



«Σχολή Κοινωνικών Επιστημών»
«Π.Μ.Σ.: Σύγχρονες Δημοσιογραφικές Σπουδές»

Μεταπτυχιακή Διπλωματική Εργασία
«Ενσυναίσθηση και Ενεργητική Ακρόαση των Ελλήνων
Δημοσιογράφων».

«Αργυρώ Πέτσα»

Επιβλέπων Καθηγητής: Χρ. Φραγκονικολόπουλος

Πάτρα, Φεβρουάριος 2022

Η παρούσα εργασία αποτελεί πνευματική ιδιοκτησία του φοιτητή («συγγραφέας/δημιουργός») που την εκπόνησε. Στο πλαίσιο της πολιτικής ανοικτής πρόσβασης ο συγγραφέας/δημιουργός εκχωρεί στο ΕΑΠ, μη αποκλειστική άδεια χρήσης του δικαιώματος αναπαραγωγής, προσαρμογής, δημόσιου δανεισμού, παρουσίασης στο κοινό και ψηφιακής διάχυσής τους διεθνώς, σε ηλεκτρονική μορφή και σε οποιοδήποτε μέσο, για διδακτικούς και ερευνητικούς σκοπούς, άνευ ανταλλάγματος και για όλο το χρόνο διάρκειας των δικαιωμάτων πνευματικής ιδιοκτησίας. Η ανοικτή πρόσβαση στο πλήρες κείμενο για μελέτη και ανάγνωση δεν σημαίνει καθ' οιονδήποτε τρόπο παραχώρηση δικαιωμάτων διανοητικής ιδιοκτησίας του συγγραφέα/δημιουργού ούτε επιτρέπει την αναπαραγωγή, αναδημοσίευση, αντιγραφή, αποθήκευση, πώληση, εμπορική χρήση, μετάδοση, διανομή, έκδοση, εκτέλεση, «μεταφόρτωση» (downloading), «ανάρτηση» (uploading), μετάφραση, τροποποίηση με οποιονδήποτε τρόπο, τμηματικά ή περιληπτικά της εργασίας, χωρίς τη ρητή προηγούμενη έγγραφη συναίνεση του συγγραφέα/δημιουργού. Ο συγγραφέας/δημιουργός διατηρεί το σύνολο των ηθικών και περιουσιακών του δικαιωμάτων.

***Ενσυναίσθηση και Ενεργητική Ακρόαση των Ελλήνων
Δημοσιογράφων***

Αργυρώ Πέτσα

Επιτροπή Επίβλεψης / Διπλωματικής Εργασίας

Επιβλέπων Καθηγητής:
Χρήστος Φραγκονικολόπουλος

Συν-Επιβλέπων Καθηγητής:
Ανδρέας Βέγλης
Δέσποινα Χρονάκη

Πάτρα, Φεβρουάριος 2022

Με την ολοκλήρωση της παρούσας Διπλωματικής Εργασίας, θα ήθελα να εκφράσω τις ειλικρινείς μου ευχαριστίες σε όλους όσοι συνέβαλαν σ' αυτό. Αρχικά, ευχαριστώ τον επιβλέποντα καθηγητή μου Δρ. Χρήστο Φραγκονικολόπουλο για την εμπιστοσύνη, την υποστήριξη και τη βοήθεια που μου προσέφερε σε όλα τα στάδια εκπόνησης της εργασίας.

Ευχαριστώ επίσης τους διδάσκοντες καθηγητές του ΕΑΠ για τις πολύτιμες γνώσεις και τα εφόδια που μου μετέδωσαν καθ' όλη τη διάρκεια των σπουδών μου.

Ακόμη θα ήθελα να εκφράσω θερμές ευχαριστίες στην Νάντια Κουρμούση, συγγραφέα του σχολικού προγράμματος ανάπτυξης δεξιοτήτων "Βήματα για τη Ζωή", η οποία έχει διενεργήσει τις έρευνες στάθμισης των εργαλείων που χρησιμοποιήθηκαν στην παρούσα έρευνα. Αγαπημένη φίλη, υπήρξε δίπλα μου και σε αυτή την προσπάθεια. Της χρωστώ ευγνωμοσύνη.

Αισθάνομαι επίσης την ανάγκη να πω ένα μεγάλο ευχαριστώ στους γονείς μου για την αμέριστη στήριξή τους και σ αυτό το στάδιο των σπουδών μου.

Τελευταία αλλά ιδιαίτερα θα ήθελα να ευχαριστήσω την κόρη μου και τον σύζυγό μου για την αποδοχή και τη συμπαράσταση καθ' όλη τη διάρκεια αυτής της πορείας.

Στην Ηρωφίλη και στον Φίλιππο

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Μέχρι πρόσφατα στα δημοσιογραφικά γραφεία ο όρος «συναίσθημα» συνοδευόταν από αρνητικό πρόσημο καθώς η εκδήλωση των συναισθημάτων εκ μέρους των δημοσιογράφων θεωρούνταν μη συμβατή πρακτική με το επάγγελμα. Οι δημοσιογράφοι της λεγόμενης "σοβαρής σχολής" εξακολουθούν να απορρίπτουν την έκφραση των συναισθημάτων χαρακτηρίζοντάς την ως αντιεπαγγελματική συμπεριφορά και προϊόν φθηνής, λαϊκίστικης δημοσιογραφίας.

Σταδιακά ωστόσο αρχίζει να γίνεται μια «συναισθηματική στροφή» αφού ως κοινωνία μας ενδιαφέρει περισσότερο τώρα να μιλήσουμε για το πώς νιώθουμε. Και υπάρχουν ορισμένες ενδείξεις ότι το κοινό εμπιστεύεται τους ανθρώπους που είναι σε θέση να επικοινωνήσουν οι ίδιοι συναισθηματικά.

Τόσο η ενσυναίσθηση (empathy), η ο οποία ορίζεται ως η ικανότητα κατανόησης της οπτικής του άλλου όσο και η ενεργητική ακρόαση (active listening), που χαρακτηρίζεται από την συγκέντρωση, την προσοχή, την καταγραφή, την επικοινωνία, την αποκωδικοποίηση και την ανατροφοδότηση, είναι δύο δεξιότητες που εμπεριέχουν συναισθηματικές και γνωστικές διαστάσεις. Οι επαγγελματίες του δημοσιογραφικού κλάδου οι οποίοι κάνουν χρήση των δεξιοτήτων της ενσυναίσθησης και της ενεργητικής ακρόασης αποκομίζουν θετικά οφέλη που συνδέονται με την ορθή διαχείριση του εαυτού και των συναισθημάτων τους, των άλλων και ικανότητες που σχετίζονται με τη λεκτική επικοινωνία, την ευσυνειδησία, την προσαρμοστικότητα, τη συνεργασία και την επικοινωνία.

Η παρούσα Διπλωματική Εργασία μελετά την επίδραση της ενσυναίσθησης αλλά και παραγόντων ατομικών, κοινωνικών / οικογενειακών και εργασιακών στην ενεργητική ακρόαση των Ελλήνων Δημοσιογράφων. Για τον σκοπό αυτό διενεργήθηκε έρευνα στην οποία συμμετείχαν 102 δημοσιογράφοι, άντρες και γυναίκες όλων των ειδικοτήτων, δημόσιων και ιδιωτικών ΜΜΕ. Η διαδικασία συλλογής δεδομένων πραγματοποιήθηκε από το τέλος του 2021 (Δεκέμβριος) έως τις αρχές του 2022 (Ιανουάριος). Η έρευνα ήταν συγχρονικού τύπου (cross-sectional), διαδικτυακή και ποσοτική. Για τη μέτρηση της ενσυναίσθησης των δημοσιογράφων έγινε χρήση της ελληνικής μετάφρασης-προσαρμογής της κλίμακας TES (Toronto

Empathy Scale) και για την αξιολόγηση της ενεργητικής ακρόασης η ελληνική μετάφραση-προσαρμογή της κλίμακας AEL Active-Empathic Listening.

Βρέθηκε ότι οι συμμετέχοντες οι οποίοι είχαν προϋπηρεσία και σε άλλο κλάδο, εκτός αυτού των ΜΜΕ, είχαν χαμηλότερη βαθμολογία ενσυναίσθησης. Επίσης χαμηλότερη βαθμολογία ενσυναίσθησης, είχαν και οι συμμετέχοντες οι οποίοι ήταν μέλη σε κάποια από τις επαγγελματικές ενώσεις δημοσιογράφων. Σε ότι αφορά την ενεργητική ακρόαση, η ειδικότητα των συμμετεχόντων βρέθηκε να σχετίζεται ανεξάρτητα με τις επιδόσεις σε όλες τις διαστάσεις της κλίμακας Ενεργητικής Ακρόασης, ενώ οι επιδόσεις στην Ενσυναίσθηση φάνηκε να σχετίζονται ανεξάρτητα και με τη βαθμολογία στη διάσταση "Αντίληψη" αλλά και με τη βαθμολογία στη διάσταση "Ανταπόκριση". Επιπλέον προέκυψε ότι το πλήθος των κατοίκων στην περιοχή κατοικίας των συμμετεχόντων και το είδος της σύμβασης εργασίας σχετίζονται ανεξάρτητα με τη βαθμολογία στη διάσταση "Αντίληψη". Η ικανότητα ενσυναίσθησης των δημοσιογράφων, αλλά και η ειδικότητά τους φαίνεται να επηρεάζουν σημαντικά και τις δεξιότητές τους για ενεργητική ακρόαση.

Λέξεις-Κλειδιά: *Ενσυναίσθηση, Ενεργητική Ακρόαση, Δεξιότητες Ενεργητικής Ακρόασης, Έλληνες Δημοσιογράφοι.*

ABSTRACT

Until recently, the term "emotion" was associated with a negative connotation in news agencies, as the expression of emotions on the journalists behalf was considered as a practice incompatible with the profession. The journalists of the so-called "serious school" continue to reject the expression of emotions, deeming it as both unprofessional behavior and a product of cheap, populist journalism.

However, an "emotional shift" has gradually began to take place, since -as a society- we are now more interested in talking about how we feel. Moreover, there is some evidence that the public trusts people who are able to communicate themselves emotionally.

Both empathy, defined as the ability to understand the other person's perspective, as well as active listening, characterized by concentration, attention, recording, communication, decoding, and feedback, are two skills that comprise emotional and cognitive dimensions. Professionals in the field of journalism, who utilize the skills of empathy and active listening, reap the benefits associated with the proper management of themselves and their emotions, as well as the others' and the skills related to verbal communication, conscientiousness, adaptability, cooperation and communication.

This present dissertation studies the effect of empathy along with the individual, social / family and work factors on Greek journalists' active listening. A survey, in which 102 journalists -men and women of all specialties, of both public and private media- participated, was conducted for this purpose. The data collection process took place from the end of 2021 (December) till the beginning of 2022 (January). The research was cross-sectional, online, and quantitative. The Greek translation-adaptation of the TES scale (Toronto Empathy Scale) was used to measure the empathy of journalists and the Greek translation-adaptation of the AEL Active-Empathic Listening scale to measure the evaluation of active listening.

Participants who had previous experience in a field other than the media were found to have lower empathy scores. In addition, the participants, who were members of some of the professional associations of journalists, exhibited lower empathy

scores as well. With regard to active listening, the specialty of the participants was found to be independently related to the performance in all dimensions of the Active Listening scale, while the performance in Empathy seemed to be independently related to both the score in the dimension "Perception" and the score in the dimension "Response". Additionally, it turned out that the number of residents in the area of the participants' residence and the type of employment contract are independently related to the score in the dimension "Perception". The ability of the journalists' empathy, as well as their specialty seem to significantly affect their skills for active listening.

Key words: Empathy, Active Listening, Active Listening Skills, Greek Journalists.

ΠΙΝΑΚΑΣ ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΩΝ

ΠΕΡΙΛΗΨΗ.....	VI
ABSTRACT	VIII
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	XIV
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο.....	1
1.1. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΝΝΟΙΑ - ΟΡΙΣΜΟΣ	1
1.2. ΜΟΝΤΕΛΑ ΠΡΟΣΕΓΓΙΣΗΣ ΤΗΣ ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗΣ	5
1.3. ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΟΓΡΑΦΩΝ	7
1.4. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗΣ	10
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο.....	14
2.1. ΑΚΡΟΑΣΗ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ	14
2.2. ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΝΝΟΙΑ ΤΗΣ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΗΣ ΑΚΡΟΑΣΗΣ – ΟΡΙΣΜΟΣ .	16
2.3. ΩΦΕΛΕΙΕΣ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΗ ΑΚΡΟΑΣΗ.....	17
2.4. ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΗ ΑΚΡΟΑΣΗ ΤΩΝ ΔΗΜΟΣΙΟΓΡΑΦΩΝ.....	19
2.5. ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΗΣ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΗΣ ΑΚΡΟΑΣΗΣ	22
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο.....	25
3.1. ΣΚΟΠΟΣ, ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	25
3.2. ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	26
3.3. ΣΥΛΛΟΓΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ.....	26
3.4. ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ.....	26
3.4.1. Μέτρηση της Ενσυναίσθησης	26
3.4.2. Μέτρηση της Ενεργητικής Ακρόασης.....	28
3.5. ΔΕΙΓΜΑ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ	29
3.6. ΑΝΑΛΥΣΗ ΔΕΔΟΜΕΝΩΝ	29
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο.....	30
4.1. ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ.....	30
4.2. ΚΛΙΜΑΚΑ ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗΣ TORONTO	35
4.3. ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΚΛΙΜΑΚΑΣ ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗΣ ΜΕ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ- ΕΡΓΑΣΙΑΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ	35
4.4. ΚΛΙΜΑΚΑ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΗΣ ΑΚΡΟΑΣΗΣ	37
4.5. ΣΥΣΧΕΤΙΣΗ ΚΛΙΜΑΚΑΣ ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΗΣ ΑΚΡΟΑΣΗΣ ΜΕ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ- ΕΡΓΑΣΙΑΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ ΚΑΙ ΚΛΙΜΑΚΑ ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗΣ.....	38
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο.....	49
5.1. ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ.....	49
5.2. ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ.....	51
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο.....	53
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	56
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Α.....	64

ΒΗΜΑ 1: ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ.....	64
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Β	66
ΒΗΜΑ 2: ΚΛΙΜΑΚΑ ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗΣ.....	66
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ Γ	68
ΒΗΜΑ 3: ΚΛΙΜΑΚΑ (ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ) ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΗΣ ΑΚΡΟΑΣΗΣ	68

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Δημογραφικά στοιχεία των δημοσιογράφων.....	30
Πίνακας 2: Μορφωτικό επίπεδο και ειδικότητα των δημοσιογράφων.....	32
Πίνακας 3: Εργασιακά στοιχεία των δημοσιογράφων	34
Πίνακας 4: Βαθμολογίες των δημοσιογράφων στην κλίμακα ενσυναίσθησης (Toronto Empathy Scale-TES)	35
Πίνακας 5: Συσχέτιση κλίμακας ενσυναίσθησης με δημογραφικά-εργασιακά χαρακτηριστικά	36
Πίνακας 6: Βαθμολογία στις διαστάσεις της κλίμακας ενεργητικής ακρόασης	37
Πίνακας 7: Βαθμολογία στις διαστάσεις της κλίμακας ενεργητικής ακρόασης ανάλογα με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των δημοσιογράφων	38
Πίνακας 8: Βαθμολογία στις διαστάσεις της κλίμακας ενεργητικής ακρόασης ανάλογα με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των δημοσιογράφων	40
Πίνακας 9: Συντελεστές συσχέτισης της βαθμολογίας στις διαστάσεις της κλίμακας ενεργητικής ακρόασης με την ηλικία και τα χρόνια προϋπηρεσίας των συμμετεχόντων στον δημοσιογραφικό κλάδο	43
Πίνακας 10: Συντελεστές συσχέτισης του Pearson της κλίμακας ενεργητικής ακρόασης με το Σκορ ενσυναίσθησης των δημοσιογράφων	44
Πίνακας 11: Αποτελέσματα γραμμικών πολυπαραγοντικών παλινδρομήσεων έχοντας σαν εξαρτημένες μεταβλητές τις διαστάσεις της Κλίμακας Ενεργητικής Ακρόασης και σαν ανεξάρτητες τα δημογραφικά-εργασιακά στοιχεία των συμμετεχόντων και τη βαθμολογία Ενσυναίσθησης.....	46
Πίνακας 12: Αποτελέσματα γραμμικών πολυπαραγοντικών παλινδρομήσεων έχοντας σαν εξαρτημένη μεταβλητή τη διάσταση "Επεξεργασία" σε σχέση με την ειδικότητα και αν οι δημοσιογράφοι ανήκουν σε κάποια από τις επαγγελματικές Ενώσεις.....	47
Πίνακας 13: Αποτελέσματα γραμμικών πολυπαραγοντικών παλινδρομήσεων έχοντας σαν εξαρτημένη μεταβλητή τη διάσταση "Ανταπόκριση" ανάλογα με το αν η ειδικότητα ήταν ρεπόρτερ	48

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 1: Αποτελέσματα για την οικογενειακή κατάσταση των δημοσιογράφων	31
Γράφημα 2: Αποτελέσματα για τον πληθυσμό της περιοχής που κατοικούσαν οι δημοσιογράφοι	32
Γράφημα 3: Αποτελέσματα για το ανώτατο πτυχίο που είχαν αποκτήσει οι δημοσιογράφοι	33
Γράφημα 4: Αποτελέσματα για το είδος της σύμβασης των δημοσιογράφων.....	35
Γράφημα 5: Βαθμολογία ενσυναίσθησης των δημοσιογράφων ανάλογα με το αν είχαν προϋπηρεσία και σε άλλο κλάδο, εκτός αυτού των ΜΜΕ	37
Γράφημα 6: Βαθμολογία στη διάσταση «Αντίληψη» ανάλογα με τον πληθυσμό της περιοχής στην οποία κατοικούσαν οι δημοσιογράφοι.....	39
Γράφημα 7: Βαθμολογία στη διάσταση «Ανταπόκριση» ανάλογα με το φύλο των δημοσιογράφων	40
Γράφημα 8: Βαθμολογία στη διάσταση "Αντίληψη" ανάλογα με το είδος της σύμβασης εργασίας των δημοσιογράφων.....	42
Γράφημα 9: Βαθμολογία στη διάσταση «Επεξεργασία» ανάλογα με το αν οι συμμετέχοντες ήταν μέλη σε κάποια από τις επαγγελματικές ενώσεις δημοσιογράφων.....	42
Γράφημα 10: Βαθμολογία στη διάσταση «Ανταπόκριση» ανάλογα με το αν η ειδικότητα των δημοσιογράφων ήταν ρεπόρτερ.....	43
Γράφημα 11: Βαθμολογία «Αντίληψης» των δημοσιογράφων ανάλογα με την ηλικία τους	44
Γράφημα 12: Βαθμολογία «Αντίληψης» των δημοσιογράφων ανάλογα με τη βαθμολογία της ενσυναίσθησής τους.	45
Γράφημα 13: Βαθμολογία «Ανταπόκρισης» των συμμετεχόντων ανάλογα με τη βαθμολογία της ενσυναίσθησής τους.	46

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Ποιος θεωρείται καλός δημοσιογράφος, ποιά είναι τα χαρακτηριστικά που τον κάνουν να ξεχωρίζει, ποιο είναι το συστατικό της επιτυχίας ορισμένων βάσει του οποίου επιτυγχάνουν την αποδοχή και την αναγνώριση τόσο του επαγγελματικού κλάδου όσο και του κοινού, ενώ κάποιοι άλλοι δεν ανταποκρίνονται στις ίδιες προσδοκίες;

Οι λόγοι είναι πολλοί και έχουν σχέση τόσο με εσωτερικούς όσο και εξωτερικούς παράγοντες. Ωστόσο η ενσυναίσθηση των δημοσιογράφων και η ικανότητά τους για ενεργητική ακρόαση αποτελούν προαπαιτούμενα για την κοινωνική τους αλληλεπίδραση και θεωρούνται δύο από αυτούς (Gluck, 2016).

Η ενσυναίσθηση θεωρείται το υπόβαθρο όλων των διαπροσωπικών σχέσεων (Ahrweiler et al., 2014; Hoffman, 2007). Έρευνες που έχουν γίνει τα τελευταία χρόνια έχουν αναδείξει τον συσχετισμό της ενσυναίσθησης των δημοσιογράφων με την ικανότητα για βελτίωση των επαγγελματικών πρακτικών, για ορθή διαχείριση της πληροφορίας, για την οικοδόμηση σχέσεων εμπιστοσύνης και εντέλει για καλύτερες επαγγελματικές επιδόσεις (Gluck, 2016). Η ενεργητική ακρόαση σε συνάρτηση με τους δημοσιογράφους έχει τύχει περιορισμένης έρευνας, ωστόσο έχει αποδειχθεί ότι συνολικά βελτιώνει την επικοινωνία αφού προωθεί το αίσθημα της ασφάλειας, δημιουργεί συναισθήματα εγγύτητας και ως εκ τούτου δίνει στον ομιλητή τον χώρο και την δυνατότητα να επικοινωνήσει τις σκέψεις του (Ratcliffe, 2005, στο Bond, 2012).

Η παρούσα διπλωματική εργασία σκοπό έχει να διερευνήσει την ενσυναίσθηση την ενεργητική ακρόαση των δημοσιογράφων, τη μεταξύ τους συσχέτιση, καθώς και την πιθανή επίδραση δημογραφικών (φύλο, ηλικία, επίπεδο σπουδών κ. ά) και εργασιακών παραγόντων (ειδικότητα, έτη προϋπηρεσίας, συμβάσεις εργασίας κ. ά) στις διαστάσεις αυτές.

Η διπλωματική εργασία αποτελείται από δύο μέρη. Στο πρώτο μέρος επιχειρείται η θεωρητική προσέγγιση των εννοιών της ενσυναίσθησης και της ενεργητικής ακρόασης βασισμένη στη διεθνή και ελληνική βιβλιογραφία και αναπτύσσεται σε δύο κεφάλαια.

Στο Πρώτο Κεφάλαιο παρουσιάζεται η έννοια της ενσυναίσθησης, για την οποία δεν υπάρχει απόλυτη συμφωνία από τους ερευνητές που τη μελετούν ως προς τον ορισμό και τα ειδικά χαρακτηριστικά της, και γίνεται μια βιβλιογραφική ανασκόπηση των ορισμών. Ακολούθως περιγράφονται τα θεωρητικά μοντέλα που προτείνονται για την πολύπλευρη εννοιολογική προσέγγισή της. Στη συνέχεια, εξετάζεται η έννοια της ενσυναίσθησης των δημοσιογράφων και παρουσιάζονται αποτελέσματα από τα οποία διαφαίνεται ότι η ενσυναίσθηση είναι μια απαιτούμενη δεξιότητα η οποία συμβάλει στη δημιουργία θετικού κλίματος και εξανθρωπίζει τη δημοσιογραφία. Το πρώτο κεφάλαιο ολοκληρώνεται με την περιγραφή στην επόμενη ενότητα των κλιμάκων μέτρησης της έννοιας.

Στο Δεύτερο Κεφάλαιο αναλύεται η έννοια της ακρόασης που αποτελεί βασική προϋπόθεση της επικοινωνίας και έχει επίσης αποτελέσει αντικείμενο πολλών μελετών (Knippen & Green, 1994; Jalongo, 1995,) με τα αποτελέσματα να δείχνουν ότι η ακρόαση χωρίζεται σε ενεργητική και επιλεκτική (Bond, 2012). Η ενεργητική ακρόαση απασχολεί στην επόμενη ενότητα στο πλαίσιο της οποίας δίνονται ορισμοί και τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά της. Στη συνέχεια παρουσιάζονται τα οφέλη που προκύπτουν σε διαφορετικά εργασιακά περιβάλλοντα και ακολούθως δίνεται έμφαση στο ρόλο που διαδραματίζει η ενεργητική ακρόαση στη δημοσιογραφική πρακτική, αναδεικνύοντας τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά μιας εμπειρίας, εστιάζοντας στις ιδιαίτερες αφηγήσεις των ομιλητών και εισάγοντας περισσότερο συναίσθημα στην αφήγηση (Rees, 2007). Στην τελευταία ενότητα του δεύτερου κεφαλαίου παρουσιάζονται οι κλίμακες αξιολόγησης της ενεργητικής ακρόασης.

Το δεύτερο τμήμα της διπλωματικής περιλαμβάνει την παρουσίαση του ερευνητικού της μέρους το οποίο δομείται σε τέσσερα κεφάλαια.

Στο Τρίτο Κεφάλαιο περιγράφεται η μεθοδολογία και παρουσιάζονται ο σκοπός, οι στόχοι και οι υποθέσεις της έρευνας. Ακολουθεί η περιγραφή της ταυτότητας της έρευνας, του τρόπου συλλογής δεδομένων καθώς και των εργαλείων που χρησιμοποιήθηκαν για την μέτρηση της ενσυναίσθησης και της ενεργητικής ακρόασης των δημοσιογράφων που συμμετείχαν. Η έρευνα που διεξήχθη ήταν διαδικτυακή, ποσοτική, πανεθνική, συγχρονικού τύπου. Το Δείγμα αποτέλεσαν 102

δημοσιογράφοι (46 άνδρες και 56 γυναίκες) με μέση προϋπηρεσία στον δημοσιογραφικό κλάδο τα 21,6 έτη.

Στο Τέταρτο Κεφάλαιο παρουσιάζονται τα αποτελέσματα και οι βαθμολογίες στις κλίμακες της ενσυναίσθησης και της ενεργητικής ακρόασης καθώς και οι συσχετίσεις με δημογραφικά στοιχεία. Από τα αποτελέσματα προέκυψε ότι οι συμμετέχοντες οι οποίοι είχαν προϋπηρεσία και σε άλλο κλάδο, εκτός αυτού των ΜΜΕ, είχαν χαμηλότερη βαθμολογία ενσυναίσθησης. Επίσης χαμηλότερη βαθμολογία ενσυναίσθησης, είχαν και οι συμμετέχοντες οι οποίοι ήταν μέλη σε κάποια από τις επαγγελματικές ενώσεις δημοσιογράφων. Σε ότι αφορά την ενεργητική ακρόαση, η ειδικότητα των συμμετεχόντων σχετίζεται ανεξάρτητα με τις επιδόσεις σε όλες τις διαστάσεις της κλίμακας Ενεργητικής Ακρόασης. Επιπλέον, οι επιδόσεις στην Ενσυναίσθηση σχετίζονται ανεξάρτητα και με τη βαθμολογία στη διάσταση "Αντίληψη" αλλά και με τη βαθμολογία στη διάσταση "Ανταπόκριση". Τέλος προέκυψε ότι το πλήθος των κατοίκων στην περιοχή κατοικίας των συμμετεχόντων και το είδος της σύμβασης εργασίας σχετίζονται ανεξάρτητα με τη βαθμολογία στη διάσταση "Αντίληψη".

Στο Πέμπτο Κεφάλαιο γίνεται η συζήτηση για την ερμηνεία των αποτελεσμάτων και παρουσιάζονται τα συμπεράσματα της έρευνας και οι προτάσεις.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1^ο

Ενσυναίσθηση

1.1. Εισαγωγή στην έννοια - Ορισμός

Η λέξη «ενσυναίσθηση» έχει αρχαιοελληνικές καταβολές, αποτελείται από τις λέξεις εν και πάθος και υποδηλώνει τη δεξιότητα του ατόμου να αισθάνεται πέρα από τον εαυτό του (Gerdes, 2011).

Η έννοια της ενσυναίσθησης απαντάται στα γερμανικά απ' όπου και προέρχεται με τον όρο «Einfühlung» (Lipps, 1903,1905; Prandtl, 1910). Αρχικά ο όρος αφορούσε σε μια προδιάθεση του παρατηρητή να αντανakλά τον εαυτό του «σε» αυτό που εξετάζει με το βλέμμα του, όπως ένα όμορφο αντικείμενο (Coplan & Goldie, 2011; Håkansson, 2003). Στο λεξιλόγιο της αγγλόφωνης κοινωνιοψυχολογίας, πρώτος ο Titchener αντικατέστησε τη λέξη με τον όρο «empathy», ο οποίος έχει τις ρίζες του στην ελληνική λέξη «εμπάθεια». Η εμπάθεια σύμφωνα με τον ίδιο περιγράφεται ως μια διαδικασία ανθρωποποίησης των αντικειμένων, κατά την οποία ο εαυτός μας τοποθετείται στη θέση του αντικειμένου (Eisenberg & Strayer, 1987).

Η ενσυναίσθηση δεν ταυτίζεται με την «εμπάθεια», η έννοια της οποίας αφήνει αρνητικό αποτύπωμα αφού παραπέμπει στην εχθρότητα και τη μνησικακία, και δεν ενσωματώνει το θετικό πρόσημο που συνοδεύει την έννοια της ενσυναίσθησης. Η ενσυναίσθηση συχνά αναφέρεται και ως «εναίσθηση», «ενσυναίσθητη κατανόηση», «εμβίωση» ακόμη και «μέθεξη», που ορίζεται ως ψυχική συνάντηση ή και επικοινωνία (Ματσαγγούρας, 2005).

Κοινός τόπος των επιστημόνων ευρύτερα στον τομέα της ψυχολογίας είναι ότι η «ενσυναίσθηση» αποτελεί το θεμέλιο για την ανάπτυξη και τη διατήρηση συναισθηματικών και κοινωνικών συνδέσεων, τη διαχείριση του κοινωνικού εαυτού,

την ανάπτυξη καλύτερης επικοινωνίας με τον άλλο. Η ενσυναίσθηση υπάρχει έμφυτη στην ανθρώπινη φύση, αναπτύσσεται ως έναν βαθμό μετά τα πρώτα δύο έτη της ζωής του ατόμου και σταδιακά με επάρκεια (Hoffman, 2007). Η δεξιότητα της ενσυναίσθησης επηρεάζει καθοριστικά την εξελικτική πορεία του ατόμου και κατ' επέκταση διαμορφώνει τις βιωμένες εμπειρίες του. Στον αντίποδα διαταραχές ή ανεπάρκειες αυτής συνδέονται τακτικά με ορισμένες συμπεριφορές αντικοινωνικής - παραβατικής συμπεριφοράς και με συμβάντα ψυχοπαθολογικών συνδρόμων (Feshbach (1982). Τα τελευταία χρόνια παρατηρείται αυξανόμενο ερευνητικό ενδιαφέρον για την ενσυναίσθηση και ως εκ τούτου οι άφθονοι ορισμοί που διατυπώνονται δυσχεραίνουν την επικράτηση μιας αποκλειστικής εννοιολογικής προσέγγισης (Decety & Moriguchi, 2007). Πρόκειται εξάλλου για μια πολύπλευρη έννοια που αφενός μεν δεν είναι εύκολο να οριστεί και να μετρηθεί, αφετέρου δε το νόημά της διαρκώς βελτιώνεται (Hojat & La Noue, 2014; Stepien & Baernstein, 2006).

Σημαντικά συνέβαλαν στην κατανόηση της ενσυναίσθησης οι H. Kohut και C. Rogers. Ο Kohut ήταν ο πρώτος ψυχοθεραπευτής που τοποθέτησε την ενσυναίσθηση στο κέντρο της ψυχανάλυσης, ορίζοντάς την ως «ετεροενδοσκόπηση» (Σταλίκας & Χαμοδράκα, 2004). Ο Rogers ιδρυτής της πελατοκεντρικής θεωρίας χαρακτηρίζει την ενσυναίσθηση ως απαραίτητη και ικανή προϋπόθεση για την αλλαγή της προσωπικότητας στο πλαίσιο της θεραπείας (Rogers, 1957). Στη θεωρία του εισήγαγε το θεραπευτικό εργαλείο «σαν να», σε μια προσπάθεια κατανόησης των συναισθημάτων του άλλου, βιώνοντάς τα «σαν να» είναι ο ίδιος, χωρίς ωστόσο να απολέσει την ιδιότητά του. Μεταγενέστερα ο Rogers αναθεώρησε εν μέρει τη θεωρία του ορίζοντας την ενσυναίσθηση ως μια κατάσταση, ένα συναίσθημα που επιτρέπει στον ψυχοθεραπευτή να εισέλθει προσωρινά στην πραγματικότητα του θεραπευόμενου, να κατανοήσει και να μοιραστεί τη συναισθηματική του κατάσταση, τον τρόπο σκέψης, τις επιθυμίες, γενικά την οπτική του άλλου χωρίς την άσκηση κριτικής (Rogers, 1975).

Εξίσου σημαντικές προσεγγίσεις της έννοιας της ενσυναίσθησης έχουν διατυπωθεί από πολλούς επιστήμονες. Ο G. Mead (1934) τη χαρακτηρίζει ως την ικανότητα να «φοράει κανείς το κοστούμι» του άλλου και να υιοθετεί διαφορετικές

επιλογές σχετικά με τον εαυτό του (Σταλίκας & Χαμοδράκα, 2004). Ο Piaget (1932,1965) την εκτιμά ως μια γνωστική λειτουργία βάσει της οποίας ένα άτομο μπαίνει στη θέση του άλλου (Σταλίκας & Χαμοδράκα, 2004). Η Μαλικιώση - Λοΐζου (2008) αναφέρει ότι η ενσυναίσθηση εμπεριέχει συναισθηματική συμμετοχή. Την ορίζει ως την «ικανότητα εμβίωσης (εμβιώ = ζω έν τινι) της κατάστασης του άλλου, είναι η ικανότητα της κατανόησης και του μοιράσματος των συγκινήσεων, των σκέψεων και της συμπεριφοράς του άλλου ατόμου». Ο Goutu (1951) θεωρεί ότι χάρη στην ενσυναίσθηση υπάρχει η δυνατότητα το άτομο προσωρινά να προσποιηθεί ότι είναι κάποιος άλλος ούτως ώστε να προβλέψει μια πιθανή αντίδρασή του σε μια συγκεκριμένη κατάσταση (Σταλίκας & Χαμοδράκα, 2004). Ο Ryback (2001) κάνει λόγο για «μια ευαίσθητη αλλά και ισχυρή επιλογή να επιτραπούν οι νοερές εικόνες και/ή αισθήσεις των εμπειριών τις οποίες μοιράζεται ο πελάτης να αναδυθούν μέσα από το θεραπευτή» (Σταλίκας & Χαμοδράκα, 2004). Ο Bachrach (1976) τη νοηματοδοτεί ως «εφήμερη ελεγχόμενη ταύτιση» ενώ ο Freud (1921, 1955) υποστηρίζει ότι είναι το εργαλείο ώστε να γίνει κατανοητό τι είναι εκ φύσεως ξένο στο Εγώ μας (Σταλίκας & Χαμοδράκα, 2004).

Σκόπιμο είναι να αναφερθεί ότι η ενσυναίσθηση λανθασμένα ταυτίζεται με άλλες έννοιες όπως η συμπάθεια, διότι η συμπάθεια φέρει μέσα της στοιχεία όπως «οίκτο, συλλύπηση και/ ή συμφωνία, κανένα από τα οποία δεν χαρακτηρίζει την ενσυναίσθηση» (Ehmann,1971 στο Σταλίκας & Χαμοδράκα,2004). Συνιστά παρανόηση επίσης να θεωρήσουμε ότι συγχέεται με την προβολή και την ταύτιση διότι στην πρώτη περίπτωση το άτομο κάνει προβολή των δικών του ιδεών και συναισθημάτων πάνω σε άλλο άτομο και συνήθως πρόκειται για σκέψεις ασυνείδητες που δεν είναι επιθυμητές. Στην περίπτωση της ταύτισης σύμφωνα με την Dymond ένα άτομο προσπαθεί να γίνει σαν κάποιον άλλον επειδή τον θαυμάζει. Έτσι, η ταύτιση είναι μια πιο συναισθηματική αντίδραση, διαρκεί περισσότερο αλλά συμβαίνει πιο σπάνια (Σταλίκας & Χαμοδράκα, 2004).

Στον μη-επιστημονικό κόσμο η ενσυναίσθηση συνδέεται με τις έννοιες της καλοσύνης και της κατανόησης. Οι έννοιες διαφέρουν επειδή εκτός από την κατανόηση, η ενσυναίσθηση απαιτεί παράλληλα να νιώσουμε ακριβώς τα ίδια συναισθήματα. Ομοίως δεν ενδείκνυται η σύνδεσή της με την καλοσύνη διότι ακόμη

και αν την νιώθει κάποιος δεν είναι απαραίτητο ότι θα κατανοήσει και θα μοιραστεί το συναίσθημα του άλλου.

Γενικά ο ορισμός και η έννοια της ενσυναίσθησης βασίζεται σε δύο κεντρικούς πυλώνες. Ο πρώτος εννοιολογικός πυλώνας αφορά την *συναισθηματική ενσυναίσθηση* και πρόκειται για την ανταπόκριση στη συναισθηματική κατάσταση του άλλου ατόμου, μέσα από την παρατήρηση, την κατανόηση και τη συμμετοχή στα συναισθήματά του (Eisenberg, 2002; Eisenberg, Guthrie, Cumberland, Murphy, Shepard, Zhou, & Carlo, 2002). Ο παρατηρητής βιώνει ανάλογα συναισθήματα με τον συνομιλητή του γι' αυτό και οι Mehrabian και Epstein (1972) θεωρούν ότι η «ενσυναίσθηση περιλαμβάνει το μοίρασμα αυτών των συναισθημάτων, τουλάχιστον μέχρι ενός βαθμού». Οι Eisenberg και Fabes (1990) προσθέτουν ότι κατά τη συναισθηματική αντίδραση υπάρχει διαφοροποίηση μεταξύ «Εαυτού» και «Άλλου». Ο Hofman θεωρεί ότι πρέπει να συνυπάρχουν το συναισθηματικό με το γνωστικό στοιχείο για να εκδηλωθεί η ενσυναίσθηση (Hofman, 1990, 1991, 2008).

Ο δεύτερος εννοιολογικός πυλώνας αφορά τη *γνωστική ικανότητα* του ατόμου (γνωστική ενσυναίσθηση) του συναισθήματος του άλλου με τη διαφορά ότι ο παρατηρητής δεν βιώνει τα ίδια συναισθήματα (Cox, Uddin, Di Martino, Castellanos, Milham, & Kelly, 2012). Ως σύνθετη γνωστική διαδικασία διεξαγωγής συμπερασμάτων που αφορούν τις σκέψεις και τα συναισθήματα των άλλων, μέσα από την παρατήρηση, την μνήμη και άλλες δεξιότητες, ορίζει την ενσυναίσθηση ο Ickes (1993, 1997). Η γνωστική διάσταση της ενσυναίσθησης συχνά ταυτίζεται με την κατανόηση του τρόπου που αντιλαμβάνεται το άλλο άτομο τα πράγματα, αλλά οι συγγραφείς διαφωνούν για το αν πρόκειται για δύο έννοιες ίδιες. Το να κατανοεί κανείς την οπτική του άλλου σημαίνει ότι εκτός από τον κοινωνικό του ρόλο κατανοεί τις διαφορετικές οπτικές και το πως αυτές συνδέονται μεταξύ τους (Selman, 1971a, 1971b, 1976a, 1976b, 1980, 2003).

Οι Cuff et al (2014) θεωρούν ότι ενδεχομένως η γνωστική και η συναισθηματική ενσυναίσθηση να προέρχονται από δυο διαφορετικές πηγές αφού η πρώτη μάλλον αναδύεται αυτόματα, ενώ η δεύτερη που αφορά γνωστικά στοιχεία δύναται να ενεργοποιήσει τη συναισθηματική ανταπόκριση. Αν και πρόκειται για δύο διαφορετικές διαστάσεις είναι σημαντική η αλληλενέργεια.

Από τη δεκαετία του '80 τα μοντέλα που αναπτύχθηκαν αναφορικά με τη δεξιότητα της ενσυναίσθησης αφομοιώνουν και τις δύο διαστάσεις, ως ισοδύναμες για την εκδήλωση της ενσυναίσθησης αποτελώντας τις δύο πλευρές ενός πράγματος (Davis, 1983, 1994; Cohen&Strayer, 1996). Ο διαχωρισμός των δύο διαστάσεων δεν συμβάλει στην «ώριμη ενσυναίσθηση» που χαρακτηρίζεται από κατανόηση των συναισθημάτων, των κινήτρων, των σκέψεων και διαμορφώνει συμπεράσματα διατηρώντας την αίσθηση του εαυτού (Kröber, 2008). Σύμφωνα ωστόσο με τον Batson και τους συνεργάτες του (Batson, Sager, Garst, Kang, Rubchinsky, & Dawson, 1997), προαπαιτούμενο της εκδήλωσης συναισθηματικής ενσυναίσθησης είναι η γνωστική ενσυναίσθηση, δηλαδή η κατανόηση του τρόπου που αντιλαμβάνεται ο άλλος τα πράγματα και αυτός είναι ο λόγος που οι δύο διαστάσεις είναι ισότιμες. Ορισμένες φορές παρατηρείται ότι ενώ η γνωστική ενσυναίσθηση είναι σε υψηλά επίπεδα, απουσιάζει η συναισθηματική ενσυναίσθηση (Batson et al., 1997).

Σε κάθε περίπτωση οι ερευνητές συγκλίνουν πως τρεις είναι οι βασικές διαστάσεις στην ικανότητα της ενσυναίσθησης: α) συναισθηματική ανταπόκριση και μοίρασμα ως ένα βαθμό των συναισθημάτων του άλλου, αλλά όχι υποχρεωτικά, β) γνωστική δεξιότητα να κατανοήσουμε τη διανοητική προοπτική του συνομιλητή, και γ) διαχωρισμός του εαυτού από τον άλλο και κατανόηση ότι η έκφραση των συναισθημάτων ενός ανθρώπου ενεργοποιεί τα συναισθήματα των άλλων (Batson, 2014; Davis, 1994).

1.2. Μοντέλα προσέγγισης της ενσυναίσθησης

Η έννοια της ενσυναίσθησης όπως ήδη έχει αναφερθεί είναι πολύπλευρη, ωστόσο κεντρικό σημείο σε διάφορα θεωρητικά μοντέλα είναι η συναισθηματική κατάσταση του άλλου και ο τρόπος που την αντιλαμβάνεται ο συνομιλητής. Η Feshbach (1982) στο μοντέλο της χαρακτηρίζει την ενσυναίσθηση ως μια ενδότερη διαδικασία στην οποία ενυπάρχουν τρεις άξονες:

- *Γνωστική ικανότητα:* η ικανότητα του να αντιλαμβάνεται κάποιος τη διαφορετική συναισθηματική κατάσταση του άλλου, στο πλαίσιο της κοινωνικής κατανόησης.
- *Γνωστική ικανότητα (πιο ώριμη):* η ικανότητα κατανόησης της οπτικής του άλλου, "σαν να" είναι ο άλλος.
- *Συναισθηματική ικανότητα:* η διάθεση για συναισθηματική συμμετοχή στα συναισθήματα του άλλου ως κυρίαρχο συναισθηματικό στοιχείο.

Υπάρχουν περιπτώσεις που οι ως άνω δεξιότητες δεν αναδύονται ταυτοχρόνως σε ένα άτομο (Feshbach (1982). Ενδεικτικά αναφέρεται το παράδειγμα ανθρώπων που διαπράττουν ποινικά αδικήματα και ενώ αντιλαμβάνονται τη συναισθηματική κατάσταση των θυμάτων δεν τους συναισθάνονται με την έννοια να ευαισθητοποιηθούν και να διακόψουν την κακουργηματική πράξη. Συνεπώς γίνεται λόγος για αναπτυγμένη γνωστική ικανότητα αλλά για έλλειψη συναισθηματικής ικανότητας.

Στο ίδιο μήκος κύματος κινείται και το μοντέλο του Davis (1983) ο οποίος ωστόσο εκτός από τη συναισθηματική και γνωστική ενσυναίσθηση προσθέτει δύο ακόμη διαστάσεις: τη *φαντασιακή ενσυναίσθηση* ως συναισθηματική αντίδραση σε καταστάσεις μη πραγματικές όπως επί παραδείγματι όταν διαβάζουμε ένα βιβλίο, ακούμε μουσική, παρακολουθούμε μια ταινία και μας αγγίζει συναισθηματικά. Ο Davis διαχωρίζει την πραγματική από τη φαινομενική συναισθηματική αντίδραση, εκτιμώντας ότι η κάθε μια εφορμά από διαφορετικά κέντρα και άρα συνδέονται με διαφορετικές ικανότητες, και την *προσωπική ανησυχία* ως αντανάκλαση του συναισθήματος ανησυχίας και του άγχους που βιώνει ο συνομιλητής (Davis, 1983).

Άλλες θεωρίες όσον αφορά την ενσυναίσθηση περιέχουν μια ακόμη διάσταση, αυτή της ικανότητας για *ρύθμιση/έλεγχο των συναισθημάτων*. Ο έλεγχος των συναισθημάτων αποτελεί μέρος της ενσυναίσθησης, αφού μαζί με τη *συναισθηματική διεγερσιμότητα* και τη *συναισθηματική κατανόηση* την ορίζουν ως λειτουργία (Decety, 2010).

Ειδικότερα, η συναισθηματική διεγερσιμότητα η οποία ανταποκρίνεται στο συναισθηματικό τμήμα της ενσυναίσθησης, κάνει την εμφάνισή της στις αρχές της παιδικής ηλικίας πριν τη γνωστική δυνατότητα επεξεργασίας πληροφοριών.

Παρατηρώντας τα βρέφη διαπιστώνεται ότι αθέλητα αντιλαμβάνονται και συμμετέχουν στη συναισθηματική διάθεση του άλλου κυρίως μέσω της μίμησης των συναισθημάτων τους (χαρά, λύπη κ. ά). Η συναισθηματική κατανόηση αναπτύσσεται επίσης στα πρώτα χρόνια ζωής και αντιστοιχεί στο γνωστικό κομμάτι της επεξεργασίας πληροφοριών. Βάσει αυτής υπάρχει η δυνατότητα της αποκωδικοποίησης των αιτιών που ευθύνονται για τις συναισθηματικές μεταβολές ενός άλλου ατόμου ή τις προθέσεις του σε μια συγκεκριμένη κατάσταση. Ο συναισθηματικός έλεγχος σχετίζεται με την ανάπτυξη των βιολογικών συστημάτων και λειτουργιών μέχρι και την ολοκλήρωση της εφηβείας. Με την ωρίμανση του εμπρόσθιου μέρους του εγκεφάλου η επεξεργασία των συναισθηματικών-γνωστικών πληροφοριών πραγματοποιείται με μεγαλύτερη επιτυχία (Decety & Jackson, 2004, 2006).

Ανακεφαλαιώνοντας, υπάρχουν πολλές προσεγγίσεις της έννοιας της ενσυναίσθησης, οι οποίες τακτικά καλύπτουν η μία την άλλη. Σε ό,τι αφορά την αξιολόγησή της σκόπιμο είναι να λαμβάνονται υπ' όψη και άλλοι παράγοντες έτσι ώστε να αποφευχθούν παρερμηνείες και μεθοδολογικά ζητήματα. Βοηθητικά ως προς τον σκοπό αυτό λειτουργεί η κατασκευή συγκεκριμένων εργαλείων μέτρησης - διαφορετικών μεταξύ τους - τα οποία θα παρουσιαστούν στην ακόλουθη υποενότητα.

1.3. Ενσυναίσθηση των Δημοσιογράφων

Στο δημοσιογραφικό έργο η ενσυναίσθηση λειτουργεί ως μια «αόρατη» μορφή επικοινωνίας, βάσει της οποίας προάγεται η ηθική και ποιοτική επικοινωνία και ενισχύεται η αυθεντικότητα της είδησης. Χρησιμεύει σε όλα τα στάδια της δημοσιογραφικής εργασίας, από το πρωτογενές ρεπορτάζ που περιλαμβάνει την ανάπτυξη της εμπιστοσύνης σε διαπροσωπικό επίπεδο μεταξύ των δημοσιογράφων και των πρωταγωνιστών μιας ιστορίας, τη διευκόλυνση στην πρόσβαση των πληροφοριών, την επεξεργασία της είδησης και την παρουσίασή της στον τελικό αποδέκτη, το κοινό (Gluck, 2016).

Υπάρχουν διακυμάνσεις όσον αφορά τον βαθμό της ενσυναίσθησης σε ατομικό επίπεδο, αλλά σε γενικές γραμμές θεωρείται από τους δημοσιογράφους βασική δεξιότητα για μια ολιστική κάλυψη των ειδήσεων. Η δεξιότητα της ενσυναίσθησης φαίνεται ότι κερδίζει έδαφος τα τελευταία χρόνια έναντι της λεγόμενης «σοβαρής» δημοσιογραφίας η οποία είναι στενά συνδεδεμένη με τις αξίες της αποστασιοποίησης, της αντικειμενικότητας και της αμεροληψίας (Schudson, 2001). Η ύπαρξη και η λειτουργία των συναισθημάτων επί τω έργω αναγνωρίζονται και από τους δημοσιογράφους της «σοβαρής σχολής» οι οποίοι προσεγγίζουν μεν το θέμα τους με ευαισθησία εμμένουν δε στην αποστασιοποίηση (Wahl-Jorgensen 2012). Η αντίληψη περί ουδέτερης αντικειμενικότητας αντιβαίνει τη γενική κοινωνική τάση του συναισθηματισμού (McQuail 2010, 357) που παρατηρείται και στο πολιτικό πεδίο καθώς τα συναισθήματα θεωρούνται το καύσιμο της πολιτικής, πυροδοτούν συζητήσεις και διαμορφώνουν απόψεις (Richards 2009).

Οι δημοσιογράφοι φαίνεται πως πλέον δεν είναι επιφυλακτικοί στο να δείξουν τα συναισθήματά τους, από φόβο ότι θα υποβαθμιστεί η ποιότητα των ειδήσεων μέσω “infotainment” ή “tabloidization”. Με όχημα την ενσυναίσθηση είναι σε θέση όχι μόνο να αντιληφθούν τα συναισθήματα των άλλων αλλά να επικοινωνήσουν και τα δικά τους συναισθήματα στο κοινό (Pantti 2005; Pantti & Wahl-Jorgensen 2011). Ορισμένες φορές οι δημοσιογράφοι που λειτουργούν με ενσυναίσθηση ισορροπούν μεταξύ του αυτοπροσδιορισμού τους ως «διακομιστών της πραγματικότητας» και συναισθηματικών αφηγητών διατηρώντας την υποκειμενική τους γνώμη μακριά από την ιστορία που διηγούνται (Wahl-Jorgensen 2012).

Τόσο η ενσυναίσθηση όσο και η συναισθηματική εργασία ως έννοιες είχαν παραμεληθεί στην εργασιακή ρουτίνα. Ενδεχομένως σε έναν δημοσιογραφικό τομέα όπως το χρηματιστήριο ή τη δημοσιογραφία δεδομένων, οι εν λόγω δεξιότητες να μην είναι απαραίτητες και να μπορεί ο δημοσιογράφος να διακριθεί στη δουλειά του. Όταν όμως πρόκειται για πιο ανθρώπινες ιστορίες, η έλλειψή τους μπορεί να επηρεάσει αρνητικά το αποτέλεσμα, ενώ η ύπαρξή τους να αναδείξει τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά ενός θέματος και να συγκινήσουν το κοινό (Gluck, 2016).

Η κεντρική θέση της ενσυναίσθησης αντανάκλαται στο παράδειγμα μιας Ελληνίδας τηλεοπτικής δημοσιογράφου, η οποία σε ζωντανή αναμετάδοση παίρνει

συνέντευξη από έναν ηλικιωμένο κύριο που ενώ αντιμετωπίζει αναπνευστικά προβλήματα παλεύει με τις φλόγες αρκετές μέρες για να σώσει το σπίτι του από τη μεγάλη πυρκαγιά που ξέσπασε τον Αύγουστο του 2021 στην Αβγαριά Εύβοιας. Σε μια συναισθηματική χειρονομία η δημοσιογράφος του προσφέρει τη μάσκα της και ο άνδρας συγκινημένος την ευχαριστεί κλαίγοντας, συμπαρασύροντας και εκείνη στην ίδια συναισθηματική αντίδραση (<https://www.youtube.com/watch?v=BdEQxVFSdLM>). Σε αυτήν την περίπτωση εγείρονται ηθικά ερωτήματα σχετικά με τον σωστό τρόπο αντίδρασης από έναν επαγγελματία. Ορισμένοι συνάδελφοι εκτίμησαν ότι τα συναισθήματα της δημοσιογράφου ήταν υπερβολικά, άλλοι ότι τα δάκρυα δεν αποτελούν στοιχείο σοβαρής δημοσιογραφίας, κάποιοι ότι είχαν στόχο να συγκινήσουν το κοινό στον βωμό της τηλεθέασης ή ότι κατέφυγε σε τέτοια τεχνάσματα για να καλύψει τη δημοσιογραφική ανεπάρκεια κ.ά. Υπήρξαν ωστόσο και απόψεις που υποστήριζαν ότι σε συγκεκριμένες συνθήκες όπως φυσικές καταστροφές, πόλεμοι, πανδημίες, πρόκειται για μια ηθική στάση των ρεπόρτερ απέναντι στα θύματα το να τα αντιμετωπίζουν δηλαδή με μια «συμπαθητική» στάση. Σε τέτοιες περιπτώσεις που αφορούν ανθρώπινο πόνο γενικότερα η αποστασιοποίηση αντικαθίσταται από συναισθήματα και εκδηλώσεις συμπάθειας. Είναι μια προσπάθεια κατανόησης των βιωμάτων των άλλων σε διαφορετικές συνθήκες από τις δικές μας.

Τα όρια μεταξύ μιας αυθεντικής εκδήλωσης ενσυναίσθησης και μιας λαϊκίστικης προσέγγισης που χρησιμοποιεί ως εργαλείο τα συναισθήματα είναι συχνά θολά. Τα συναισθήματα εξάλλου ρυθμίζουν όλους τους δείκτες από την επαγγελματική κρίση έως την υποκειμενική οπτική, τις προσωπικές φιλοδοξίες, τις απαιτήσεις του εργοδότη. Το κοινό πάντως είναι σε θέση να διακρίνει τη διαφορά μεταξύ των δύο βάσει του βαθμού ενσυναίσθησης, ηθικής και φιλοσοφίας που χαρακτηρίζει και το ίδιο. Η ενσυναίσθηση σχετίζεται και με τη «συναισθηματική εργασία» την οποία πρώτη η Hochschild όρισε ως τη «διαχείριση του συναισθήματος για τη δημιουργία μιας δημόσιας παρατηρούμενης έκφρασης του προσώπου και του σώματος» (Hochschild, 1983). Η συναισθηματική εργασία αφορά τη διαφορά μεταξύ ενός υποκειμενικού συναισθήματος και μιας απαιτούμενης επαγγελματικής συμπεριφοράς (Hochschild 1979).

Ορισμένες φορές η «συναισθηματική εργασία» ενδέχεται να δημιουργήσει απόσταση από τα φυσικά συναισθήματα του δημοσιογράφου και ο ίδιος να βιώσει μια συναισθηματική διαταραχή. Ως εκ τούτου ο δημοσιογράφος καλείται να διαχειριστεί τα συναισθήματά του σε ένα προκαθορισμένο πλαίσιο κοινωνικών και πολιτισμικών κανόνων, όπου οι απαιτήσεις της εργασίας δεν συμβαδίζουν με τα αυθεντικά συναισθήματα, επιφέροντας αρνητικές επιπτώσεις στην ψυχική του υγεία (Hochschild 1979).

Οι δημοσιογράφοι σκόπιμο είναι να λειτουργούν με ενσυναίσθηση, αλλά παράλληλα να διαχωρίζουν την έννοια αυτή από τα συναισθήματά τους ακόμη και στις περιπτώσεις εκείνες που οδηγούν σε επίπονες συναισθηματικές «παραστάσεις» για τους ίδιους. Ερωτήματα προκύπτουν σχετικά με το εάν η ενσυναίσθηση είναι έμφυτη ή επίκτητη. Σύμφωνα με έρευνες προκύπτει ότι πρόκειται για ένα φυσικό ταλέντο που είτε υπάρχει είτε όχι και όπως στις κοινωνικές σχέσεις λειτουργεί θεραπευτικά, ομοίως και στη δημοσιογραφία ανεβάζει το επίπεδο της επικοινωνίας και της είδησης και οι δημοσιογράφοι που τη διαθέτουν έχουν καλύτερες προοπτικές σταδιοδρομίας (Gluck, 2016). Να σημειωθεί επίσης ότι χάρη στην ενσυναίσθηση ο συνομιλητής αναγνωρίζεται από τον δημοσιογράφο ως ισότιμο ανθρώπινο υποκείμενο στο πλαίσιο μιας συγκεκριμένης κοινωνικής σχέσης και αυτή η συνθήκη προάγει τον δημοκρατικό ρόλο της δημοσιογραφίας (Edge, 2015).

Ωστόσο, η ικανότητα ενσυναίσθησης δεν έχει ερευνηθεί επισταμένως σε δημοσιογράφους μέχρι τη συγγραφή της παρούσας εργασίας. Στην Ελλάδα δεν φαίνεται να έχει ερευνηθεί καθόλου, ενώ οι σχετικές έρευνες είναι περιορισμένες σε ότι αφορά και τις άλλες χώρες του εξωτερικού. Η διερεύνησή της και η εξέταση πιθανής συσχέτισής της με την ενεργητική ακρόαση των δημοσιογράφων αποτελεί έναν από τους στόχους της παρούσας μελέτης, όπως θα περιγραφεί παρακάτω.

1.4. Αξιολόγηση της Ενσυναίσθησης

Οι διαφορετικές θεωρίες που έχουν υπάρξει σε ένα μεγάλο χρονικό εύρος ως προς την έννοια της ενσυναίσθησης είναι αναμενόμενο να έχουν επηρεάσει και τα

εργαλεία μέτρησης, τα οποία όπως θα διαπιστωθεί στη συνέχεια είναι ετερόκλητα (Ickes, 1997). Ενδεχομένως θα ήταν σκόπιμο να εντοπίσουμε ποια κοινά σημεία μοιράζονται οι διαφορετικές αντιλήψεις (Spreng, McKinnon, Mar, & Levine, 2009) προκειμένου να υπεισέλθουμε στην ουσία της έννοιας της ενσυναίσθησης.

Η *Dymond Empathy Test* (1949, 1950), αποτελεί την πρώτη κλίμακα αξιολόγησης της ενσυναίσθησης που βάσει της αλληλεπίδρασης ενός αριθμού συμμετεχόντων στη διαδικασία αποτυπώνεται σε τι βαθμό κάποιος μπορεί να υπολογίσει εγγύτερα την εικόνα που έχουν οι άλλοι για το άτομό του. Τόσο όμως ο ίδιος ο Dymond (1949,1950) κατασκευαστής της κλίμακας, όσο και άλλοι ερευνητές (Chloran, McCain, Carbonell, & Hagen, 1985) καταλήγουν ότι τα ευρήματα του τεστ ενδέχεται να αλλοιώσουν το αποτέλεσμα και αυτό οφείλεται τόσο στη χρονοβόρα διαδικασία ολοκλήρωσης του τεστ, όσο και στη δυσκολία στη βαθμολόγηση. Επί παραδείγματι, έχει αποδειχθεί ότι η υψηλή βαθμολογία που έχει συγκεντρώσει κάποιος στο συγκεκριμένο τεστ, δεν συνοδεύεται και από υψηλά επίπεδα ενσυναίσθησης (Davis, 1994), καθιστώντας τη μέθοδο ένα μη αποτελεσματικό εργαλείο μέτρησης της δεξιότητας της ενσυναίσθησης (Σαλαγιάννη, 2017).

Το *Empathy Test* που δημιούργησαν οι Kerr και Spero (1954) ομοίως κρίθηκε αναξιόπιστο κυρίως εξαιτίας των μεθοδολογικών προβλημάτων που αντιμετώπιζε (Thorndike, 1989). Σε αυτό το τεστ το ζητούμενο ήταν να δοθεί απάντηση από τον ερωτηθέντα για τον πιθανό τρόπο αντίδρασης συγκεκριμένων πληθυσμιακών ομάδων. Ακολούθως οι Feshbach και Roe (1968) επικεντρώθηκαν στη μέτρηση της συναισθηματικής και της γνωστικής ενσυναίσθησης στα παιδιά. Ο τρόπος που πραγματοποιήθηκε η αξιολόγηση περιλάμβανε την εξέταση οπτικού υλικού που παρουσιάζει ένα παιδί σε διαφορετικές καταστάσεις και ακολούθως να γνωστοποιήσουν το πώς νιώθουν. Και σε αυτή την κλίμακα η κριτική εστιάστηκε στα χαμηλά ψυχομετρικά χαρακτηριστικά της και την απουσία της σαφήνειας αναφορικά με τη βαθμολόγηση (Eisenberg et al. 2003; Hoffman, 1990).

Στην κλίμακα *Empathy Measure* (EM) η οποία δημιουργήθηκε από τον Hogan (1969) η ενσυναίσθηση έχει μονόπλευρη σημασία. Οι τεχνικές αξιολόγησης βρέθηκαν μη ικανοποιητικές από τους Cross και Sharpley (1982) ενώ ο Davis (1994) θεωρεί ότι η εν λόγω κλίμακα κρίνει κυρίως τις κοινωνικές ικανότητες και όχι το ζητούμενο που είναι η ενσυναίσθηση. Το ερωτηματολόγιο *Questionnaire Measure of*

Emotional Empathy (QMEE) των Mehrabian και Epstein (1972) εστιάζει στη συναισθηματική νοημοσύνη και διαθέτει επτά υποκλίμακες που εξετάζουν 1) εάν οι συμμετέχοντες ανταποκρίνονται στη μεταδοτικότητα των συναισθημάτων, 2) εάν μπορούν να υπολογίσουν τα συναισθήματα ανθρώπων που είναι άγνωστοι ως προς τους ίδιους, 3) εάν είναι υπερβολικά δεκτικοί στη συναισθηματική κατάσταση των άλλων, 4) εάν συγκινούνται από τα θετικά συναισθηματικά συμβάντα των άλλων, 5) εάν συγκινούνται από τα αρνητικά συναισθηματικά συμβάντα των άλλων, 6) εάν επιδεικνύουν ροπή προς τη συμπόνια, και 7) εάν είναι διαθέσιμοι να συναναστραφούν με ανθρώπους που έχουν προβλήματα. Τα αποτελέσματα των μετρήσεων έδειξαν ότι υπάρχουν στοιχεία της κλίμακας που μετρούν τη συναισθηματική ενσυναίσθηση, ωστόσο οι Baron-Cohen & Wheelwright (2004) θεωρούν ότι συνολικά η κλίμακα αποτυγχάνει ως προς τον στόχο της. Εν συνέχεια ο Mehrabian (1996) δημιούργησε την κλίμακα *Balanced Emotional Empathy Scale* (BEES), η οποία επικεντρώνεται στη συναισθηματική παράμετρο της ενσυναίσθησης.

Μια ακόμη κλίμακα η οποία απέσπασε θετικές κριτικές από πολλούς ερευνητές (Hawk, Keijsers, Branje, Graaff, Wied, & Meeus, 2013, Pulos, Elison, & Lennon, 2004) ως προς τα ψυχομετρικά χαρακτηριστικά της είναι η *Interpersonal Reactive Index* (IRI) που κατασκευάστηκε από τον Davis (1980). Η κλίμακα ενσωματώνει τέσσερις διαστάσεις, με την πρώτη που αφορά στην αντίληψη της οπτικής του άλλου να στοχεύει στην εκτίμηση της γνωστικής ενσυναίσθησης και οι υπόλοιπες τρεις, φαντασία, ενσυναισθητική έγνοια και προσωπική δυσανασχέτηση να αποτιμούν τη συναισθηματική ενσυναίσθηση. Η υψηλή ικανότητα των ψυχομετρικών ιδιοτήτων έχει αποδειχθεί από τα ευρήματα των μελετών που έγιναν σε διαφορετικά πολιτισμικά περιβάλλοντα και σε διαφορετικές κατηγορίες του πληθυσμού που έχουν επιδείξει παραβατικές συμπεριφορές όπως σε δράστες επιθέσεων βίας (Beven, O'Brien-Malone, & Hall, 2004), σε φυλακισμένους (Lauterbach & Hosser, 2007), σε άτομα που έχουν καταδικαστεί για σεξουαλικές επιθέσεις (Elliott, Beech, Mandeville-Norden, & Hayes, 2009).

Η κλίμακα *Ενσυναισθητικό Πηλίκο* [*Empathy Quotient* (EQ)] των Baron-Cohen και Wheelwright (2004) ενσωματώνει τόσο γνωστικές όσο και συναισθηματικές διαστάσεις, αλλά επειδή υπολογίζει την εκτίμηση του ατόμου για την ενσυναίσθησή του δεν θεωρείται ένα αξιόπιστο εργαλείο μέτρησης της

δεξιότητας της ενσυναίσθησης (Baron-Cohen & Wheelwright 2004). Η *Basic Empathy Scale in Adults* (BES-A) που κατασκευάστηκε το 2013 από τους Carré et al. αξιολογεί την ενσυναίσθηση βάσει των τριών διαστάσεων, όπως είναι η συναισθηματική μεταδοτικότητα, η γνωστική ενσυναίσθηση και η συναισθηματική αποστασιοποίηση (Carré, Stefaniak, D'Ambrosio, Bensalah, & Besche-Richard, 2013).

Η *Toronto Empathy Scale* (TES) του Spreng και των συνεργατών του επιχειρεί να εντοπίσει ποιό είναι το εργαλείο μέτρησης της ενσυναίσθησης που απουσιάζει και «που να εξετάζει αυτήν την έννοια σε ευρύτερο επίπεδο» (Spreng et al., 2009:63). Σε ορισμένες περιπτώσεις προτείνει την προσθήκη περισσότερων του ενός παραγόντων και αντιμετωπίζει την ενσυναίσθηση ως μια μονογενή κατασκευή (Spreng et al., 2009). Οι θεωρητικές όψεις της ενσυναίσθησης ερευνώνται μέσα από 16 ερωτήσεις και η συναισθηματική της διάσταση σχετίζεται με παράγοντες όπως είναι η συναισθηματική μεταδοτικότητα (Eisenberg & Miller, 1987), η κατανόηση των συναισθημάτων (Haxby, Hoffman & Gobbini, 2000), η συμπαθητική φυσιολογική διέγερση (Levenson & Ruef, 1992) και η αλτρουϊστική συμπεριφορά (Cialdini, Brown, Lewis, Luce, & Neuberg, 1997). Η ελληνική έκδοση της κλίμακας έχει φανεί να έχει αξιόπιστες ψυχομετρικές ικανότητες (Kourmoussi et al., 2017a).

Στην παρούσα εργασία, επελέγη η κλίμακα *Toronto Empathy Scale* (TES) ως τεκμηριωμένο εργαλείο μέτρησης για τη διερεύνηση του επιπέδου της ενσυναίσθησης των Ελλήνων δημοσιογράφων και την αναζήτηση σύνδεσής της με την ενεργητική ακρόαση και με άλλους παράγοντες.

Τέλος είναι σημαντικό να αναφερθεί, πως η ενσυναίσθηση έχει βρεθεί πως μπορεί να διδαχθεί, να μαθευτεί και γενικότερα να αναπτυχθεί, με κατάλληλα σχεδιασμένες παρεμβάσεις, τόσο σε ενήλικες (Τσίτσας, 2009) όσο και σε παιδιά (Kourmoussi et al., 2018a; Kourmoussi et al., 2017b).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2^ο

Ενεργητική ακρόαση (active listening)

2.1. Ακρόαση και Επικοινωνία

Η δεξιότητα της ενεργητικής ακρόασης συμβάλλει αποτελεσματικά στην επιτυχή διαπροσωπική επικοινωνία, η οποία ορίζεται ως επικοινωνία δια ζώσης, με αμφίδρομη ανταλλαγή μηνυμάτων (Tubbs & Moss, 1981). Η διαπροσωπική επικοινωνία είναι μια διαδικασία που εξελίσσεται διαρκώς και αφορά και τις τρεις διαστάσεις του χρόνου αφού επηρεάζει το μέλλον το οποίο έχει διαμορφωθεί από το παρόν, όπως και αυτό από το παρελθόν, αποδεικνύοντας έτσι τη δυναμική της φύση (Σαλαγιάννη, 2017; Knapp & Daly, 2002; Wood, 2010).

Αναπόσπαστο μέρος της διαπροσωπικής επικοινωνίας είναι η συνδιαλλαγή με την έννοια της τροφοδότησης εκ νέου των μηνυμάτων που λαμβάνονται, κατανοούνται και επιστρέφονται στον συνομιλητή (Tubbs & Moss, 1981). Στη μεταξύ μας επικοινωνία οι άνθρωποι λαμβάνουμε και στέλνουμε μηνύματα λεκτικά και εξω-λεκτικά που βοηθούν στην πρόσληψη ενός κοινού νοήματος που βρίσκεται υπό κατασκευή προκειμένου να κατανοήσει ο ένας άνθρωπος τον άλλο (Σαλαγιάννη, 2017; Berger, 2005; Pearce, 1994; Wood, 2010).

Η ακρόαση είναι βασική προϋπόθεση της επικοινωνίας και έχει αποτελέσει αντικείμενο πολλών μελετών (Knippen & Green, 1994, Jalongo, 1995,) με τα αποτελέσματα να δείχνουν ότι η ακρόαση χωρίζεται σε ενεργητική και επιλεκτική (Bond, 2012). Στη βιβλιογραφία η ενεργητική ακρόαση αναφέρεται και σαν τεχνική ομιλητή-ακροατή ή ανοιχτή ακρόαση ή διαλογική ακρόαση (Weger et al., 2014:14). Η επικοινωνία επιτυγχάνεται χάρη στην συμμετοχική δράση και την διάδραση δύο ή περισσότερων ατόμων υπό προϋποθέσεις όπως είναι η προσοχή, η αποδοχή, η

αυθεντικότητα και η ενσυναίσθηση. Πρώτοι οι αρχαίοι Έλληνες φιλόσοφοι χαρακτήρισαν την ακρόαση μέρος του λόγου και πιο συγκεκριμένα «το σύστημα του λόγου εντός του οποίου ένας πολιτισμός αντλεί τις αλήθειες του» (Ratcliffe, 2005:23, στο Bond, 2012:62). Ο Ratcliffe θεωρεί ότι η ακρόαση αποτελεί σημαντικό χαρακτηριστικό της επικοινωνίας οπότε θα πρέπει να εκτιμηθεί ως τέτοιο (Ratcliffe, 2005, στο Bond, 2012).

Ερευνητές από διαφορετικούς επιστημονικούς τομείς όπως επικοινωνία, εκπαίδευση, ψυχολογία, γλωσσολογία, διαχείριση ανθρώπινου δυναμικού, υγεία, νευροεπιστήμες έχουν δώσει διαφορετικούς ορισμούς και πλήθος μεθοδολογικών και θεωρητικών αναφορών (Worthington, & Bodie, 2018). Παρά την πληθώρα των ορισμών που έχουν δοθεί (Bodie, Worthington, Imhof & Cooper, 2008) κοινός τόπος μεταξύ τους είναι ότι πρόκειται για έννοια με πολυδιάστατη και πολύπλοκη φύση. Η ακρόαση περιλαμβάνει *γνωστικές διαδικασίες*, όπως το να επιδεικνύει κάποιος ενδιαφέρον προκειμένου να προσλάβει, να κατανοήσει και να ερμηνεύσει το μήνυμα που στέλνει ο συνομιλητής, *συναισθηματικές διαδικασίες* και *συμπεριφορικές διαδικασίες*, όπως το να ανατροφοδοτήσει ο δέκτης του μηνύματος με μια απόκριση είτε λεκτική είτε μη λεκτική (Gearhart & Bodie, 2011).

Ένας αντιπροσωπευτικός ορισμός της ακρόασης που έχει δοθεί από τον οργανισμό International Listening Association (ILA) αφορά τη «διαδικασία της λήψης, κατασκευής νοήματος και ανταπόκρισης σε λεκτικά και / ή μη λεκτικά μηνύματα» (ILA, 1996, σε Bond, 2012:62, Adelman, 2012). " Ωστόσο, ενώ αυτός ο ολιστικός ορισμός περιλαμβάνει πολλά από τα θέματα και τις διεργασίες προηγούμενων ορισμών (π.χ., Fitch-Hauser & Hughes, 1992; Glenn, 1989; Witkin, 1990), χρειάζεται να διατυπωθούν ξεχωριστοί ορισμοί που να αναφέρονται στις διαφορετικές δεξιότητες ακρόασης οι οποίες είναι αναγκαίες σε διαφορετικά περιβάλλοντα, όπως π.χ. στο περιβάλλον της σχολικής τάξης (Σαλαγιάννη, 2017:51).

Ακόμη κρίνεται σκόπιμη μια νέα διατύπωση του ορισμού της επικοινωνίας προσθέτοντας την παράμετρο της ενεργητικής ακρόασης, καθώς όποιος δεν μπορεί να ακούσει δεν έχει τον τρόπο να γνωρίζει τι πρέπει να πει (Brownell, 2002:7, σε Bond, 2012).

2.2. Εισαγωγή στην έννοια της Ενεργητικής Ακρόασης – Ορισμός

Η λέξη ακρόαση προκύπτει από το ρήμα ακροώμαι το οποίο δηλώνει ακούω με προσοχή, άρα η προσοχή εστιάζεται «στη φυσιολογική λειτουργία της αίσθησης της ακοής ... και στο αυτί» (Καραδήμου-Λιάτσου, 2001). Ο άνθρωπος συνδέεται με το περιβάλλον και επικοινωνεί με αυτό μέσω του αυτιού, το οποίο ως όργανο επιλέγει τα ερεθίσματα που θα στείλει στον εγκέφαλο για να τα καταγράψει. Ως εκ τούτου το αυτί είναι ένας διαδραστικός μηχανισμός επικοινωνίας που επιλέγει από ένα πλήθος ήχων αυτούς που τον ενδιαφέρουν (Tomatis, 1977, 2015, 2013; Madaule, 1996). Η ενεργητική ακρόαση περιλαμβάνει συγκεκριμένες λειτουργίες όπως της συγκέντρωσης, της επιλογής, της καταγραφής, της επικοινωνίας και της αποκωδικοποίησης, γι' αυτό ορίζεται ως "ενεργητική ακρόαση" (Καραδήμου-Λιάτσου, 2001).

Η ενεργητική ακρόαση ως λειτουργία αποτελείται από αρκετά βήματα που περιλαμβάνουν την υποβολή των ενδεδειγμένων ερωτήσεων που θα βοηθήσουν στην κατανόηση, την παράφραση και τη σύνοψη, στοχεύοντας στην επιβεβαίωση των λεγομένων του συνομιλητή. Απαραίτητο είναι να βεβαιωθεί ο ακροατής ότι κατανόησε σωστά αλλά και να καταλάβει ο ομιλητής ότι ο ακροατής κατανόησε (Kourmoussi et al., 2017c; Σαλαγιάννη, 2017; Βακόλα & Νικολάου, 2012).

Η ενεργητική ακρόαση αποσκοπεί στην απόλυτη αναγνώριση της ανησυχίας του ομιλητή και στο να γίνεται ξεκάθαρα εμφανές το ενδιαφέρον του ακροατή για το μήνυμα που στέλνει ο ομιλητής (Mc Naughton et al., 2008).

Οι Mineyama, Tsutsumi, Takao, Nishiuchi και Kawakami (2007) κάνουν λόγο για «έναν τρόπο ακρόασης και ανταπόκρισης απέναντι στους άλλους, ο οποίος βελτιώνει την αμοιβαία κατανόηση και αποτελείται από τρεις στάσεις, την ενσυναίσθηση, τη συμβατότητα και την άνευ όρων θετική στάση, που όλες μαζί αποτελούν την προσωποκεντρική στάση" (στο Σαλαγιάννη, 2017:52).

Σε πρώτη φάση η ακρόαση ωρίμασε ως μέθοδος των συμβούλων προκειμένου να ακούν τους πελάτες τους σύμφωνα με την προσωπο-κεντρική θεραπεία του Carl Rogers (Σαλαγιάννη, 2017). Οι Ivey, Gluckstern & Ivey (1996) αναφέρουν ότι οι ενδείξεις της ενεργητικής ακρόασης είναι:

- Η συγκέντρωση στον ομιλητή μέσω οπτικής επαφής και η παρότρυνσή του να εκφραστεί.
- Η ενίσχυση με μη λεκτικά μηνύματα της εντύπωσης ότι ο ακροατής είναι έτοιμος να ακούσει προσεκτικά. Ο τόνος της φωνής, ο ρυθμός, η ένταση να μιμούνται αυτά του ομιλητή.
- Η προσήλωση στην ακρόαση χωρίς διακοπές ή αλλαγή θέματος που αποπροσανατολίζει τον ομιλητή από τις σκέψεις του και η ενθάρρυνση για εμβάθυνση στο θέμα.
- Αποδοχή των απόψεων και παραχώρηση χρόνου ώστε ο ομιλητής να αναπτύξει τις σκέψεις του.
- Στοχευμένες ερωτήσεις ανοιχτού τύπου που δεν μπορούν να απαντηθούν μονολεκτικά και που θα αποσαφηνίζουν αυτά που έχουν λεχθεί.
- Επανάληψη, ανακεφαλαίωση ή παράφραση των λεγόμενων (Σαλαγιάννη, 2017).

Ως τελικό στάδιο κρίνεται σκόπιμο να κοινοποιείται λεκτικά το αποτέλεσμα της ενεργητικής ακρόασης, του φορτισμένου με συναισθήματα μέρους των βιωμάτων του ομιλητή, διότι αυτό ωθεί στην έναρξη της ενδοσκόπησης (Μαλικιώση- Λοΐζου, 2008,2011).

Ο Schulz von Thun παρομοιάζει την ενεργητική ακρόαση σαν «ακρόαση με τέσσερα αυτιά» συνδέοντάς την ευθέως με τις τέσσερις παραμέτρους της (το περιεχόμενο, την αυτό-αποκάλυψη, τη σχέση και την έκκληση) της διαπροσωπικής επικοινωνίας (Τριάρχη-Herrmann, 2004).

2.3. Ωφέλειες από την Ενεργητική Ακρόαση

Οι Meier και Davis (1997) θεωρούν ότι διαδικασία της ενεργητικής ακρόασης αποτελεί τη βάση και είναι προϋπόθεση για την παροχή συμβουλών (Levitt, 2002). Οι σύμβουλοι έχουν καλύτερα αποτελέσματα με τους πελάτες τους και εγκαθιδρύουν μια σχέση εμπιστοσύνης όταν τους παροτρύνουν να συμμετέχουν ενεργητικά στη

συζήτηση και δίνουν προτεραιότητα στην ανάγκη των πελατών να μιλήσουν δίνοντας τον κατάλληλο χρόνο να ακουστούν και να γίνουν κατανοητά τα λεγόμενά τους (Σαλαγιάννη, 2017). Μπαίνοντας σε αυτή τη διαδικασία ο σύμβουλος ενεργοποιεί σώμα και πνεύμα προκειμένου να καταλάβει τι επιθυμεί να μοιραστεί μαζί του ο συμβουλευόμενος και να δώσει προσοχή σε όσα εκφράζονται αλλά και σε όσα δεν εκφράζονται (Μπρούζος, 2004, Τριάρχη-Herrmann, 2004). Ένας καλός ακροατής επιδιώκει την ακρόαση επειδή κερδίζει συναισθηματικά και γνωρίζει καλύτερα τον συμβουλευόμενο (Μπρούζος, 2004).

Θα μπορούσαμε να πούμε ότι πρόκειται για μια κατανοητική ακρόαση καθώς ο σύμβουλος εστιάζει σε αυτά που προβληματίζουν τον συμβουλευόμενο και όχι σε αυτά που ο ίδιος κρίνει ότι είναι σημαντικά να συζητηθούν. Μάλιστα αυτή την πρόθεση μπορεί να την επικοινωνήσει με εκφράσεις τύπου "Όσα λες είναι σεβαστά. Δεν είμαι εδώ για να σε κρίνω", δείχνοντας ένα αυθεντικό ενδιαφέρον που αποκλείει την κριτική (Μπρούζος, 2004).

Η ενεργητική ακρόαση εφαρμόστηκε και στον τομέα της εκπαίδευσης (Huerta-Wong & Schoech, 2010) και τα αποτελέσματά της στην ανάπτυξη του σεβασμού, της κατανόησης, της αποδοχής, της δημιουργικότητας, της κριτικής σκέψης, αλλά και του αυθορμητισμού ήταν εμφανή (Rogers 1999; Σαλαγιάννη, 2017). Παράλληλα βελτίωσε τις σχέσεις μεταξύ καθηγητών και μαθητών, όπως και τις σχολικές επιδόσεις των μαθητών (Μπρούζος, 2004), ενώ μείωσε την επιθετικότητα όπως προκύπτει από έρευνες των Κοσμόπουλου και Μουλαδούδη (2003) όπως αναφέρει η Διαμαντίδου (2014).

Στον εργασιακό χώρο αποδεδειγμένα βοηθά στην καλύτερη επικοινωνία ακόμη και μεταξύ προϊσταμένου και υφισταμένου (Mineyama et al., 2007). Οι υφιστάμενοι μέσα από τη διαδικασία της ενεργητικής ακρόασης νιώθουν την αποδοχή, την υποστήριξη και μια αίσθηση ισότιμης σχέσης στο εργασιακό περιβάλλον κάτι που όπως αποδεικνύουν έρευνες μειώνει τα ποσοστά κατάθλιψης (Davis & Heaney, 2000; Dormann & Zapf, 1999) όπως και την κόπωση (Bültmann, Kant, Schröer, & Kasl, 2002). Επιπλέον προβλήματα που σχετίζονται με το εργασιακό περιβάλλον χάρη στη θετική στάση και στις δεξιότητες ακρόασης αντιμετωπίζονται άμεσα (Mineyama et al., 2007, σελ. 82), ενώ η ενεργητική ακρόαση

βοηθά στην εξερεύνηση του εαυτού, στην κάμψη της αμυντικής στάσης και εν τέλει στην εξωστρέφεια (Μπρούζος, 2004).

Η ενεργητική ακρόαση είχε θετικά αποτελέσματα και στον χώρο της υγείας (Wloszczak-Szubzda & Jarosz, 2012, 2013). Πιο συγκεκριμένα έρευνες έχουν δείξει ότι σε ότι αφορά τους γιατρούς και τους νοσηλευτές που έρχονται σε επαφή με οικογένειες που αντιμετωπίζουν μια επείγουσα ανάγκη ιατρικής φύσεως, η επικοινωνιακή δεξιότητα της ενεργητικής ακρόασης βοηθά να αναπτυχθεί μια σχέση εμπιστοσύνης (Σαλαγιάννη, 2017; Duhamel και Tabot, 2004, σε McNaughton et al., 2008).

Ευεργετικά αποτελέσματα είχαν οι δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης και σε εθελοντές που εργάζονται σε γραμμή βοήθειας, αφού μετά από πολύωρα σχετικά σεμινάρια τα αποτελέσματα έδειξαν ότι βελτίωσαν τον τρόπο αντιμετώπισης των ανθρώπων που χρειάζονταν βοήθεια, όπως τους αξιολόγησαν οι προϊστάμενοί τους (Σαλαγιάννη, 2017; Paukert, Stagner & Hope, 2004 σε McNaughton et al., 2008).

Αντίστοιχα αποτελέσματα παρατηρούνται στα ζευγάρια καθώς σύμφωνα με μελέτες η ενεργητική ακρόαση συμβάλλει στην επίλυση των προβλημάτων, στη σταθερότητα της σχέσης ενώ συνδέεται αρνητικά με την παρενόχληση (Reznik, et al., 2012).

Όταν αναφερόμαστε στην ενεργητική ακρόαση αναφερόμαστε σε μια ειλικρινή επικοινωνία στο πλαίσιο της οποίας όλες οι πληροφορίες αναλύονται και δίνεται σημασία στις λεπτομέρειες. Κυρίως όμως εφαρμόζεται με ενσυναίσθηση παρά ως ένα σύνολο τεχνικών (Kourmousi et. al, 2017c).

2.4. Ενεργητική Ακρόαση των Δημοσιογράφων

Οι δεξιότητες επικοινωνίας τα τελευταία χρόνια αποκτούν μεγάλη σημασία στην επαγγελματική ζωή όπως έχει ήδη αναφερθεί. Στη δημοσιογραφία που είναι το κατεξοχήν επάγγελμα της επικοινωνίας η ενεργητική ακρόαση όσο χρήσιμη και αναγκαία είναι δεν έχει απασχολήσει θεωρητικούς, ούτε έχει αποτελέσει αντικείμενο

έρευνας παρά μόνο σε ελάχιστο βαθμό, οπότε δύσκολα θα μπορούσαμε να εξάγουμε σχετικά συμπεράσματα (Rees, 2007).

Οι δημοσιογράφοι εφαρμόζουν τις τεχνικές ακρόασης ενστικτωδώς ή με γνώσεις που απέκτησαν κατά τη διάρκεια των σπουδών ή στα πρώτα βήματα της επαγγελματικής σταδιοδρομίας. Για παράδειγμα η συνέντευξη θεωρείται ως ένα απλό σύνολο διαδικαστικών δεξιοτήτων και στην επαγγελματική τους πορεία οι δημοσιογράφοι δεν επανεξετάζουν αν πρόκειται για τον ενδεδειγμένο τρόπο άντληση των πληροφοριών, ούτε εάν απαιτείται ένα "φρεσκάρισμα" της τεχνικής, όπως με την εκπαίδευση και την εφαρμογή της ενεργητικής ακρόασης (Rees, 2007).

Αν και η καλή ακρόαση είναι δεξιότητα που βελτιώνεται, θα μπορούσε να ειπωθεί πως οι ακροατές χωρίζονται σε τέσσερις τύπους: Ο εσωστρεφής που δεν δίνει σημασία στα λεγόμενα των άλλων, ο επιλεκτικός που δεν ψάχνει το βαθύτερο νόημα σε μια συζήτηση, είναι συνήθως αφηρημένος, κάνει λίγες ή καθόλου ερωτήσεις και δεν μπαίνει στη θέση του συνομιλητή, ενώ ξεχνά αυτά που έχουν ειπωθεί, ο ακροατής που αξιολογεί και ο ενεργητικός ακροατής. Οι δύο τελευταίοι ενδιαφέρονται πραγματικά να ακούσουν τον συνομιλητή τους, με τη διαφορά ότι ο ακροατής που αξιολογεί σκέφτεται ήδη την απάντηση και την δίνει πριν ολοκληρώσει ο συνομιλητής την τοποθέτησή του. Στον αντίποδα ο ενεργητικός ακροατής παρέχει όλη του την προσοχή στον συνομιλητή του και μάλιστα διατηρεί τις πληροφορίες για καιρό στοχεύοντας να αξιοποιήσει τη γνώση για να κρατήσει ανοιχτό ένα κανάλι επικοινωνίας (<http://www.oddee.gr/el/nea/2-uncategorised-gr/144-energiaki-akroasi.html>).

Ορισμένες φορές σειρά παραγόντων που σχετίζονται με την ακρόαση όπως η κακή ακρόαση, η υπερβολική αμφισβήτηση, η ανεπιτυχής μεταμφίεση σε καλό ακροατή, η ανυπομονησία όταν ο δημοσιογράφος δεν ακούει αυτό που περιμένει, ή όταν αδυνατεί να αφομοιώσει το τραυματικό περιεχόμενο που εξιστορεί ο συνεντευξιαζόμενος, ακόμη όταν είναι άκομψη η ερώτηση που τίθεται από την αρχή της συνέντευξης, είναι πολύ πιθανό να "δηλητηριάσουν" το κανάλι επικοινωνίας μεταξύ του συνεντευξιαστή και του συνεντευξιαζόμενου. Όταν ο συνεντευξιαζόμενος αισθάνεται ότι δεν ακούγεται σωστά, είναι πιθανό να απομακρυνθεί από το θέμα και ο δημοσιογράφος να μην αποκομίσει όσα προσδοκεί από την συνέντευξη (Rees, 2007).

Στην περίπτωση που ο δημοσιογράφος ακούει ενεργά μια δυσάρεστη ιστορία που εξιστορεί ο συνεντευξιαζόμενος, συμβαίνει συχνά το εξής παράδοξο: το τραυματικό περιεχόμενο του υλικού γίνεται ευκολότερη διαδικασία ως προς την επεξεργασία εκ μέρους του δημοσιογράφου. Δημιουργείται έτσι ένας ενάρετος κύκλος στον οποίο και τα δύο μέρη είναι πιθανό να αισθάνονται περισσότερο προστατευμένα: ο δημοσιογράφος ακούει ευκολότερα οπότε σταδιακά ανοίγει περισσότερος χώρος στον οποίο μπορεί να κινηθεί ο ερωτώμενος. Αποκτά ενδιαφέρον ότι εάν ενεργοποιηθεί αυτή η δυναμική, η διαδικασία της συνέντευξης αποκτά μια φυσική ροή και γίνεται πιο ουσιαστική (Rees, 2007).

Πενιχρά είναι επίσης τα αποτελέσματα σχετικά με τη συζήτηση ως προς τις συναισθηματικές μικρές παραμέτρους που απαρτίζουν τις εσωτερικές διαδικασίες μιας συνέντευξης. Πιο συγκεκριμένα ζητήματα ηθικής πλαισιώνονται με συμβατικούς όρους. Ενδεικτικά αναφέρεται ότι δεν δίδεται προσοχή στο να εξασφαλιστεί η σύμφωνη γνώμη του συνεντευξιαζόμενου για τον τρόπο που θα πραγματοποιηθεί η συνέντευξη, ούτε εάν χρησιμοποιήθηκαν ορθά οι πληροφορίες που αποκαλύφθηκαν. Ενδεχομένως τα παραπάνω να οφείλονται αφενός μεν στην απειρία των συνεντευξιαζόμενων αφετέρου δε στην αίσθηση που βιώνουν ότι λαμβάνουν μέρος σε ένα τελετουργικό που ελκύει τη δημόσια προσοχή στο επίκεντρο της οποίας βρίσκονται οι ίδιοι (Rees, 2007).

Στο ενδιαφέρον ερώτημα γιατί οι συνεντεύξεις κινούνται σε προκαθορισμένα πρότυπα και παράγουν τυποποιημένα προϊόντα, η απάντηση βρίσκεται ίσως στην πολιτική οικονομία της ειδησεογραφικής βιομηχανίας. Η επικρατούσα αντίληψη στον δημοσιογραφικό χώρο είναι παρόμοια με αυτή στον επιχειρηματικό χώρο. Ο δημοσιογράφος περνά μεγάλο μέρος του χρόνου του παίρνοντας συνεντεύξεις όπως κάνουν πολλοί επαγγελματίες, πολιτικοί, επιχειρηματίες και διάφοροι υπάλληλοι δημοσίων σχέσεων που γνωρίζουν τα μυστικά και έχουν μια συγκεκριμένη κοινή αντίληψη για το τι συνιστά κατάλληλη ομιλία για το κοινό. Στις επαγγελματικές συναντήσεις τα δεδομένα προορίζονται να είναι περισσότερο αντικείμενο έρευνας παρά θέμα προσωπικού συναισθήματος (Rees, 2007).

Μέχρι τώρα διάφοροι επαγγελματικοί κλάδοι όπως η ιατρική, οι επαγγελματίες ψυχολογίας και η αστυνομία έχουν εκπαιδευτεί στην ενεργητική ακρόαση σε ικανοποιητικό βαθμό, όπως και σε άλλους τομείς του γνωστικού τους

αντικείμενου. Δεν συμβαίνει όμως το ίδιο με τους δημοσιογράφους καθώς μικρός αριθμός είχε τη δυνατότητα να επωφεληθεί από την ίδια ευκαιρία (Rees, 2007).

Τώρα ως κοινωνία μας ενδιαφέρει περισσότερο από ποτέ να μιλήσουμε για το πώς νιώθουμε. Ο Giddens το έχει ονομάσει «συναισθηματική στροφή» (Giddens 1992 στο Rees, 2007). Και υπάρχουν ορισμένες ενδείξεις ότι το κοινό δεν εμπιστεύεται τους ανθρώπους που δεν είναι σε θέση να επικοινωνήσουν οι ίδιοι συναισθηματικά. Αλλά αυτή η μεταβολή δεν συνεπάγεται ότι τα δημοσιογραφικά κείμενα έχουν περισσότερο συναίσθημα ούτε ότι οι δημοσιογράφοι κάνουν απαραίτητως χρήση της ενεργητικής ακρόασης. Η εμπορευματοποίηση του συναισθήματος δεν ενδημεί μόνο στη δημοσιογραφία, αλλά στον συγκεκριμένο χώρο υπάρχει μια προτίμηση στα γεγονότα και στις πληροφορίες που μπορούμε εύκολα να σταθμίσουμε και να κατηγοριοποιήσουμε συγκριτικά με τα συναισθήματα που απαιτούν επιδέξια διαχείριση. Η ενεργητική ακρόαση έχει τη δυνατότητα να αναδείξει τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά μιας βιωμένης εμπειρίας, να εστιάσει στις ιδιαίτερες αφηγήσεις των ανθρώπων και να κάμψει την αίσθηση ότι η δημοσιογραφία γράφεται από μηχανές (Rees, 2007).

2.5. Αξιολόγηση της Ενεργητικής Ακρόασης

Η έννοια της *ενεργητικής-ενσυναισθητικής ακρόασης* (Active-Empathic Listening-AEL) όχι μόνο δεν έχει αποτελέσει αντικείμενο ενδεδειγμένης έρευνας, αλλά όπως διαπιστώνεται έχει μελετηθεί σε πολύ μικρό βαθμό (Gearhart & Bodie, 2011). Η ενεργητική-ενσυναισθητική ακρόαση (AEL) είναι μια πολύπλευρη έννοια, η οποία σύμφωνα με τους Drollinger και συν. (2006) εσσωκλείει την *αντίληψη*, την *επεξεργασία* και την *ανταπόκριση* (Σαλαγιάννη, 2017).

Στο πρώτο στάδιο της αντίληψης η προσοχή του ακροατή στρέφεται στο να λάβει όλες τις πληροφορίες και για τον λόγο αυτό δίνει την απαιτούμενη προσοχή σε ότι ακούει και στον τρόπο που λέγεται αυτό. Στο στάδιο της επεξεργασίας γίνεται η σύνθεση των πληροφοριών και δίδεται η προσοχή στα επιμέρους κομμάτια ώστε να μπορεί να αναπαραχθεί η αφήγηση στο σύνολό της. Στο τελευταίο στάδιο της

ανταπόκρισης υποβάλλονται ερωτήσεις για αποσαφήνιση του νοήματος και επιπλέον γίνεται χρήση λεκτικών και εξωλεκτικών μηνυμάτων για να διατηρείται το επίπεδο του ενδιαφέροντος (Gearhart & Bodie, 2011).

Για να χαρακτηρίζεται το άτομο από υψηλά επίπεδα ενσυναίσθησης και ενεργητικής ακρόασης δεν είναι απαραίτητο σε όλα τα στάδια της διαδικασίας να συγκεντρώνει υψηλό ποσοστό αυτών των δεξιοτήτων. Το κατά πόσο κάποιος συμπεριφέρεται με ενσυναίσθηση εξαρτάται από πολλούς παράγοντες που πρέπει να συνυπολογιστούν καθώς επίσης θα πρέπει να ληφθεί υπόψιν και η πολυδιάστατη φύση των δύο εννοιών (Miller, Birkholt, Scott, & Stage, 1995).

Η κλίμακα της (Active-Empathic Listening) -AEL των Drollinger και συν. (2006) βασίζεται στον ορισμό του Rogers ο οποίος θεωρεί ότι ενσυναίσθηση είναι «ικανότητα να αντιλαμβάνεται το άτομο το εσωτερικό πλαίσιο του άλλου με ακρίβεια, και με τις συναισθηματικές συνιστώσες και νοήματα . . . σαν να ήταν το άλλο πρόσωπο» (Rogers, 1959). Ως εκ τούτου η AEL χρησιμοποιεί ερωτήσεις όπως «Καταλαβαίνω πως αισθάνονται οι άλλοι» που βοηθούν στην κατανόηση της οπτικής του άλλου χρησιμοποιώντας ως εργαλείο τις ενσυναισθητικές τάσεις στην ακρόαση (Gearhart & Bodie, 2011).

Για τη διερεύνηση της ενσυναισθητικής ενεργητικής ακρόασης και τη διερεύνηση συσχέτισής της με την ενσυναίσθηση αλλά και με άλλους παράγοντες που ενδέχεται να την επηρεάζουν η παρούσα έρευνα χρησιμοποιεί την προσαρμογή της κλίμακας AEL από τον Bodie (2011b), η ελληνική έκδοση της οποίας φάνηκε να έχει αξιόπιστες ψυχομετρικές ικανότητες (Kourmousi, et, al., 2017c).

ΜΕΡΟΣ Β΄

ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΕΡΕΥΝΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3^ο

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

3.1. Σκοπός, στόχοι και υποθέσεις της έρευνας

Σκοπός της παρουσιαζόμενης έρευνας είναι η μελέτη της ενσυναίσθησης και των ικανοτήτων ενεργητικής ακρόασης των Ελλήνων δημοσιογράφων, καθώς και των δημοσιογραφικών παραγόντων (φύλο, ηλικία, οικογενειακή κατάσταση, ύπαρξη παιδιών, επίπεδο σπουδών) και εργασιακών παραγόντων (αν εργάζονται σε δημόσιο ή ιδιωτικό οργανισμό, εργασιακό ωράριο, τύπος εργασίας, έτη προϋπηρεσίας) στις διαστάσεις αυτές.

Επιπλέον, στόχος της είναι η διερεύνηση της επίδρασης της ενσυναίσθησης, στις ικανότητες ενεργητικής ακρόασης των Ελλήνων δημοσιογράφων.

Οι *υποθέσεις* της έρευνας είναι οι εξής:

1. Η ενσυναίσθηση σχετίζεται με τις ικανότητες ενεργητικής ακρόασης των δημοσιογράφων. Συγκεκριμένα, αναμένεται ότι όσο υψηλότερη θα είναι η ενσυναίσθηση τους τόσο μεγαλύτερες θα είναι και οι ικανότητες ενεργητικής ακρόασης τους.
2. Δημογραφικοί παράγοντες, όπως είναι το φύλο, η ηλικία, η οικογενειακή κατάσταση, η ύπαρξη παιδιών και το επίπεδο σπουδών, σχετίζονται και επιδρούν στην ενσυναίσθηση των δημοσιογράφων του δείγματος.
3. Εργασιακοί παράγοντες, σχετίζονται και να επιδρούν στην ενσυναίσθηση των δημοσιογράφων του δείγματος.
4. Δημογραφικοί παράγοντες, όπως είναι το φύλο, η ηλικία, η οικογενειακή κατάσταση, η ύπαρξη παιδιών και το επίπεδο σπουδών, σχετίζονται και επιδρούν στην ενεργητική ακρόαση των δημοσιογράφων του δείγματος.
5. Εργασιακοί παράγοντες, σχετίζονται και να επιδρούν στην ενεργητική ακρόαση των δημοσιογράφων του δείγματος.

3.2. Ταυτότητα της έρευνας

Η παρούσα έρευνα χαρακτηρίζεται ως:

1. Συγχρονικού τύπου (cross-sectional) διότι εξετάζει την ύπαρξη χαρακτηριστικών και συσχετίσεων συγκεκριμένου δείγματος σε συγκεκριμένη χρονική στιγμή.
2. Διαδικτυακή, αφού σχεδιάστηκε ώστε να διεξαχθεί με χρήση του διαδικτύου
3. Ποσοτική, αφού η αναζήτηση για ευρήματα έγινε με τη χρήση ερωτηματολογίου και τα δεδομένα υπάχθηκαν σε στατιστική ανάλυση.

3.3. Συλλογή δεδομένων

Η διαδικασία συλλογής δεδομένων έλαβε χώρα από το τέλος του 2021 (Δεκέμβριος) έως τις αρχές του 2022 (Ιανουάριος). Δημοσιογράφοι της ΕΣΗΕΜ-Θ και της ΕΣΗΕΑ κλήθηκαν να συμμετάσχουν στην έρευνα, μέσω ηλεκτρονικής επιστολής. Πατώντας ένα σύνδεσμο που περιλαμβανόταν στην επιστολή και έλεγε «Είστε δημοσιογράφος; Θέλετε να μάθετε το επίπεδο ενσυναίσθησης και ικανότητας ενεργητικής ακρόασης;» οι συμμετέχοντες αρχικά ενημερώνονταν για το σκοπό της έρευνας. Στη συνέχεια, εφόσον το επιθυμούσαν, προχωρούσαν στη συμπλήρωση του ανώνυμου ερωτηματολογίου ώστε να ενημερωθούν για τη βαθμολογία που συγκέντρωσαν.

3.4. Εργαλεία της έρευνας

3.4.1. Μέτρηση της Ενσυναίσθησης

Για τη μέτρηση της ενσυναίσθησης των δημοσιογράφων έγινε χρήση της ελληνικής μετάφρασης-προσαρμογής της κλίμακας *TES* (Toronto Empathy Scale) (Spreng, McKinnon, Mar, & Levine, 2009). Σε αυτήν οι 16 ερωτήσεις που την αποτελούν αφορούν τη συναισθηματική διάσταση της ενσυναίσθησης, η οποία συνδέεται με καταστάσεις όπως είναι η συναισθηματική μεταδοτικότητα (emotional contagion) (Eisenberg & Miller, 1987), η αντίληψη των συναισθημάτων (emotion comprehension) (Haxby, Hoffman & Gobbini, 2000), η συμπαθητική φυσιολογική διέγερση (sympathetic physiological arousal) (Ickes, Stinson, Bissonnette, & Garcia, 1990) και η ανιδιοτελής συμπεριφορά (altruism) (Cialdini, Brown, Lewis, Luce, & Neuberg, 1997).

Υπάρχουν συγκεκριμένες ερωτήσεις που αφορούν στην ικανότητα αντίληψης της συναισθηματικής πραγματικότητας του άλλου και ενδεικτικά αναφέρεται η εξής: «Όταν κάποιος άλλος αισθάνεται ενθουσιασμένος, έχω την τάση να ενθουσιάζομαι κι εγώ». Ερωτήσεις τύπου: «Μπορώ να καταλάβω πότε οι άλλοι είναι λυπημένοι, ακόμα και όταν δεν λένε τίποτε», αξιολογεί την ικανότητα κατανόησης των συναισθημάτων των άλλων. Πέντε ερωτήσεις όπως: «Δεν αισθάνομαι συμπόνια για τους ανθρώπους που προκαλούν στον εαυτό τους σοβαρές ασθένειες» και «Το βρίσκω ανόητο να κλαίνει άνθρωποι από χαρά» κ. ά δείχνουν πόσο συχνά το άτομο επιδεικνύει την κατάλληλη ευαισθησία στη συναισθηματική κατάσταση των άλλων. Ακόμη, στην κλίμακα *TES* αναπτύσσονται ερωτήσεις που υπολογίζουν τον βαθμό της συμπαθητικής φυσιολογικής διέγερσης όπως: «Τρέφω συναισθήματα στοργής και νοιάζομαι για ανθρώπους — λιγότερο τυχερούς από εμένα» και «Αισθάνομαι εκνευρισμό όταν κάποιος κλαίει». Τα επίπεδα της αλτρουϊστικής αντίδρασης συνεκτιμώνται από ερωτήσεις όπως: «Όταν βλέπω κάποιον να τον εκμεταλλεύονται αισθάνομαι απέναντί του κάπως υπερπροστατευτικά νιώθω ότι θέλω να τον προστατεύσω». Τέλος, η ερώτηση «Όταν βλέπω κάποιον που είναι αναστατωμένος, νιώθω μια έντονη ανάγκη να βοηθήσω» εκτιμά το πόσο συχνά το άτομο εκδηλώνει συμπεριφορές που αντιστοιχούν σε ενσυναισθητική ανταπόκριση ανώτερου επιπέδου, όπως είναι η προσφορά βοήθειας.

Οι συμμετέχοντες απαντούν σε μια κλίμακα τύπου Likert 5 επιπέδων που κυμαίνεται από το 0 («ποτέ») έως το 4 («πάντα»). Η συγκέντρωση υψηλής βαθμολογίας σημαίνει αυξημένη ενσυναίσθηση. Σκόπιμα ορισμένες ερωτήσεις έχουν

αντιστραφεί προκειμένου η υψηλή βαθμολογία να αντιπροσωπεύει υψηλή ενσυναίσθηση. Η ενσυναίσθηση του ατόμου προκύπτει από το μέσο όρο της βαθμολογίας.

Η κλίμακα Toronto μεταφράστηκε για χρήση σε Ελληνικό πληθυσμό, ενώ ερευνήθηκαν και οι ψυχομετρικές ικανότητες της Ελληνικής έκδοσης οι οποίες κρίθηκαν αξιόπιστες (Kourmoussi et al., 2017a).

3.4.2. Μέτρηση της Ενεργητικής Ακρόασης

Η αξιολόγηση της ενεργητικής ακρόασης των δημοσιογράφων βασίστηκε στην ελληνική μετάφραση-προσαρμογή της κλίμακας AEL Active-Empathic Listening (Gearhart & Bodie, 2011). Μέσα από 11 ερωτήσεις αξιολογούνται τα στάδια της ενεργητικής ακρόασης. Αυτά είναι:

1. «Αντίληψη» (*Sensing*): Σε αυτό το στάδιο ο ακροατής δείχνει ότι λαμβάνει όλες τις πληροφορίες (άμεσες και έμμεσες) και εστιάζει την προσοχή τόσο στο περιεχόμενο όσο και στον τρόπο που αυτό εκφράζεται.
2. «Επεξεργασία» (*Processing*): Στο δεύτερο στάδιο της επεξεργασίας ο ακροατής συνθέτει τις πληροφορίες της συνομιλίας και συγκρατεί αποσπάσματα ώστε να κατασκευάσει μια αφήγηση στο σύνολό της.
3. «Ανταπόκριση» (*Responding*): Ο ακροατής θέτει ερωτήσεις για αποσαφήνιση και κάνει χρήση μέσων (λεκτικών και μη) για τη διατήρηση της προσοχής .

Οι συμμετέχοντες που συγκεντρώνουν υψηλή βαθμολογία σε μία κλίμακα πέντε βαθμίδων τύπου Likert που κυμαίνεται από το 1 («ποτέ») έως το 7 («πάντα») σημαίνει ότι έχουν υψηλά επίπεδα των συγκεκριμένων μεταβλητών.

Η κλίμακα AEL Active-Empathic Listening (Gearhart & Bodie, 2011) μεταφράστηκε και προσαρμόστηκε για χρήση σε Ελληνική πληθυσμό, ενώ ερευνήθηκαν και οι ψυχομετρικές ικανότητες της Ελληνικής έκδοσης οι οποίες κρίθηκαν αξιόπιστες (Kourmoussi et al., 2017c).

3.5. Δείγμα της έρευνας

Το δείγμα της παρούσας έρευνας αποτέλεσαν Έλληνες δημοσιογράφοι. Το δείγμα της παρούσας έρευνας αποτέλεσαν 102 Έλληνες δημοσιογράφοι. Το 45,1% των συμμετεχόντων ήταν άνδρες, η μέση ηλικία ήταν τα 47,7 έτη (SD=8,8 έτη), το 62,7% ήταν έγγαμοι και το 68,6% είχαν παιδιά. Επίσης το 19,6% εργάζονταν στην περιφέρεια Αττικής και το 62,7% σε περιοχή με κατοίκους που ξεπερνούσαν τις 250.000.

3.6. Ανάλυση δεδομένων

Οι μέσες τιμές (mean), οι τυπικές αποκλίσεις (Standard Deviation=SD) και οι διάμεσοι (median) και τα ενδοτεταρτημοριακά εύρη (interquartile range) χρησιμοποιήθηκαν για την περιγραφή των ποσοτικών μεταβλητών. Οι απόλυτες (N) και οι σχετικές (%) συχνότητες χρησιμοποιήθηκαν για την περιγραφή των ποιοτικών μεταβλητών. Για τη σύγκριση ποσοτικών μεταβλητών μεταξύ δυο ομάδων χρησιμοποιήθηκε το Student's t-test. Για τη σύγκριση ποσοτικών μεταβλητών μεταξύ περισσοτέρων από δυο ομάδων χρησιμοποιήθηκε ο παραμετρικός έλεγχος ανάλυσης διασποράς (ANOVA). Για τον έλεγχο του σφάλματος τύπου I, λόγω των πολλαπλών συγκρίσεων χρησιμοποιήθηκε η διόρθωση κατά Bonferroni σύμφωνα με την οποία το επίπεδο σημαντικότητας είναι 0,05/κ (κ= αριθμός των συγκρίσεων). Για τον έλεγχο της σχέσης δυο ποσοτικών μεταβλητών χρησιμοποιήθηκε ο συντελεστής συσχέτισης του Pearson ή ο μη παραμετρικός συντελεστής συσχέτισης του Spearman. Η συσχέτιση θεωρείται χαμηλή όταν ο συντελεστής συσχέτισης (r) κυμαίνεται από 0,1 έως 0,3, μέτρια όταν ο συντελεστής συσχέτισης κυμαίνεται από 0,31 έως 0,5 και υψηλή όταν ο συντελεστής είναι μεγαλύτερος από 0,5. Η ανάλυση γραμμικής παλινδρόμησης (linear regression analysis), με τη διαδικασία διαδοχικής ένταξης/αφαίρεσης (stepwise), χρησιμοποιήθηκε για την εύρεση ανεξάρτητων παραγόντων που σχετίζονται με την Κλίμακα Ενσυναίσθησης και την Κλίμακα Ενεργητικής Ακρόασης, από την οποία προέκυψαν συντελεστές εξάρτησης (β) και τα

τυπικά σφάλματά τους (standard errors=SE). Τα επίπεδα σημαντικότητας είναι αμφίπλευρα και η στατιστική σημαντικότητα τέθηκε στο 0,05. Για την ανάλυση χρησιμοποιήθηκε το στατιστικό πρόγραμμα SPSS 22.0.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

ΠΑΡΟΥΣΙΑΣΗ ΤΩΝ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΩΝ

4.1. Περιγραφικά Αποτελέσματα

Το δείγμα μας αποτελείται από 102 άτομα τα δημογραφικά στοιχεία των οποίων δίνονται στον πίνακα που ακολουθεί.

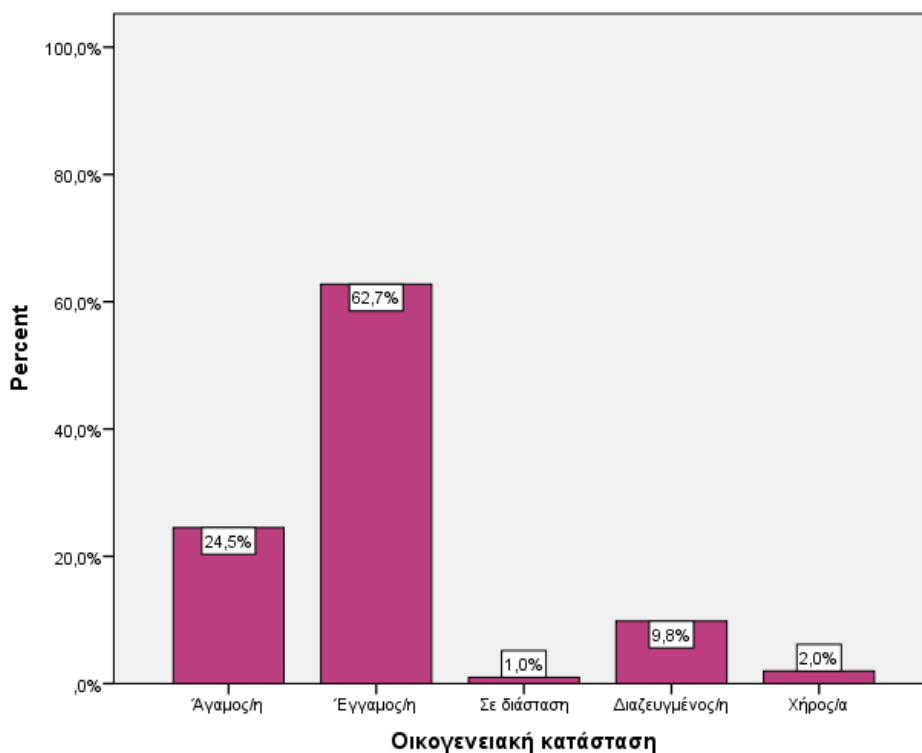
Πίνακας 1: Δημογραφικά στοιχεία των δημοσιογράφων

		N	%
Φύλο	Ανδρας	46	45,1
	Γυναίκα	56	54,9
Ηλικία (έτη), Μέση τιμή(SD)		47,7 (8,8)	
Οικογενειακή κατάσταση	Άγαμος/η	25	24,5
	Έγγαμος/η	64	62,7
	Σε διάσταση	1	1
	Διαζευγμένος/η	10	9,8
	Χήρος/α	2	2
Έχετε παιδιά	Όχι	32	31,4
	Ναι	70	68,6
Σε ποια περιφέρεια της Ελλάδας κατοικείτε	Περιφέρεια Ανατολικής Μακεδονίας & Θράκη	6	5,9
	Περιφέρεια Κεντρικής Μακεδονίας	70	68,6
	Περιφέρεια Δυτικής Μακεδονίας	2	2
	Περιφέρεια Ηπείρου	0	0
	Περιφέρεια Θεσσαλίας	0	0
	Περιφέρεια Ιονίων Νήσων	2	2
	Περιφέρεια Δυτικής Ελλάδας	0	0
	Περιφέρεια Στερεάς Ελλάδος	1	1
	Περιφέρεια Αττικής	20	19,6

	Περιφέρεια Πελοποννήσου	1	1
	Περιφέρεια Βορείου Αιγαίου	0	0
	Περιφέρεια Νοτίου Αιγαίου	0	0
	Περιφέρεια Κρήτης	0	0
Πόσους κατοίκους έχει η περιοχή (χωριό, ή πόλη, ή δήμος) στην οποία κατοικείτε	Έως 1.999	0	0
	από 2.000 έως 9.999	3	2,9
	από 10.000 έως; 250.000	35	34,3
	250.000 και άνω	64	62,7

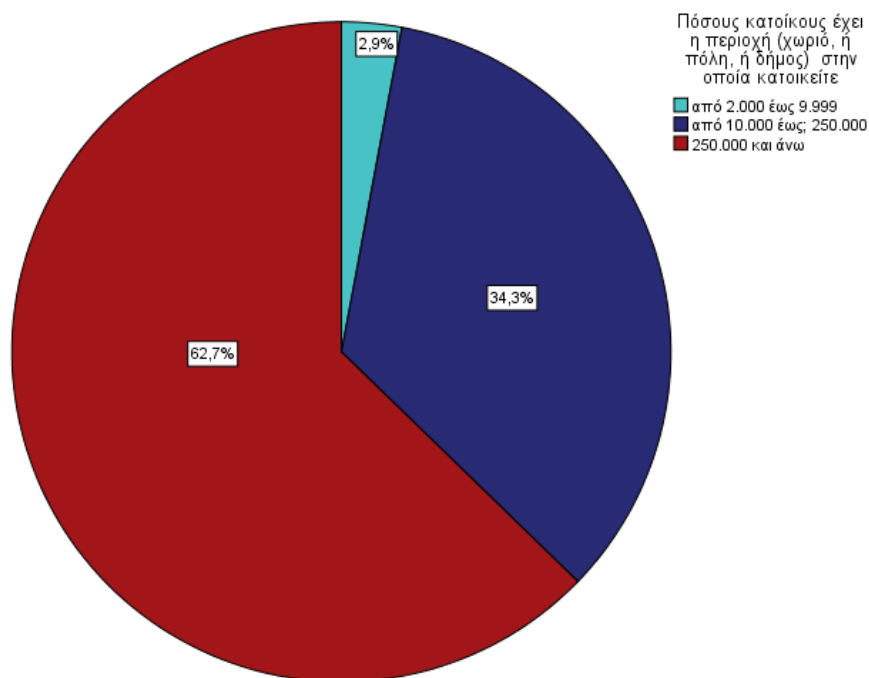
Το 45,1% των συμμετεχόντων ήταν άνδρες, η μέση ηλικία ήταν τα 47,7 έτη (SD=8,8 έτη), το 62,7% ήταν έγγαμοι και το 68,6% είχαν παιδιά. Επίσης το 19,6% κατοικούσαν στην περιφέρεια Αττικής και το 62,7% σε περιοχή με κατοίκους που ξεπερνούσαν τις 250.000.

Στο γράφημα που ακολουθεί δίνεται η οικογενειακή κατάσταση των συμμετεχόντων.



Γράφημα 1: Αποτελέσματα για την οικογενειακή κατάσταση των δημοσιογράφων

Στο γράφημα ακολούθως δίνεται το πλήθος των κατοίκων της περιοχής στην οποία κατοικούσαν οι συμμετέχοντες.



Γράφημα 2: Αποτελέσματα για τον πληθυσμό της περιοχής που κατοικούσαν οι δημοσιογράφοι

Ακολουθεί ο πίνακας με τα στοιχεία που αφορούν στο πτυχίο και στην ειδικότητα των συμμετεχόντων.

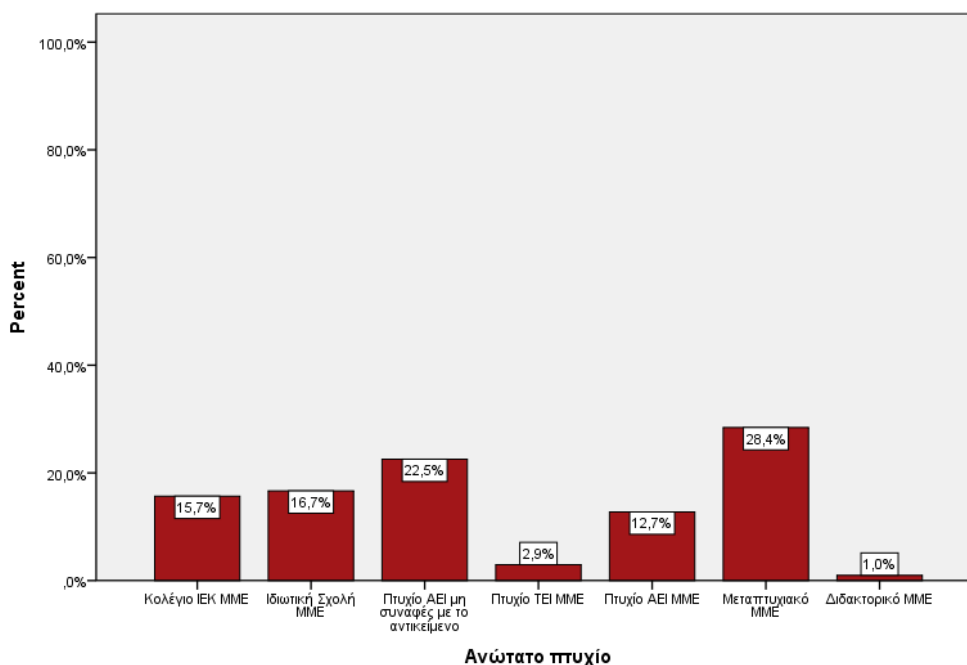
Πίνακας 2: Μορφωτικό επίπεδο και ειδικότητα των δημοσιογράφων

		N	%
Ανώτατο πτυχίο	Κολέγιο ΙΕΚ ΜΜΕ	16	15,7
	Ιδιωτική Σχολή ΜΜΕ	17	16,7
	Πτυχίο ΑΕΙ μη συναφές με το αντικείμενο	23	22,5
	Πτυχίο ΤΕΙ ΜΜΕ	3	2,9
	Πτυχίο ΑΕΙ ΜΜΕ	13	12,7
	Μεταπτυχιακό ΜΜΕ	29	28,4
	Διδακτορικό ΜΜΕ	1	1
Τι ειδικότητα έχετε	Αρχισυντάκτης Ειδήσεων	10	9,8
	Αρχισυντάκτης Ενημερωτικών Εκπομπών	3	2,9
	Γραφείο Ρεπορτάζ (desk)	2	2
	Διευθυντής Ειδήσεων και Ενημέρωσης	6	5,9
	Εσωτερικός Συντάκτης	8	7,8
	Παραγωγός	3	2,9
	Παρουσιαστής Ειδήσεων	2	2
	Παρουσιαστής Εκπομπών	8	7,8
	Ραδιοφωνικός Παραγωγός	1	1
	Ρεπόρτερ διαδικτύου	3	2,9
	Ρεπόρτερ Ειδήσεων - αθλητικό	4	3,9
	Ρεπόρτερ Ειδήσεων - αποκαλυπτικό	1	1
	Ρεπόρτερ Ειδήσεων - δικαστικό	1	1

Ρεπόρτερ Ειδήσεων - εκπαιδευτικό - εκκλησιαστικό	1	1
Ρεπόρτερ Ειδήσεων - εποχιακό	1	1
Ρεπόρτερ Ειδήσεων - ιατρικό	2	2
Ρεπόρτερ Ειδήσεων - καθημερινό/ρουτίνας	8	7,8
Ρεπόρτερ Ειδήσεων - κοινωνικό	3	2,9
Ρεπόρτερ Ειδήσεων - οικονομικό	2	2
Ρεπόρτερ Ειδήσεων - πολιτικό	2	2
Ρεπόρτερ Ειδήσεων - πολιτιστικό / καλλιτεχνικό	3	2,9
Ρεπόρτερ Ειδήσεων - συγκριτικό	1	1
Ρεπόρτερ Ειδήσεων - τοπικό ρεπορτάζ	5	4,9
Ρεπόρτερ Εκπομπών	1	1
Συντάκτης	8	7,8
Άλλο	13	12,7

Το 22,5% των συμμετεχόντων είχαν πτυχίο ΑΕΙ μη συναφές με τα ΜΜΕ, ενώ το 9,8% ήταν αρχισυντάκτες ειδήσεων και το 7,8% παρουσιαστές εκπομπών.

Στο ακόλουθο γράφημα δίνεται το ανώτατο πτυχίο που είχαν αποκτήσει οι συμμετέχοντες.



Γράφημα 3: Αποτελέσματα για το ανώτατο πτυχίο που είχαν αποκτήσει οι δημοσιογράφοι

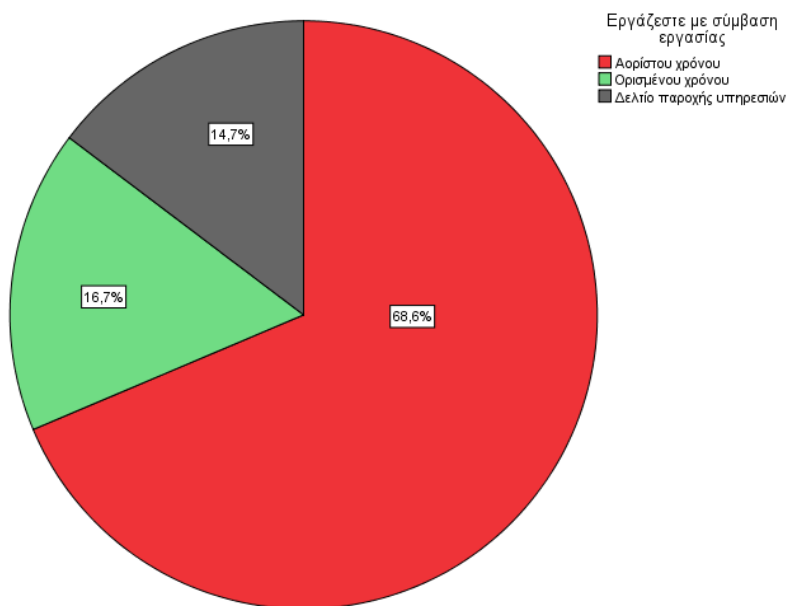
Ακολουθεί ο πίνακας με τα εργασιακά στοιχεία των συμμετεχόντων.

Πίνακας 3: Εργασιακά στοιχεία των δημοσιογράφων

		N	%
Έχετε προϋπηρεσία σε άλλο κλάδο (εκτός ΜΜΕ)	Όχι	37	36,3
	Ναι	65	63,7
Αν ναι, πόσα χρόνια εργασίας σε άλλο κλάδο, Μέση τιμή (SD) Διάμεσος (ενδ. εύρος)		7,4(6,8)	5(2-10)
Χρόνια προϋπηρεσίας στον δημοσιογραφικό κλάδο, Μέση τιμή (SD) Διάμεσος (ενδ. εύρος)		21,6(8,9)	23,5(15-28)
Είστε μέλος σε κάποια από τις επαγγελματικές ενώσεις δημοσιογράφων	Όχι	17	16,7
	Ναι	85	83,3
Αν ναι, σε ποια	ΑΛΛΗ	3	2,9
	ΕΣΗΕΑ	13	12,7
	ΕΣΗΕΜ-Θ	68	66,7
	ΕΣΠΗΤ	1	1
Εργάζεστε σε δημόσιο ή ιδιωτικό δημοσιογραφικό οργανισμό	Δημόσιο	30	29,4
	Ιδιωτικό	72	70,6
Εργάζεστε αυτή την περίοδο	Όχι	9	8,8
	Ναι	93	91,2
Εργάζεστε με πλήρες ωράριο ή είστε ημιαπασχολούμενος	Ημιαπασχολούμενος	19	18,6
	Πλήρες	83	81,4
Εργάζεστε σε περισσότερα από ένα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης	Όχι	69	67,6
	Ναι	33	32,4
Εργάζεστε με σύμβαση εργασίας	Αορίστου χρόνου	70	68,6
	Ορισμένου χρόνου	17	16,7
	Δελτίο παροχής υπηρεσιών	15	14,7
Αλληλοϋποστηρίζετε με τους συναδέλφους σας, όταν χρειάζεται	Όχι	5	4,9
	Ναι	97	95,1

Το 63,7% των συμμετεχόντων είχαν προϋπηρεσία και σε άλλο κλάδο εκτός ΜΜΕ, ενώ η μέση προϋπηρεσία στον δημοσιογραφικό κλάδο ήταν τα 21,6 έτη (SD=8,9 έτη). Το 83,3% ήταν μέλη σε κάποια από τις επαγγελματικές ενώσεις δημοσιογράφων με το 66,7% αυτών να είναι μέλη στην ΕΣΗΕΜ-Θ. Επίσης, το 29,4% εργάζονταν σε δημόσιο δημοσιογραφικό οργανισμό, το 8,8% δεν εργάζονταν τη συγκεκριμένη περίοδο ενώ το 81,4% εργάζονταν με πλήρες ωράριο και το 68,6% είχε σύμβαση αορίστου χρόνου. Τέλος το 32,4% εργάζονταν σε περισσότερα από ένα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης και το 95,1% δήλωσαν ότι αλληλοϋποστηρίζονται με τους συναδέλφους τους όταν χρειάζεται.

Στο γράφημα που ακολουθεί δίνεται το είδος της σύμβασης εργασίας των συμμετεχόντων.



Γράφημα 4: Αποτελέσματα για το είδος της σύμβασης των δημοσιογράφων

4.2. Κλίμακα Ενσυναίσθησης TORONTO

Στον πίνακα που ακολουθεί δίνεται το σκορ στην Κλίμακα Ενσυναίσθησης. Οι τιμές μπορούν να κυμανθούν από 0 έως 4 μονάδες με υψηλότερες τιμές να υποδηλώνουν και υψηλότερα επίπεδα ενσυναίσθησης.

Πίνακας 4: Βαθμολογίες των δημοσιογράφων στην κλίμακα ενσυναίσθησης (Toronto Empathy Scale-TES)

	Ελάχιστη τιμή	Μέγιστη τιμή	Μέση τιμή	SD
Σκορ Ενσυναίσθησης	2,13	3,87	3,15	0,35

Οι τιμές κυμαίνονταν από 2,13 έως 3,87 μονάδες με τη μέση τιμή να είναι 3,15 μονάδες (SD=0,35 μονάδες).

4.3. Συσχέτιση Κλίμακας Ενσυναίσθησης με δημογραφικά-εργασιακά χαρακτηριστικά

Ακολούθως έγινε γραμμική πολυπαραγοντική παλινδρόμηση έχοντας σαν εξαρτημένη μεταβλητή το Σκορ Ενσυναίσθησης και σαν ανεξάρτητες τα δημογραφικά και εργασιακά στοιχεία των συμμετεχόντων. Με τη μέθοδο διαδοχικής ένταξης-αφαίρεσης (stepwise method) βρέθηκαν τα αποτελέσματα του παρακάτω πίνακα.

Πίνακας 5: Συσχέτιση κλίμακας ενσυναίσθησης με δημογραφικά-εργασιακά χαρακτηριστικά

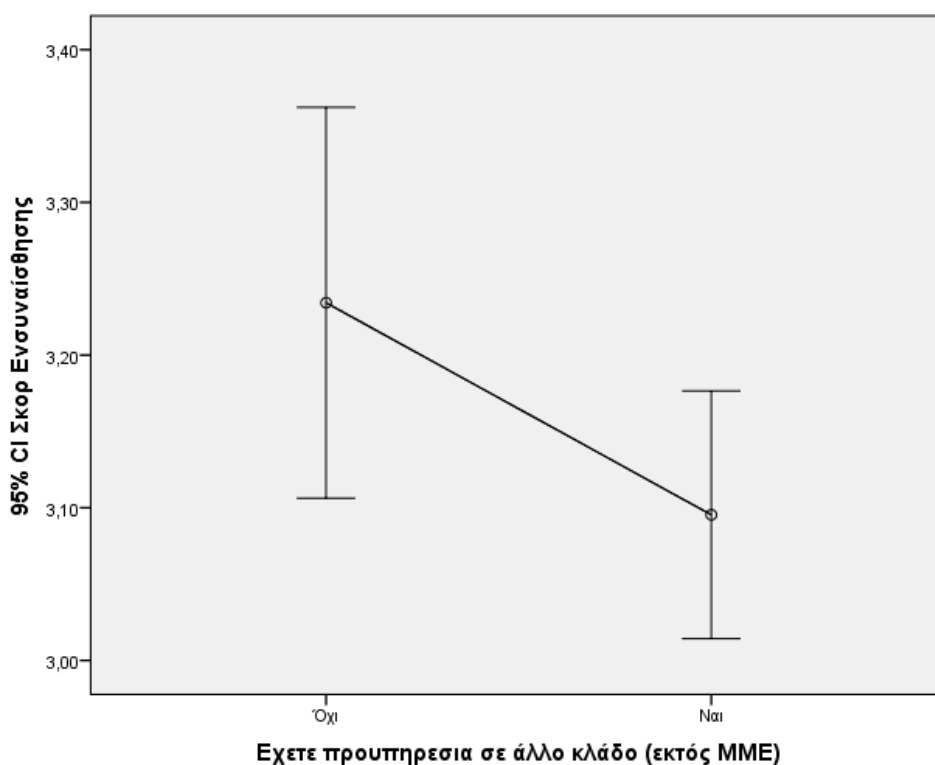
		β+	SE++	P
Έχετε προϋπηρεσία σε άλλο κλάδο (εκτός ΜΜΕ)	Όχι(αναφορά)			
	Ναι	-0,15	0,07	0,040
Είστε μέλος σε κάποια από τις επαγγελματικές ενώσεις δημοσιογράφων	Όχι(αναφορά)			
	Ναι	-0,18	0,09	0,050

+συντελεστής εξάρτησης ++τυπικό σφάλμα συντελεστή

Η προϋπηρεσία σε άλλο κλάδο, εκτός ΜΜΕ, και το αν οι συμμετέχοντες ήταν μέλη σε κάποια επαγγελματική ένωση δημοσιογράφων βρέθηκαν να σχετίζονται ανεξάρτητα με το Σκορ Ενσυναίσθησης. Συγκεκριμένα:

- Οι συμμετέχοντες οι οποίοι είχαν προϋπηρεσία και σε άλλο κλάδο, εκτός αυτού των ΜΜΕ, είχαν κατά 0,15 μονάδες χαμηλότερη βαθμολογία ενσυναίσθησης.
- Επίσης χαμηλότερη βαθμολογία ενσυναίσθησης, κατά 0,18 μονάδες, είχαν και οι συμμετέχοντες οι οποίοι ήταν μέλη σε κάποια από τις επαγγελματικές ενώσεις δημοσιογράφων.

Στο γράφημα που ακολουθεί δίνεται η βαθμολογία Ενσυναίσθησης των συμμετεχόντων ανάλογα με το αν είχαν προϋπηρεσία και σε άλλο κλάδο, εκτός αυτού των ΜΜΕ.



Γράφημα 5: Βαθμολογία ενσυναίσθησης των δημοσιογράφων ανάλογα με το αν είχαν προϋπηρεσία και σε άλλο κλάδο, εκτός αυτού των ΜΜΕ

4.4. Κλίμακα Ενεργητικής Ακρόασης

Στον πίνακα που ακολουθεί δίνεται η βαθμολογία στις διαστάσεις της Κλίμακας Ενεργητικής Ακρόασης. Οι βαθμολογίες μπορούν να κυμανθούν από 1 έως 7 μονάδες με υψηλότερη βαθμολογία να υποδηλώνει και υψηλότερα επίπεδα ενεργητικής ακρόασης.

Πίνακας 6: Βαθμολογία στις διαστάσεις της κλίμακας ενεργητικής ακρόασης

	Ελάχιστη τιμή	Μέγιστη τιμή	Μέση τιμή	SD
Αντίληψη	1,50	7,00	5,60	0,91
Επεξεργασία	2,33	7,00	5,60	0,91
Ανταπόκριση	2,75	7,00	5,68	1,02

Η βαθμολογία στη διάσταση «Αντίληψη» κυμαινόταν από 1,50 έως 7 μονάδες με τη μέση τιμή να είναι 5,60 μονάδες ($SD=0,91$ μονάδες). Η βαθμολογία στη διάσταση «Επεξεργασία» κυμαινόταν από 2,33 έως 7 μονάδες με τη μέση τιμή να είναι 5,60 μονάδες ($SD=0,91$ μονάδες). Η βαθμολογία στη διάσταση «Ανταπόκριση» κυμαινόταν από 2,75 έως 7 μονάδες με τη μέση τιμή να είναι 5,68 μονάδες ($SD=1,02$ μονάδες).

4.5.Συσχέτιση Κλίμακας Ενεργητικής Ακρόασης με δημογραφικά-εργασιακά χαρακτηριστικά και Κλίμακα Ενσυναίσθησης

Στον πίνακα που ακολουθεί δίνεται η βαθμολογία στις διαστάσεις της Κλίμακας Ενεργητικής Ακρόασης ανάλογα με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων.

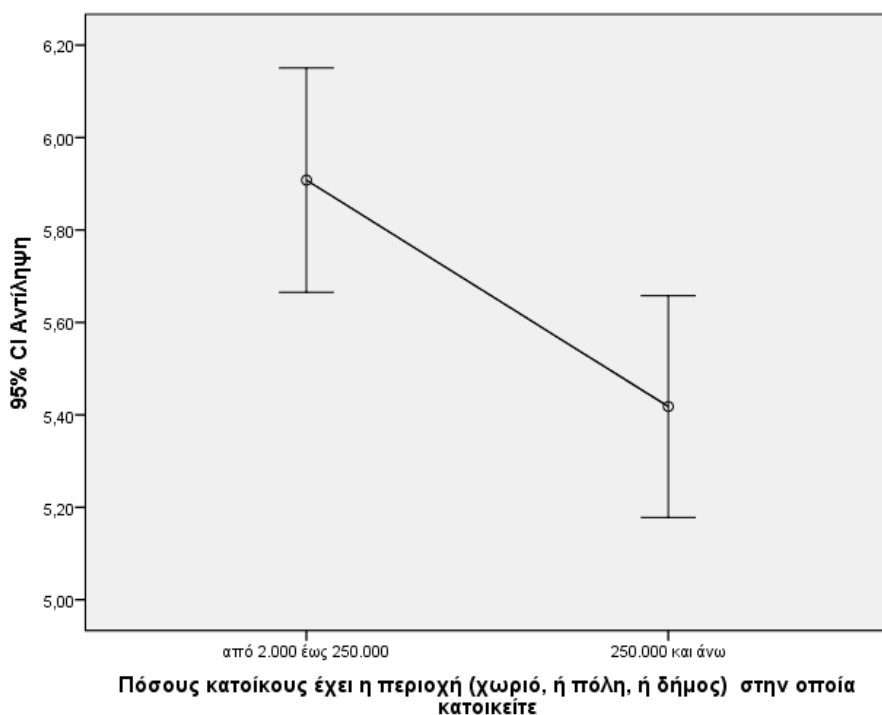
Πίνακας 7: Βαθμολογία στις διαστάσεις της κλίμακας ενεργητικής ακρόασης ανάλογα με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των δημοσιογράφων

		ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΗ ΑΚΡΟΑΣΗ					
		Αντίληψη Μέση τιμή(SD)	P Student's t test	Επεξεργασία Μέση τιμή(SD)	P Student's t test	Ανταπόκριση Μέση τιμή(SD)	P Student's t test
Φύλο	Ανδρας	5,45(0,92)	0,135	5,49(0,89)	0,293	5,42(1,11)	0,023
	Γυναίκα	5,72(0,9)		5,68(0,93)		5,88(0,91)	
Έγγαμος	Όχι	5,51(1)	0,426	5,67(0,97)	0,561	5,88(0,9)	0,132
	Ναι	5,66(0,86)		5,56(0,88)		5,56(1,08)	
Έχετε παιδιά	Όχι	5,33(1,04)	0,041	5,63(0,99)	0,841	5,79(0,79)	0,398
	Ναι	5,73(0,82)		5,59(0,88)		5,63(1,12)	
Σε ποια περιφέρεια της Ελλάδας κατοικείτε	Περιφέρεια Αττικής/Στερεάς	5,45(1,17)	0,406	5,68(1,1)	0,636	6(0,81)	0,062
	Άλλη	5,64(0,84)		5,58(0,86)		5,59(1,06)	
Πόσους κατοίκους έχει η περιοχή (χωριό, ή πόλη, ή δήμος) στην οποία κατοικείτε	από 2.000 έως 250.000	5,91(0,74)	0,008	5,82(0,77)	0,050	5,69(1,05)	0,914
	250.000 και άνω	5,42(0,96)		5,46(0,97)		5,67(1,02)	

Σημαντικά υψηλότερη βαθμολογία αντίληψης κατά την ακρόαση είχαν οι συμμετέχοντες που είχαν παιδιά. Επιπροσθέτως, οι συμμετέχοντες που κατοικούσαν

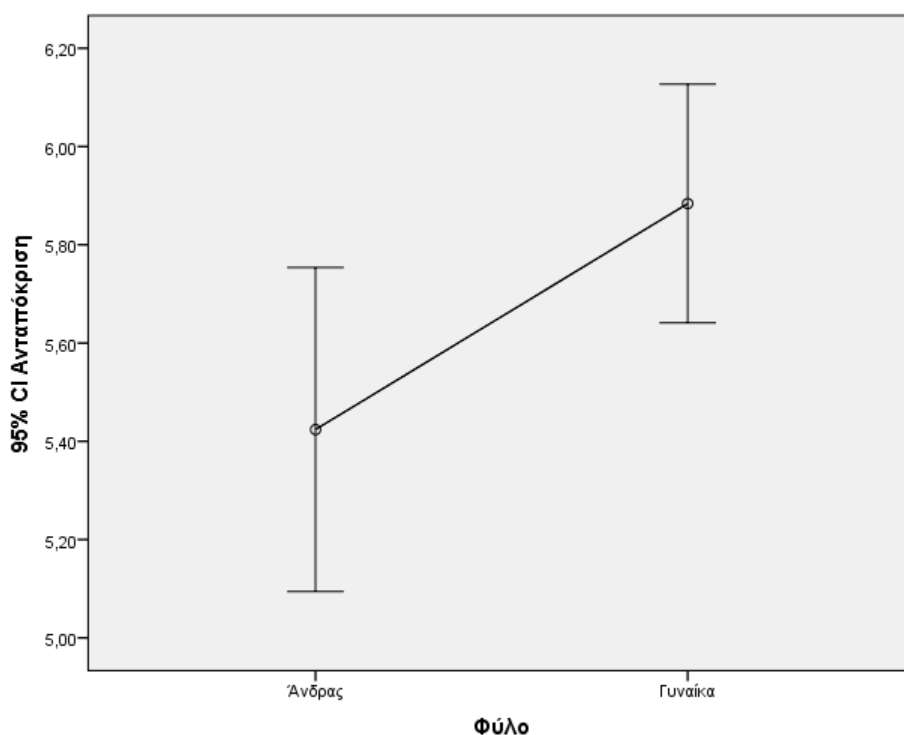
σε περιοχή που είχε από 2.000 έως 250.000 κατοίκους είχαν σημαντικά υψηλότερη βαθμολογία τόσο αντίληψης όσο και επεξεργασίας κατά την ακρόαση, σε σχέση με όσους η περιοχή στην οποία κατοικούσαν είχε πάνω από 250.000 κατοίκους. Τέλος, οι γυναίκες είχαν σημαντικά υψηλότερη βαθμολογία ανταπόκρισης κατά την ακρόαση σε σχέση με τους άνδρες.

Στο γράφημα που ακολουθεί δίνεται η βαθμολογία στη διάσταση «Αντίληψη» ανάλογα με το πλήθος των κατοίκων της περιοχής στην οποία κατοικούσαν οι συμμετέχοντες.



Γράφημα 6: Βαθμολογία στη διάσταση «Αντίληψη» ανάλογα με τον πληθυσμό της περιοχής στην οποία κατοικούσαν οι δημοσιογράφοι

Στο γράφημα που ακολουθεί δίνεται η βαθμολογία στη διάσταση «Ανταπόκριση» ανάλογα με το φύλο των συμμετεχόντων.



Γράφημα 7: Βαθμολογία στη διάσταση «Ανταπόκριση» ανάλογα με το φύλο των δημοσιογράφων

Ακολουθεί ο πίνακας με τη βαθμολογία στις διαστάσεις της Κλίμακας Ενεργητικής Ακρόασης ανάλογα με τα εργασιακά χαρακτηριστικά των συμμετεχόντων.

Πίνακας 8: Βαθμολογία στις διαστάσεις της κλίμακας ενεργητικής ακρόασης ανάλογα με τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των δημοσιογράφων

		ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΗ ΑΚΡΟΑΣΗ					
		Αντίληψη Μέση τιμή(SD)	P Student's t test	Επεξεργασία Μέση τιμή(SD)	P Student's t test	Ανταπόκριση Μέση τιμή(SD)	P Student's t test
Πτυχίο συναφές με ΜΜΕ	Όχι	5,8(0,75)	0,225	5,72(0,8)	0,452	5,99(0,9)	0,097
	Ναι	5,54(0,95)		5,56(0,95)		5,59(1,05)	
Η ειδικότητα σας είναι ρεπόρτερ	Όχι	5,74(0,92)	0,041	5,78(0,93)	0,008	5,86(0,99)	0,021
	Ναι	5,36(0,86)		5,29(0,79)		5,38(1,03)	
Έχετε προϋπηρεσία σε άλλο κλάδο (εκτός ΜΜΕ)	Όχι	5,58(1,15)	0,885	5,56(1,02)	0,743	5,9(1,09)	0,099
	Ναι	5,61(0,76)		5,62(0,85)		5,55(0,97)	
Είστε μέλος σε κάποια από τις επαγγελματικές ενώσεις δημοσιογράφων	Όχι	5,97(0,79)	0,067	6(0,77)	0,046	6,07(0,83)	0,080
	Ναι	5,53(0,92)		5,52(0,92)		5,6(1,05)	
Εργάζεστε σε δημόσιο ή ιδιωτικό δημοσιογραφικό οργανισμό	Δημόσιο	5,75(0,7)	0,287	5,6(0,97)	0,989	5,63(1,12)	0,785
	Ιδιωτικό	5,54(0,98)		5,6(0,89)		5,69(0,99)	
Εργάζεστε αυτή την περίοδο	Όχι	5,75(0,52)	0,609	5,74(0,62)	0,626	6,08(0,59)	0,067
	Ναι	5,59(0,94)		5,58(0,94)		5,64(1,05)	

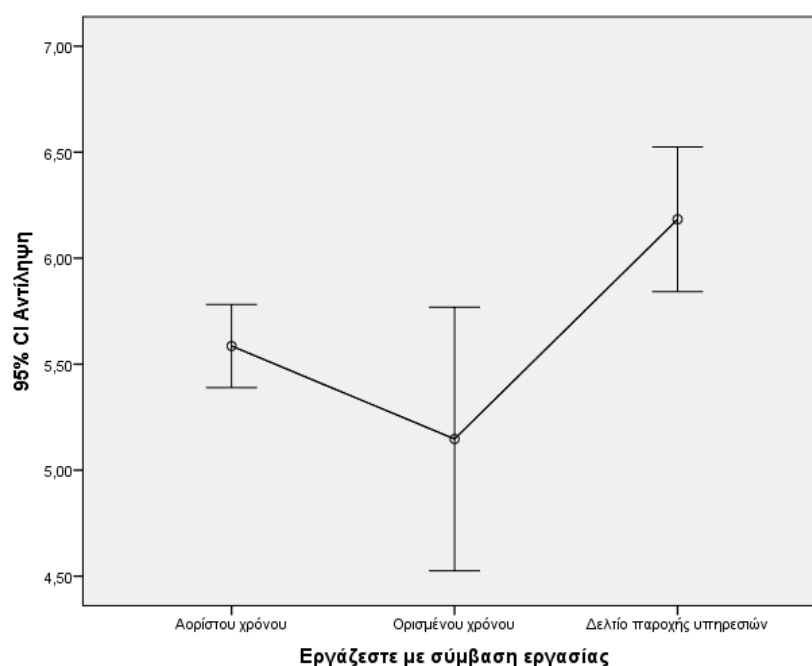
Εργάζεστε με πλήρες ωράριο ή είστε ημιαπασχολούμενος	Ημιαπασχολούμενος	5,51(1,23)	0,646	5,39(1,07)	0,263	5,59(1,12)	0,693
	Πλήρες	5,62(0,83)		5,65(0,87)		5,7(1,01)	
Εργάζεστε σε περισσότερα από ένα Μέσα Μαζικής Ενημέρωσης	Όχι	5,72(0,76)	0,061	5,67(0,89)	0,274	5,68(1,03)	0,947
	Ναι	5,36(1,14)		5,45(0,95)		5,67(1,03)	
Εργάζεστε με σύμβαση εργασίας	Αορίστου χρόνου	5,59(0,82)	0,005⁺	5,62(0,86)	0,067 ⁺	5,68(1)	0,993 ⁺
	Ορισμένου χρόνου	5,15(1,21)		5,2(1,17)		5,69(0,93)	
	Δελτίο παροχής υπηρεσιών	6,18(0,62)		5,93(0,66)		5,65(1,28)	

+ANOVA

Οι συμμετέχοντες οι οποίοι εργάζονταν ως ρεπόρτερ είχαν σημαντικά χαμηλότερη βαθμολογία αντίληψης, επεξεργασίας και ανταπόκρισης κατά την ακρόαση. Επίσης, σημαντικά χαμηλότερη βαθμολογία επεξεργασίας κατά την ακρόαση είχαν οι συμμετέχοντες οι οποίοι ήταν μέλη σε κάποια από τις επαγγελματικές ενώσεις δημοσιογράφων.

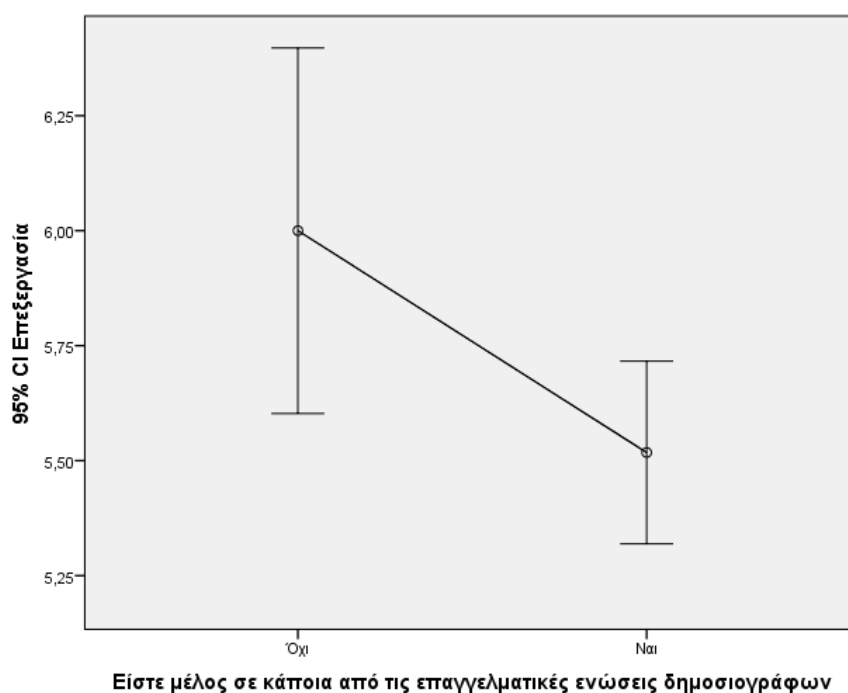
Η βαθμολογία στη διάσταση «Αντίληψη» βρέθηκε να διαφέρει επίσης και ανάλογα με το είδος της σύμβασης εργασίας των συμμετεχόντων. Συγκεκριμένα μετά τη διόρθωση κατά Bonferroni, βρέθηκε ότι οι συμμετέχοντες οι οποίοι εργάζονταν με δελτίο παροχής υπηρεσιών είχαν σημαντικά περισσότερη αντίληψη κατά την ακρόαση σε σχέση με όσους εργάζονταν με σύμβαση ορισμένου χρόνου ($p=0,003$).

Στο γράφημα που ακολουθεί δίνεται η βαθμολογία στη διάσταση «Αντίληψη» ανάλογα με το είδος της σύμβασης εργασίας των συμμετεχόντων.



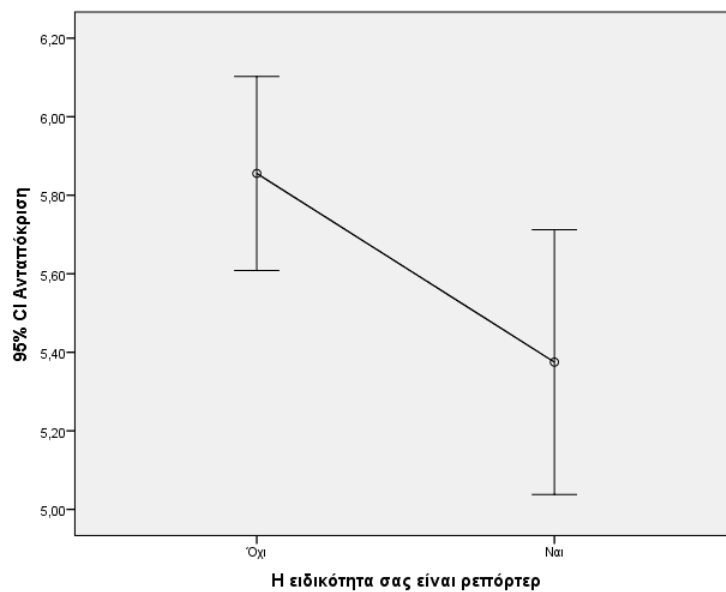
Γράφημα 8: Βαθμολογία στη διάσταση "Αντίληψη" ανάλογα με το είδος της σύμβασης εργασίας των δημοσιογράφων

Στο γράφημα που ακολουθεί δίνεται η βαθμολογία στη διάσταση «Επεξεργασία» ανάλογα με το αν οι συμμετέχοντες ήταν μέλη σε κάποια από τις επαγγελματικές ενώσεις δημοσιογράφων.



Γράφημα 9: Βαθμολογία στη διάσταση «Επεξεργασία» ανάλογα με το αν οι συμμετέχοντες ήταν μέλη σε κάποια από τις επαγγελματικές ενώσεις δημοσιογράφων.

Στο γράφημα που ακολουθεί δίνεται η βαθμολογία στη διάσταση «Ανταπόκριση» ανάλογα με το αν η ειδικότητα των συμμετεχόντων ήταν ρεπόρτερ.



Γράφημα 10: Βαθμολογία στη διάσταση «Ανταπόκριση» ανάλογα με το αν η ειδικότητα των δημοσιογράφων ήταν ρεπόρτερ

Ακολουθούν οι συντελεστές συσχέτισης της βαθμολογίας στις διαστάσεις της κλίμακας Ενεργητικής Ακρόασης με την ηλικία και τα χρόνια προϋπηρεσίας των συμμετεχόντων στο δημοσιογραφικό κλάδο

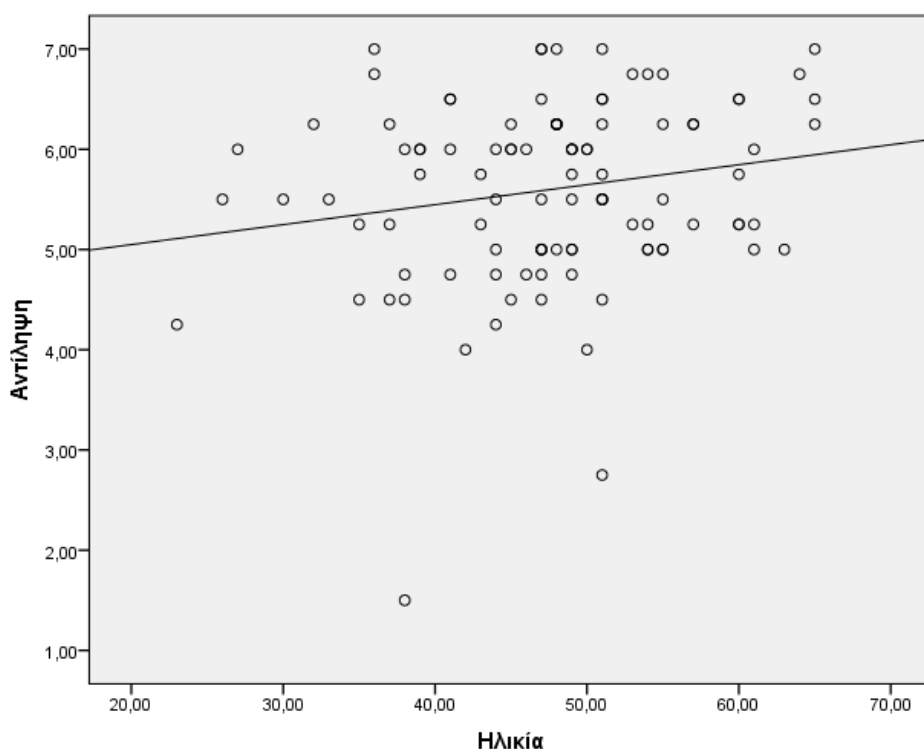
Πίνακας 9: Συντελεστές συσχέτισης της βαθμολογίας στις διαστάσεις της κλίμακας ενεργητικής ακρόασης με την ηλικία και τα χρόνια προϋπηρεσίας των συμμετεχόντων στον δημοσιογραφικό κλάδο

		Αντίληψη	Επεξεργασία	Ανταπόκριση
Ηλικία	r^+	0,19	-0,02	-0,14
	p	0,050	0,846	0,171
Χρόνια προϋπηρεσίας στον δημοσιογραφικό κλάδο	r^{++}	0,07	-0,09	-0,10
	p	0,500	0,391	0,325

+Pearson++Spearman

Όσο μεγαλύτεροι ήταν οι συμμετέχοντες τόσο υψηλότερη αντίληψη είχαν κατά την ακρόαση.

Στο γράφημα ακολούθως δίνεται η βαθμολογία «Αντίληψης» των συμμετεχόντων ανάλογα με την ηλικία τους.



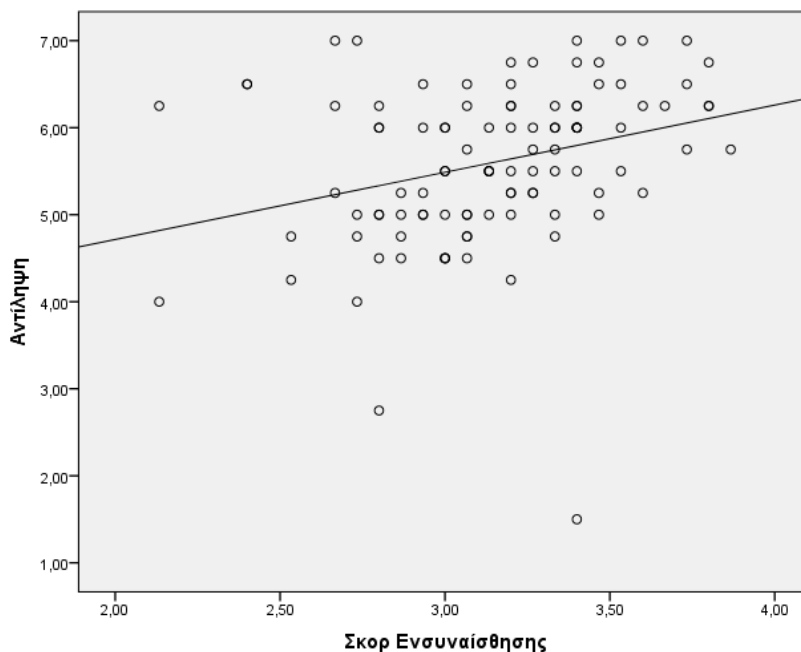
Γράφημα 11: Βαθμολογία «Αντίληψης» των δημοσιογράφων ανάλογα με την ηλικία τους
Ακολουθούν οι συντελεστές συσχέτισης του Pearson της Κλίμακας Ενεργητικής Ακρόασης με το Σκορ Ενσυναίσθησης των συμμετεχόντων.

Πίνακας 10: Συντελεστές συσχέτισης του Pearson της κλίμακας ενεργητικής ακρόασης με το Σκορ ενσυναίσθησης των δημοσιογράφων

		Σκορ Ενσυναίσθησης
Αντίληψη	r	0,30
	P	0,002
Επεξεργασία	r	0,15
	P	0,140
Ανταπόκριση	r	0,24
	P	0,016

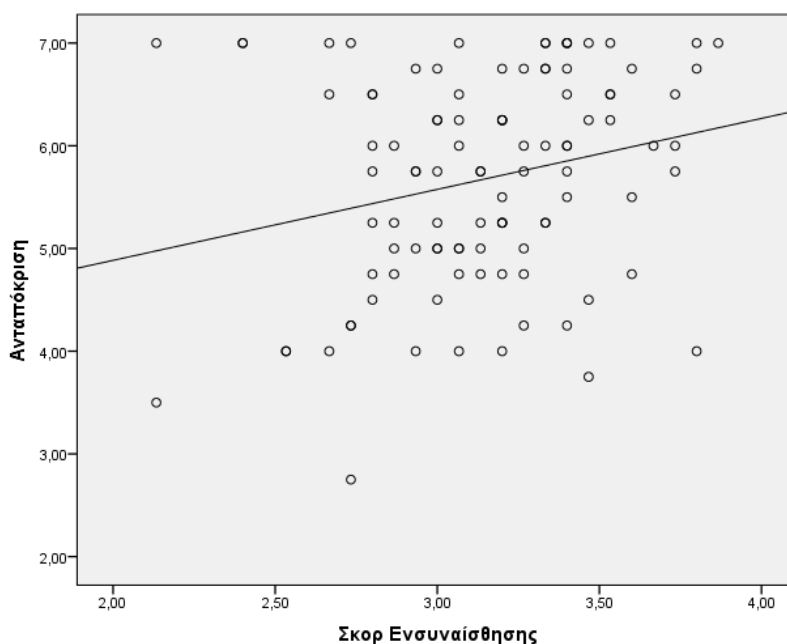
Σημαντικά θετική συσχέτιση βρέθηκε μεταξύ της βαθμολογίας Ενσυναίσθησης και της βαθμολογίας των συμμετεχόντων στις διαστάσεις «Αντίληψη» και «Ανταπόκριση», συνεπώς όσο υψηλότερα ήταν τα επίπεδα ενσυναίσθησης τους τόσο υψηλότερη ήταν η αντίληψη και η ανταπόκριση κατά την ακρόαση.

Στο γράφημα ακολούθως δίνεται η βαθμολογία «Αντίληψης» των συμμετεχόντων ανάλογα με τη βαθμολογία της ενσυναίσθησής τους.



Γράφημα 12: Βαθμολογία «Αντίληψης» των δημοσιογράφων ανάλογα με τη βαθμολογία της ενσυναίσθησής τους.

Στο γράφημα ακολούθως δίνεται η βαθμολογία «Ανταπόκρισης» των συμμετεχόντων ανάλογα με τη βαθμολογία της ενσυναίσθησής τους.



Γράφημα 13: Βαθμολογία «Ανταπόκρισης» των συμμετεχόντων ανάλογα με τη βαθμολογία της ενσυναίσθησής τους.

Ακολούθησαν γραμμικές πολυπαραγοντικές παλινδρομήσεις έχοντας σαν εξαρτημένες μεταβλητές τις διαστάσεις της Κλίμακας Ενεργητικής Ακρόασης και σαν ανεξάρτητες τα δημογραφικά-εργασιακά στοιχεία των συμμετεχόντων και τη βαθμολογία Ενσυναίσθησης. Με τη μέθοδο διαδοχικής ένταξης-αφαίρεσης (stepwise method) βρέθηκαν τα παρακάτω αποτελέσματα.

Πίνακας 11: Αποτελέσματα γραμμικών πολυπαραγοντικών παλινδρομήσεων έχοντας σαν εξαρτημένες μεταβλητές τις διαστάσεις της Κλίμακας Ενεργητικής Ακρόασης και σαν ανεξάρτητες τα δημογραφικά-εργασιακά στοιχεία των συμμετεχόντων και τη βαθμολογία Ενσυναίσθησης

➤ Με εξαρτημένη μεταβλητή τη διάσταση «Αντίληψη»:

		β+	SE++	P
Πόσους κατοίκους έχει η περιοχή (χωριό, ή πόλη, ή δήμος) στην οποία κατοικείτε	από 2.000 έως 250.000			
	250.000 και άνω	-0,49	0,17	0,004
Εργάζεστε με σύμβαση εργασίας	Δελτίο παροχής υπηρεσιών(αναφορά)			
	Ορισμένου χρόνου	-1,19	0,28	<0,001
	Αορίστου χρόνου	-0,58	0,22	0,011
Η ειδικότητα σας είναι ρεπόρτερ	Όχι(αναφορά)			

	Ναι	-0,40	0,16	0,015
Σκορ Ενσυναίσθησης		0,58	0,23	0,012

+συντελεστής εξάρτησης ++τυπικό σφάλμα συντελεστή

Το πλήθος των κατοίκων της περιοχής στην οποία κατοικούσαν οι συμμετέχοντες, το είδος της σύμβαση εργασίας, η ειδικότητα τους και η βαθμολογία ενσυναίσθησης βρέθηκαν να σχετίζονται ανεξάρτητα με τη βαθμολογία στη διάσταση «Αντίληψη».

Συγκεκριμένα:

- Οι συμμετέχοντες οι οποίοι κατοικούσαν σε περιοχή με κατοίκους που ξεπερνούσαν τους 250.000 είχαν κατά 0,49 μονάδες χαμηλότερη βαθμολογία αντίληψης κατά την ακρόαση, σε σχέση με όσους η περιοχή στην οποία κατοικούσαν είχε από 2.000 έως 250.000 κατοίκους.
- Επίσης τόσο οι συμμετέχοντες με ορισμένου χρόνου σύμβαση εργασίας όσο και αυτοί με αορίστου είχαν κατά 1,19 μονάδες και 0,58 μονάδες αντίστοιχα χαμηλότερη βαθμολογία αντίληψης σε σχέση με όσους εργαζόνταν με δελτίο παροχής υπηρεσιών.
- Οι συμμετέχοντες με την ειδικότητα του ρεπόρτερ είχαν κατά 0,40 μονάδες χαμηλότερη βαθμολογία αντίληψης κατά την ακρόαση, σε σχέση με τις υπόλοιπες ειδικότητες.
- Όσο υψηλότερα ήταν τα επίπεδα ενσυναίσθησης των συμμετεχόντων τόσο υψηλότερη ήταν και η αντίληψη τους κατά την ακρόαση.

Πίνακας 12: Αποτελέσματα γραμμικών πολυπαραγοντικών παλινδρομήσεων έχοντας σαν εξαρτημένη μεταβλητή τη διάσταση "Επεξεργασία" σε σχέση με την ειδικότητα και αν οι δημοσιογράφοι ανήκουν σε κάποια από τις επαγγελματικές Ενώσεις

➤ Με εξαρτημένη μεταβλητή τη διάσταση «Επεξεργασία»:

		β+	SE++	P
Η ειδικότητα σας είναι ρεπόρτερ	Όχι(αναφορά)			
	Ναι	-0,56	0,18	0,002
Είστε μέλος σε κάποια από τις επαγγελματικές ενώσεις δημοσιογράφων	Όχι(αναφορά)			
	Ναι	-0,59	0,23	0,013

+συντελεστής εξάρτησης ++τυπικό σφάλμα συντελεστή

Η ειδικότητα των συμμετεχόντων και το αν ήταν μέλη σε κάποια από τις επαγγελματικές ενώσεις δημοσιογράφων, βρέθηκαν να σχετίζονται ανεξάρτητα με τη βαθμολογία στη διάσταση «Επεξεργασία». Συγκεκριμένα:

- Οι συμμετέχοντες με την ειδικότητα του ρεπόρτερ είχαν κατά 0,56 μονάδες χαμηλότερη βαθμολογία επεξεργασίας κατά την ακρόαση, σε σχέση με τις υπόλοιπες ειδικότητες.
- Επίσης χαμηλότερη βαθμολογία επεξεργασίας κατά την ακρόαση κατά 0,59 μονάδες είχαν και οι συμμετέχοντες οι οποίοι ήταν μέλη σε κάποια από τις επαγγελματικές ενώσεις δημοσιογράφων.

Πίνακας 13: Αποτελέσματα γραμμικών πολυπαραγοντικών παλινδρομήσεων έχοντας σαν εξαρτημένη μεταβλητή τη διάσταση "Ανταπόκριση" ανάλογα με το αν η ειδικότητα ήταν ρεπόρτερ

➤ Με εξαρτημένη μεταβλητή τη διάσταση «Ανταπόκριση»:

		β+	SE++	P
Η ειδικότητα σας είναι ρεπόρτερ	Όχι(αναφορά)	-0,43	0,20	0,034
	Ναι			
Σκορ Ενσυναίσθησης		0,63	0,28	0,025

+συντελεστής εξάρτησης ++τυπικό σφάλμα συντελεστή

Η ειδικότητα των συμμετεχόντων και η βαθμολογία ενσυναίσθησης, βρέθηκαν να σχετίζονται ανεξάρτητα με τη βαθμολογία στη διάσταση «Ανταπόκριση». Συγκεκριμένα:

- Οι συμμετέχοντες με την ειδικότητα του ρεπόρτερ είχαν κατά 0,43 μονάδες χαμηλότερη βαθμολογία ανταπόκρισης κατά την ακρόαση, σε σχέση με τις υπόλοιπες ειδικότητες.
- Όσο υψηλότερα ήταν τα επίπεδα ενσυναίσθησης των συμμετεχόντων τόσο υψηλότερη ήταν και η ανταπόκριση τους κατά την ακρόαση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 5^ο

ΣΥΖΗΤΗΣΗ

5.1. Συζήτηση των αποτελεσμάτων

Η παρούσα εργασία αναφέρεται στην έρευνα για τη διερεύνηση της επίδρασης της ενσυναίσθησης και παραγόντων δημογραφικών, κοινωνικών και εργασιακών στην ενεργητική ακρόαση των δημοσιογράφων στην Ελλάδα. Στην έρευνα συμμετείχαν 102 δημοσιογράφοι, άντρες και γυναίκες όλων των ειδικοτήτων, δημόσιων και ιδιωτικών ΜΜΕ.

Από τη διεξαγωγή πολυπαραγοντικών αναλύσεων των δεδομένων προέκυψε ότι οι συμμετέχοντες οι οποίοι είχαν προϋπηρεσία και σε άλλο κλάδο, εκτός αυτού των ΜΜΕ, είχαν χαμηλότερη βαθμολογία ενσυναίσθησης. Επίσης χαμηλότερη βαθμολογία ενσυναίσθησης, είχαν και οι συμμετέχοντες οι οποίοι ήταν μέλη σε κάποια από τις επαγγελματικές ενώσεις δημοσιογράφων. Το δεύτερο αυτό εύρημα θα μπορούσε να αποδοθεί στο γεγονός πως τα άτομα που έχουν πιθανά μεγαλύτερο βαθμό φιλοδοξίας για τη σταδιοδρομία (career ambition), εκδηλώνουν μειωμένη ενσυναίσθηση σε σχέση με συναδέλφους τους (Hansson et al., 1983; Tavakol, Dennick, & Tavakol, 2011).

Αξίζει να παρατηρηθεί πως ατομικοί δημογραφικοί παράγοντες που αναμενόταν να επηρεάζουν την ενσυναίσθηση των δημοσιογράφων με βάση τα δεδομένα άλλων ερευνών, δεν φάνηκε να δημιουργούν επίδραση στην παρούσα έρευνα. Συγκεκριμένα, αρκετές είναι οι έρευνες που έχουν δείξει ότι οι γυναίκες υπερτερούν (π.χ Kourmoussi et al., 2017a; Kourmoussi et al., 2018b; Rueckert & Naybar, 2008; Spreng et al., 2009) και κάποιες προτείνουν ως πιθανή αιτία διαφορές στο νευρολογικό υπόβαθρο (Rueckert & Naybar, 2008; Chtristov-Moore et al., 2014), ενώ κάποιες άλλες αποδίδουν τις παρατηρούμενες διαφορές στην απροθυμία των

ανδρών να δηλώσουν ενσυναίσθηση και όχι σε πραγματικές διαφορές στην ικανότητα (Michalska et al., 2013).

Σε ότι αφορά την ενεργητική ακρόαση, η ειδικότητα των συμμετεχόντων φάνηκε να σχετίζεται ανεξάρτητα και με τις επιδόσεις σε όλες τις διαστάσεις της κλίμακας Ενεργητικής Ακρόασης. Συγκεκριμένα, οι ρεπόρτερς φάνηκε να έχουν μειωμένες ικανότητες Ενεργητικής Ακρόασης σε σχέση με τους συναδέλφους τους άλλων ειδικοτήτων. Το εύρημα αυτό, που δεν επιβεβαιώνεται από άλλες έρευνες διότι δεν έχει μελετηθεί, θα μπορούσε πιθανά να εξηγηθεί από το γεγονός ότι οι ρεπόρτερς ζητούν να μάθουν συγκεκριμένα πράγματα από τους συνεντευξιαζόμενους και δεν ενδιαφέρονται για να τους "ακούσουν" πραγματικά, πόσο μάλλον να τους καταστήσουν κατανοητό ότι τους άκουσαν. Η διαπίστωση ενδεχομένως να σχετίζεται με τον περιορισμένο χρόνο που κάποιες φορές έχουν στη διάθεσή τους οι ρεπόρτερς για να συλλέξουν, να κατανοήσουν και να αξιολογήσουν τα στοιχεία ενός θέματος της επικαιρότητας, συνθήκη η οποία ορισμένες φορές οδηγεί απλώς στη διεκπεραίωση ενός ρεπορτάζ. Εξάλλου, η ποικιλία των θεμάτων και οι διαφορετικές απαιτήσεις αυτών σε γνωστικό επίπεδο που καλούνται να διαχειριστούν οι ρεπόρτερς, έχουν ίσως ως αποτέλεσμα την εστίαση της προσοχής περισσότερο στη συλλογή των στοιχείων και λιγότερο στην προσεκτική ακρόαση των ομιλούντων. Επιπλέον στην Ελλάδα οι νεοεισερχόμενοι στο επάγγελμα συνηθίζεται να τοποθετούνται στο εξωτερικό ρεπορτάζ και κυρίως στο ελεύθερο, οπότε τα χαμηλά ποσοστά της ενεργητικής ακρόασης μπορεί να οφείλονται στην έλλειψη εμπειρίας. Επιπρόσθετα προκαθορισμένες και "τυποποιημένες" ερωτήσεις που απαντούν αποκλειστικά στα ερωτήματα *Τι, Που, Πότε, Ποιός και Γιατί* μπορεί να εξυπηρετούν το καθημερινό ρεπορτάζ, όχι όμως τον σκοπό της ενεργητικής ακρόασης. Στον αντίποδα, δημοσιογράφοι άλλης ειδικότητας ή διαπιστευμένοι δημοσιογράφοι που έχουν το προνόμιο να εμβαθύνουν στον τομέα τους ενδέχεται να χαρακτηρίζονται από υψηλότερα ποσοστά ενεργητικής ακρόασης. Το ίδιο πιθανά συμβαίνει και με δημοσιογράφους που εργάζονται στο πλαίσιο μιας μονοθεματικής τηλεοπτικής, ραδιοφωνικής, διαδικτυακής εκπομπής, οι οποίοι έχουν τη δυνατότητα να δώσουν περισσότερο χώρο και χρόνο στον συνομιλητή τους για να εκφράσει τις απόψεις του, να γίνουν κατανοητά όσα λέει και να αναπτύξει και ο ίδιος τη βεβαιότητα ότι «ακούστηκε».

Ένα επιπλέον εύρημα της έρευνας ήταν ότι το πλήθος των κατοίκων στην περιοχή κατοικίας των συμμετεχόντων και το είδος της σύμβασης εργασίας σχετίζονται ανεξάρτητα με τη βαθμολογία στη διάσταση « Αντίληψη».

Όσον αφορά στο πρώτο εύρημα, όπου οι δημοσιογράφοι που κατοικούσαν σε περιοχές με μικρότερο αριθμό κατοίκων εμφάνισαν υψηλότερες επιδόσεις στην «Αντίληψη», ανάλογα ευρήματα έδειξε αντίστοιχη έρευνα σε έλληνες εκπαιδευτικούς (Kourmoussi et al., 2018b). Μια πιθανή εξήγηση είναι ότι στις λιγότερο κατοικημένες περιοχές οι άνθρωποι τείνουν να σχετίζονται περισσότερο μεταξύ τους και να συζητούν ακούγοντας προσεκτικά ο ένας τον άλλον.

Αξίζει επιπλέον να παρατηρηθεί ότι, όπως και στις επιδόσεις των δημοσιογράφων στην ενσυναίσθηση, έτσι και στην ενεργητική ακρόαση δεν παρατηρήθηκαν διαφορές σε σχέση με το φύλο, ή την ηλικία όπως σε άλλες σχετικές έρευνες (Kourmoussi, et al., 2018b; Pence & Terra, 2015; Hamidi, &Majid, 2011).

Τέλος, ένα ακόμη εύρημα ήταν ότι οι επιδόσεις των δημοσιογράφων στην Ενσυναίσθηση εμφανίστηκαν να σχετίζονται ανεξάρτητα και με τη βαθμολογία στη διάσταση « Αντίληψη» της κλίμακας Ενσυναισθητικής Ενεργητικής Ακρόασης που αφορά στην αντίληψη των όσων εκφράζει λεκτικά αλλά και όσων δείχνει ο ομιλών, αλλά και με τη βαθμολογία στη διάσταση "Ανταπόκριση" που αφορά στη χρήση λεκτικών και μη λεκτικών συμπεριφορών που δείχνουν εστίαση της προσοχής.

5.2. Περιορισμοί

Η μελέτη αυτή έχει το πλεονέκτημα ότι το δείγμα της αν και μικρό για να θεωρηθεί αντιπροσωπευτικό, συμπεριλαμβάνει δημοσιογράφους όλων των ειδικοτήτων.

Το δείγμα της μελέτης αυτής προέκυψε από την αποστολή προσκλήσεων μέσω e-mail σε όλες τις δημοσιογραφικές Ενώσεις, συνεπώς περιλαμβάνει μεγάλο πλήθος ειδικοτήτων της δημοσιογραφίας. Επομένως δεν επηρεάζεται το δείγμα μας

από το γεγονός ότι η συμμετοχή και η συμπλήρωση του ερωτηματολογίου ήταν προαιρετική.

Βέβαια πρέπει να αναφερθεί ότι η φύση της διερεύνησης η οποία είναι συγχρονικού τύπου περιορίζει την εξαγωγή συμπερασμάτων τα οποία είναι απόλυτα αιτιολογικά και αφορούν τις διαστάσεις της ενεργητικής ακρόασης όπως επηρεάζονται από τους προσωπικούς καθώς και τους εργασιακούς παράγοντες. Στην έρευνα δεν χρησιμοποιήθηκαν εργαλεία ικανά να αξιολογήσουν την προσωπικότητα των συμμετεχόντων, επομένως δεν είναι δυνατή η αξιολόγηση χαρακτηριστικών που έχουν να κάνουν με τη διαμεσολάβηση.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 6^ο

ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑΤΑ

Τα αποτελέσματα της παρουσιαζόμενης μελέτης υποστηρίζουν την κύρια υπόθεσή μας ότι η ενεργητική ακρόαση των Ελλήνων δημοσιογράφων συσχετίζεται με το επίπεδο ενσυναίσθησής τους. Επιπλέον επιβεβαιώνονται και κάποιες από τις υποθέσεις της έρευνας σε ότι αφορά την επίδραση δημογραφικών παραγόντων, όπως ο αριθμός κατοίκων της περιοχής κατοικίας, αλλά και εργασιακών παραγόντων, όπως η ειδικότητα.

Στον δυτικό κόσμο όπως έχει δείξει η ιστορία η πιο σημαντική δεξιότητα της επικοινωνίας και το κλειδί για την επιτυχία ήταν συνυφασμένη με την ικανότητα της ομιλίας και όχι με την παραμελημένη έννοια της ακρόασης, πόσο μάλλον της ενεργητικής ακρόασης. Ωστόσο η ανταλλαγή σκέψεων, απόψεων, συναισθημάτων, δηλαδή όλα όσα ορίζουν την επικοινωνία μεταξύ των ανθρώπων δεν επιτυγχάνεται εξαιτίας της ικανότητάς τους να μιλούν καλά, αλλά οφείλεται στη δεξιότητά τους να ακούν καλά. Οι άνθρωποι που δεν ακούγονται δεν είναι επειδή δεν έχουν φωνή ή κάτι ενδιαφέρον να πουν, αλλά επειδή αυτοί στους οποίους απευθύνονται δεν ενδιαφέρονται να τους ακούσουν ή δεν γνωρίζουν τον τρόπο να το κάνουν.

Η εργασία αυτή επιχείρησε να συνεισφέρει και στο ερώτημα εάν και πώς θα μπορούσαν τα μέσα ενημέρωσης να βοηθήσουν τον κόσμο να ακουστεί, αφού πρώτα οι δημοσιογράφοι συνειδητοποιήσουν τα οφέλη που προκύπτουν και για τους ίδιους αν υιοθετήσουν τις τεχνικές της ενεργητικής ακρόασης. Ως διαδικασία η ενεργητική ακρόαση έχει διαφορετικά στάδια που αντιστοιχούν στην συγκέντρωση της προσοχής στον ομιλητή, στη διατύπωση των κατάλληλων ερωτήσεων και σχολίων για την αποσαφήνιση του νοήματος, την παράφραση και την ανατροφοδότηση που σκοπό έχουν όχι μόνο την επαλήθευση των λεγομένων του, αλλά να βεβαιωθεί και ο ίδιος ότι έγινε κατανοητός. Εξάλλου ένα από τα ζητούμενα είναι και η αποκατάσταση της

εμπιστοσύνης του κοινού στους δημοσιογράφους και στις πρακτικές τους και η ενεργητική ακρόαση υπόσχεται την ενίσχυσή της σε μεγαλύτερο βαθμό συγκριτικά με την ακατάπαυστη ομιλία. Οι συνεντευξιαζόμενοι αισθάνονται ότι ακούγονται σωστά όταν νιώθουν ασφαλείς ότι τους δίνεται χώρος στον οποίο μπορούν να κινηθούν και να αναδειχθούν με φυσικό τρόπο αυτά που επιθυμούν να επικοινωνήσουν. Μια συνέντευξη που δεν έχει τη ροή μιας συνομιλίας δεν θεωρείται ουσιαστική και επιτυχημένη και η αιτία μπορεί να αναζητηθεί στην ατζέντα που επιβάλλει ο δημοσιογράφος και στις επανειλημμένες ερωτήσεις που διατυπώνει για να εκμαιεύσει τις προσδοκώμενες απαντήσεις. Ορισμένες φορές απευθύνονται ερωτήσεις που στοχεύουν στο συναίσθημα, σε αντίθεση με την ορθή πρακτική που προβλέπεται στην ενεργητική ακρόαση όπου δίνεται προτεραιότητα στην «ακρόαση» του συναισθήματος και κατόπιν τίθενται τα ερωτήματα.

Η επιλεκτική ακρόαση βρίσκει εφαρμογή τόσο στα παραδοσιακά όσο και στα ψηφιακά μέσα. Ειδικότερα στα διαδικτυακά μέσα η προσδοκία της εύκολης ακρόασης είναι άστοχη και αντιπαραγωγική καθώς αποπροσανατολίζει την προσοχή από κεφαλαιώδεις επικοινωνιακές προκλήσεις και κατακερματίζει το κοινό. Αυτό μας επαναφέρει στην ακρόαση, ως πηγή για την επέκταση της ακαδημαϊκής έρευνας για τη δημοσιογραφία. Όλοι όσοι ερευνούν τη δημοσιογραφία αλλά και όσοι εργάζονται σε όλα τα είδη της δημοσιογραφίας θα μπορούσαν να επωφεληθούν από το να ακούν περισσότερο ο ένας τον άλλον και να εμπλέκονται σε διαφορετικές πειθαρχικές προοπτικές. Βάσει αυτής της λογικής σκόπιμο θα ήταν οι δημοσιογράφοι να επανεξετάσουν τους τρόπους που μετέρχονται για να προσεγγίσουν την είδηση, αμφισβητώντας τα παλαιά πρότυπα σχετικά με τις ατζέντες των ειδήσεων, την επιλογή των πηγών, τη μορφή των ειδήσεων, στοχεύοντας στην ενίσχυση της ικανότητας της κοινωνίας να ακούσει ανθρώπους και ομάδες λιγότερο προνομιούχες και πολιτιστικά περιθωριοποιημένες (O'Donnell, 2009).

Θα μπορούσαμε να ισχυριστούμε ότι η αναγνώριση της μεταμορφωτικής ικανότητας των πρακτικών ακρόασης έρχεται σε συμφωνία με τις πραγματιστικές προσπάθειες για τη μεταρρύθμιση της συμβατικής δημοσιογραφίας. Κατηγορίες δημοσιογραφίας όπως είναι η ειρηνευτική δημοσιογραφία, η δημόσια δημοσιογραφία και η οικουμενική δημοσιογραφία αποτελούν πρόσφορο έδαφος για την εφαρμογή

της ενεργητικής ακρόασης . Ειδικότερα στη δημοσιογραφία για την ειρήνη το να δίνει βήμα ο δημοσιογράφος σε πηγές που είναι εκ διαμέτρου αντίθετες με τις δικές του πεποιθήσεις είναι ένα χαρακτηριστικό παράδειγμα της ενεργητικής ακρόασης και κεφαλαιώδους σημασίας για την εξέλιξη της δημοσιογραφίας. Υπό αυτή την έννοια η δημοσιογραφία βοηθά τους ανθρώπους να αντιμετωπίζουν τους «άλλους» όχι ως εχθρούς που πρέπει να τους κλείσουν το στόμα, αλλά ως άτομα με διαφορετικές απόψεις που αξίζουν ακρόαση.

Προϋπόθεση για τα παραπάνω είναι ο δημοσιογράφος να διακρίνεται για την ενσυναίσθηση, που όπως επιβεβαιώνει και η παρούσα μελέτη όσο υψηλότερο είναι το επίπεδο της ενσυναίσθησης τόσο υψηλότερο είναι και το επίπεδο ενεργητικής ακρόασης. Η ενσυναίσθηση που ορίζεται ως ικανότητα να μπαίνει κανείς στη θέση του άλλου, είναι μια δεξιότητα που κάποιοι την έχουν λιγότερο και άλλοι περισσότερο, όμως υπάρχει δυνατότητα να αυξηθεί όπως δείχνουν οι έρευνες μέσα από κατάλληλα προγράμματα Goleman (2011).

Επίσης, μια σειρά ερευνών, επιβεβαιώνουν και μια άλλη θέση του ότι η ενσυναίσθηση μπορεί να καλλιεργηθεί και να διδαχθεί μέσα από κατάλληλα προγράμματα. Ένα σημαντικό εύρημα, σε αυτή την κατεύθυνση, είναι ότι η ταυτόχρονη εκπαίδευση στην ενσυναίσθηση και στη μη λεκτική επικοινωνία είναι πιο αποτελεσματική από προγράμματα που επικεντρώνονται είτε στη μια είτε στην άλλη (Peterson & Leonhardt, 2015). Το εύρημα αυτό, θα μπορούσε να λαμβάνεται υπόψη κατά το σχεδιασμό προγραμμάτων

Καταδεικνύεται πως είναι ανάγκη, οι τόσο σημαντικές αυτές δεξιότητες της ενσυναίσθησης και της ενεργητικής ακρόασης, να διερευνηθούν περισσότερο σε Έλληνες δημοσιογράφους, ώστε να αναδειχθούν και τυχόν ενισχυτικοί παράγοντες και να εξαχθούν συμπεράσματα που θα υποδείξουν την συμπερίληψη της κατάρτισης σε δεξιότητες συμβουλευτικής στις δημοσιογραφικές σπουδές, προκειμένου να βελτιωθούν οι επικοινωνιακές τους ικανότητες.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

Adelmann, K. (2012). The art of listening in an educational perspective listening reception in the mother tongue. *Education Inquiry* 3(4), pp. 513–534.

Ahrweil, F., Neumann, M., Goldblatt, H., E.G. & Scheffer, C. (2014). Determinants of physician empathy during medical education: hypothetical conclusions from an exploratory qualitative survey of practicing physicians. *BMC*, 14:122-134.

Baron-Cohen, S. (2012). *Zero Degrees of Empathy*. London: Penguin.

Baron-Cohen, S., & Wheelwright, S. (2004). The Empathy Quotient: An investigation of adults with Asperger syndrome or high functioning autism, and normal sex differences. *Journal of Autism and Developmental Disorders*, 34(2), 163-175.

Batson, C. D. (2014). *The altruism question: Toward a socialpsychological answer*. New York, NY: Psychology Press.

Batson, C. D., Sager, K., Garst, E., Kang, M., Rubchinsky, K., & Dawson, K. (1997). Is empathy-induced helping due to self–other merging?. *Journal of Personality and Social Psychology*, 73, 495-509.

Berger, C. R. (2005). *Interpersonal communication: Theoretical perspectives, future prospects*. *Journal of Communication*, 55(3), 415- 447.

Beven, J. P., O'Brien-Malone, A., & Hall, G. (2004). Using the interpersonal reactivity index to assess empathy in violent offenders. *International Journal of Forensic Psychology*, 1(2), 33-41.

Bodie, G. D. (2011b). The Active-Empathic Listening Scale (AELS): Conceptualization and evidence of validity within the interpersonal domain. *Communication Quarterly*, 59(3), 277-295.

Bodie, G. D., Worthington, D., Imhof, M., & Cooper, L. O. (2008). What would a unified field of listening look like? A proposal linking past perspectives and future endeavors. *The Intl. Journal of Listening*, 22(2), 103-122.

Bond, C. D. (2012). An overview of best practices to teach listening skills. *International Journal of Listening*, 26(2), 61-63.

Bültmann, U., Kant, I. J., Schröer, C., & Kasl, S. (2002). The relationship between psychosocial work characteristics and fatigue and psychological distress. *International Archives of Occupational and Environmental Health*, 75(4), 259-266.

Carré, A., Stefaniak, N., D'Ambrosio, F., Bensalah, L., & BescheRichard, C. (2013). The Basic Empathy Scale in Adults (BES-A): Factor structure of a revised form. *Psychological Assessment*, 25(3), 679-691.

Chlopan, B. E., McCain, M. L., Carbonell, J. L., & Hagen, R. L. (1985). Empathy: Review of available measures. *Journal of Personality and Social Psychology*, 48(3), 635.

Christov-Moore, L., Simpson, E. A., Coude, G., Grigaityte, K., Iacoboni, M., & Ferrari, P. F. (2014). Empathy: gender effects in brain and behavior. *Neuroscience & Biobehavioral Reviews*, 46, 604-627.

Cialdini, R. B., Brown, S. L., Lewis, B. P., Luce, C., & Neuberg, S. L. (1997). Reinterpreting the empathy-altruism relationship: when one into one equals oneness. *Journal of Personality and Social Psychology*, 73(3), 481-494.

- Cohen, D., & Strayer, J. (1996). Empathy in conduct-disordered and comparison youth. *Developmental Psychology*, 32, 988-998.
- Coplan, A. & Goldie, P. (2011). Empathy: Philosophical and Psychological Perspectives. Oxford University Press.
- Cox, C. L., Uddin, L. Q., Di Martino, A., Castellanos, F. X., Milham, M. P., & Kelly, C. (2012). The balance between feeling and knowing: affective and cognitive empathy are reflected in the brain's intrinsic functional dynamics. *Social Cognitive and Affective Neuroscience*, 7(6), 727-737.
- Cross, D. G., & Sharpley, C. F. (1982). Measurement of empathy with the Hogan Empathy Scale. *Psychological Reports*, 50(1), 62.
- Davis, K. G., & Heaney, C. A. (2000). The relationship between psychosocial work characteristics and low back pain: underlying methodological issues. *Clinical Biomechanics*, 15(6), 389-406.
- Davis, M. H. (1980). A multidimensional approach to individual differences in empathy. Διαθέσιμο στο http://www.uv.es/~friasnav/Davis_1980.pdf.
- Davis, M. H. (1983). Measuring individual differences in empathy: Evidence for a multidimensional approach. *Journal of Personality and Social Psychology* 44, 113-126.
- Davis, M. H. (1994). *Empathy: A social psychological approach*. Boulder, CO, US: Westview Press.
- Davis, M. H. (1994). *Empathy: A social psychological approach*. Madison, WI: Brown & Benchmark.
- Decety, J. (2010). The neurodevelopment of empathy in humans. *Developmental neuroscience* 32(4) 257-267.
- Decety, J., & Jackson, P. L. (2004). The functional architecture of human empathy. *Behavioral and Cognitive Neuroscience Reviews*, 3, 406-412.
- Decety, J., & Jackson, P. L. (2006). A social-neuroscience perspective on empathy. *Current Directions in Psychological Science*, 15, 54-58.
- Decety, J., Moriguchi, Y., (2007). The empathic brain and its dysfunction in psychiatric populations: implications for intervention across different clinical conditions, *BioPsychoSocial Medicine* The official journal of the Japanese Society of Psychosomatic Medicine 2007, 1:22, DOI: 10.1186/1751-0759-1- 22.
- Dormann, C., & Zapf, D. (1999). Social support, social stressors at work, and depressive symptoms: testing for main and moderating effects with structural equations in a three-wave longitudinal study. *Journal of Applied Psychology*, 84(6), 874-884.
- Drollinger, T., Comer, L. B., & Warrington, P. T. (2006). Development and validation of the active empathetic listening scale. *Psychology & Marketing*, 23(2), 161-180.
- Dymond, R. F. (1949). A scale for the measurement of empathic ability. *Journal of Consulting Psychology*, 13(2), 127-133.
- Dymond, R. F. (1950). Personality and empathy. *Journal of Consulting Psychology*, 14(5), 343-350.
- Edge, M. (2015). *Political Philosophy, Empathy and Political Justice*. New York: Routledge.
- Eisenberg N, Strayer J. (1987). Empathy and its development. 1st Edition, 1st Volume, USA, Editor: Cambridge University Press.

Eisenberg, N. (2002). Empathy-related emotional responses, altruism, and their socialization. In R. J., Davidson, & A., Harrington (Eds.), *Visions of compassion: Western scientists and Tibetan Buddhists examine human nature* (pp. 131-164). New York, NY: Oxford University Press.

Eisenberg, N., & Fabes, R. A. (1990). Empathy: Conceptualization, measurement, and relation to prosocial behaviour. *Motivation and Emotion*, 14, 131-149.

Eisenberg, N., & Miller, P. A. (1987). The relation of empathy to prosocial and related behaviors. *Psychological Bulletin*, 101, 91-119.

Eisenberg, N., Guthrie, I. K., Cumberland, A., Murphy, B. C., Shepard, S. A., Zhou, Q., & Carlo, G. (2002). Prosocial development in early adulthood: a longitudinal study. *Journal of Personality and Social Psychology*, 82, 993-1006.

Eisenberg, N., Zhou, Q., Losoya, S. H., Fabes, R. A., Shepard, S. A., Murphy, B. C., Reiser, M., Gurthie, I. K., & Cumberland, A. (2003). The relations of parenting, effortful control, and ego control to children's emotional expressivity. *Child Development*, 74(3), 875-895.

Elliott, I. A., Beech, A. R., Mandeville-Norden, R., & Hayes, E. (2009). Psychological Profiles of Internet Sexual Offenders Comparisons With Contact Sexual Offenders. *Sexual abuse: a journal of research and treatment*, 21(1), 76-92.

Feshbach, N. D. (1982). Sex differences in empathy and social behavior in children. In: N. Eisenberg (Ed.), *The development of prosocial behavior* (pp. 315-338). New York, NY: Academic Press.

Feshbach, N. D., & Roe, K. (1968). Empathy in six-and sevenyear-olds. *Child Development*, 39(1), 133-145.

Fitch-Hauser, M., & Hughes, M. A. (1992). The conceptualization and measurement of listening. *International Listening Association. Journal*, 6(1), 6-22.

Gearhart, C. C., & Bodie, G. D. (2011). Active-empathic listening as a general social skill: Evidence from bivariate and canonical correlations. *Communication Reports*, 24(2), 86-98.

Gerdes, K. (2011). Empathy, Sympathy, and Pity: 21st - Century Definitions and Implications for Practice and Research.

Glenn, E. C. (1989). A content analysis of fifty definitions of listening. *International Journal of Listening*, 3(1), 21-31.

Gluck, A. (2016). *What makes a good journalist? Empathy as a central resource in journalistic work practice* - revision and accepted version 16 March (1).

Goleman, D. (2011) Η συναισθηματική νοημοσύνη. Αθήνα, Πεδίο.

Guff, B.M.P., Brown, S.J., Taylor, L. & Howat, D.J. (2014). Empathy: A review of the concept. *Emotion Review*. Ανακτήθηκε 10 Δεκεμβρίου, 2021, από: <http://emr.sagepub.com/>.

HaKansson, J. (2003). *Exploring the phenomenon of empathy. Doctoral dissertation*. Stockholm University: Department of Psychology.

Hamidi, Y. and Majid B. (2011). Communication skills of heads of departments: verbal, listening, and feedback skills. *Journal of Research in Health Sciences* 11:91-96.

Hansson, R. O., Hogan, R., Johnson, J.A., & Schroeder, D. (1983). Disentangling Type A behavior: The roles of ambition, insensitivity, and anxiety. *Journal of Research in Personality*, 17(2), 186-197.

Hawk, S. T., Keijsers, L., Branje, S. J., Graaff, J. V. D., Wied, M. D., & Meeus, W. (2013). Examining the interpersonal reactivity index (IRI) among early and late adolescents and their mothers. *Journal of Personality Assessment*, 95(1), 96-106.

Haxby, J. V., Hoffman, E. A., & Gobbini, M. I. (2000). The distributed human neural system for face perception. *Trends in Cognitive Sciences*, 4(6), 223-233.

Hochschild, A. R. (1979). Emotion Work, Feeling Rules and Social Structure. *American Journal of Sociology*, 85, 551-575.

Hochschild, A. R. (2003). *The Managed Heart: Commercialization of Human Feeling*, Twentieth Anniversary Edition, With a New Afterword: University of California Press.

Hoffman, M. L. (1990). Interaction of affect and cognition in empathy In: C. E. Izard, J. Kagan, & R. B. Zajonc (Eds.), *Emotions, Cognition, and Behavior* (pp. 103-131). New York, NY: Cambridge University Press.

Hoffman, M. L. (1991). Empathy, social cognition, and moral action. In: W. L. Kurtines, & J. L. Gewirtz (Eds.), *Handbook of moral behavior and development* (Vol. 1, pp. 275-301). Hillsdale, NJ: Lawrence Erlbaum.

Hoffman, M. L. (2008). Empathy and prosocial behavior. *Handbook of Emotions*, 3, 440-455.

Hoffman, M.L. (2007). The origins of empathic morality in toddlerhood. In: Brownell CA, Kopp CB, editors. *Socioemotional development in the toddler years: Transitions and transformations*. New York, NY: Guilford Press; 2007. pp. 132–145.

Hogan, R. (1969). Development of an empathy scale. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 33(3), 307-316.

Hojat, M. & La Noue, M. (2014). Exploration and confirmation of the latent variable structure of the Jefferson scale of empathy. *International Journal of Medical Education*, 5:73-81 ISSN: 2042-6372 doi: 10.5116/ijme.533f.0c41.

Huerta-Wong, J. E., & Schoech, R. (2010). Experiential learning and learning environments: The case of active listening skills. *Journal of Social Work Education*, 46(1), 85-101.

Ickes, W. (1993). Empathic accuracy. *Journal of Personality*, 61, 587-610.

Ickes, W. (1997). *Empathic accuracy*. New York: Guilford Press.

Ickes, W., Stinson, L., Bissonnette, V., & Garcia, S. (1990). Naturalistic social cognition: Empathic accuracy in mixed-sex dyads. *Journal of Personality and Social Psychology*, 59(4), 730-742

Ivey, A.E., Gluckstem, N.B., Ivey, M. Bradford (2008). *Συμβουλευτική Μέθοδος Πρακτικής Προσέγγισης*. 1 Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Ivey, A.E., Gluckstern, M., & Ivey, M.B. (1996). *Συμβουλευτική μέθοδος πρακτικής πρακτικής προσέγγισης*. (μτφ-επιμ.) Μ. Μαλικιώση – Λοΐζου Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Jalongo, M. R. (1995). Promoting active listening in the classroom. *Childhood Education*, 72(1), 13-18.

Kerr, W. A., & Speroff, B. J. (1954). Validation and evaluation of the Empathy Test. *The Journal of General Psychology*, 50(2), 269-276.

Knapp, M. L., & Daly, J. A. (2002). *Handbook of interpersonal communication*. Sage.

Knippen, J. T., & Green, T. B. (1994). How the manager can use active listening. *Public Personnel Management*, 23(2), 357-363.

Köppen, E. (2016). *Empathy by Design. Untersuchung einer Empathiegeleiteten Reorganisation der Arbeitsweise*: UVK.

Kourmoussi, N., Amanaki, E., Tzavara, C., Merakou, K., Barbouni, A., & Koutras, V. (2017a). The Toronto Empathy Questionnaire: Reliability and Validity in a Nationwide Sample of Greek Teachers. *Social Sciences*, 6(2), 62 at <https://www.mdpi.com/2076-0760/6/2/62/html>.

Kourmoussi, N., Kounenou, K., Tsitsas, G., Yotsidi, V., Merakou, K., Barbouni, A., & Koutras, V. (2017c). Active Empathic Listening Scale (AELS): Reliability and Validity in a Nationwide Sample of Greek Educators. *Social Sciences*, 6(4), 113 at <https://mdpi.com/2076-0760/6/4/113>.

Kourmoussi, N., Markogiannakis, G., Tzavara, C., Kounenou, K., Mandrikas, A., Christopoulou, E., & Koutras, V. (2018). Students Psychosocial Empowerment With The "Steps For Life's Personal and Social Skills Greek Elementary Programme. *International Electronic Journal of Elementary Education*, 10(5), 535-549 at <https://www.iejee.com/index.php/IEJEE/article/view/464>.

Kourmoussi, N., Kounenou, K., Yotsidi, V., Xythali, V., Merakou, K., Barbouni, A., & Koutras, V. (2018b). Personal and Job Factors Associated with Teacher's Active Listening and Active Empathic Listening. *Social Sciences*, 7(7), 117 at <https://www.mdpi.com/2076-0760/7/7/117>.

Kourmoussi, N., Salagianni, M., Merakou, K., Tzavara, C., & Koutras, V. (2017b). Evaluation of the "Steps for Life" Personal and Social Skills Greek K-Curriculum. *Creative Education*, 8(12), 1912. At <https://www.scrip.org/journal/PaperInformation.aspxQ;paperID=79405>.

Kröber, H. L. (2008). Empathie. *Forensische Psychiatrie, Psychologie, Kriminologie*, 2, 63-64.

Levenson, R. W., & Ruef, A. M. (1992). Empathy: a physiological substrate. *Journal of Personality and Social Psychology*, 63(2), 234-246.

Levitt, D. H. (2002). Active listening and counselor self-efficacy: Emphasis on one microskill in beginning counselor training. *The Clinical Supervisor*, 20(2), 101-115.

Lipps, T. (1903). Einfühlung, innere Nachahmung, und Organempfindungen. *Archiv für die gesamte Psychologie*, 3(2-3), 185-204.

Madaule, P. (1996). *Με ανοιχτά αυτιά και τότε άκουσε*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

McNaughton, D., Hamlin, D., McCarthy, J., Head-Reeves, D., & Schreiner, M. (2008). Learning to listen: Teaching an active listening strategy to preservice education professionals. *Topics in Early Childhood Special Education*, 27(4), 223-23.

McQuail, D. (2010). *McQuail's Mass Communication Theory* (6 ed.). Los Angeles & London: Sage.

Mehrabian, A. (1996). *Manual for the Balanced Emotional Empathy Scale (BEES)*. (Available from Albert Mehrabian, 1130 Alta Mesa Road, Monterey, CA, USA 93940).

Mehrabian, A., & Epstein, N. (1972). A measure of emotional empathy1. *Journal of Personality*, 40(4), 525-543.

Michalska, K. J., Kinzler, K.D., & Decety, J. (2013). Age-related sex differences in explicit measures of empathy do not predict brain responses across childhood and adolescence. *Developmental Cognitive Neuroscience*, 3, 22-32.

Miller, K., Birkholt, M., Scott, C., & Stage, C. (1995). Empathy and burnout in human service work an extension of a communication model. *Communication Research*, 22(2), 123-147.

Mineyama, S., Tsutsumi, A., Takao, S., Nishiuchi, K., & Kawakami, N. (2007). Supervisors' attitudes and skills for active listening with regard to working conditions and psychological stress reactions among subordinate workers. *Journal of Occupational Health*, 49(2), 81-87.

Mishima, N., Kubota, S., & Nagata, S. (2000). The development of a questionnaire to assess the attitude of Active Listening. *Journal of Occupational Health*, 42(3), 111-118.

Nelson-Jones, R. (2009). *Βασικές δεξιότητες Συμβουλευτικής. Ένα Εγχειρίδιο για Βοηθούς*. Αθήνα: Πεδίο.

O' Donnel, P. (2009). Journalism, change and listening practices ανακτήθηκε 27-01-2022 από <http://www.tandfonline.com/loi/ccon20>.

Pantti, M. (2005). Masculine tears, feminine tears – and crocodile tears: Mourning Olof Palme and Anna Lindh in Finnish newspapers. *Journalism*, 6(3), 357–377.

Pantti, M., & Wahl-Jorgensen, K. (2011). ‘Not an act of God’: anger and citizenship in press coverage of British man-made disasters. *Media, Culture & Society*, 33(1), 105-122. doi:10.1177/0163443710385503.

Pearce, W. B. (1994). *Interpersonal communication: Making social worlds*. Harper Collins College.

Pence, M. E., and Terra A. J. (2015). The role of gender differences in the examination of personality and active-empathic listening: An initial Exploration. *International Journal of Listening* 29:85-94.

Pulos, S., Elison, J., & Lennon, R. (2004). The hierarchical structure of the Interpersonal Reactivity Index. *Social Behavior and Personality*, 32(4), 355-359.

Ratcliffe, K. (2005). *Rhetorical listening: Identification, gender, whiteness*. Carbondale, IL: Southern Illinois University.

Rees, G. (2007). Do Journalists Know how to listen and should they be taught how to? ανακτήθηκε 15-10-21 από <https://www.ojs.meccsa.org.uk/index.php/netknow/article/view/7>.

Reznik, R. M., Roloff, M. E., & Miller, C. W. (2012). Components of integrative communication during arguing: Implications for stress symptoms. *Argumentation and Advocacy*, 48, 142–158.

Richards, B. (2009). News and the emotional public sphere. In S. Allan (Ed.), *The Routledge Companion to News and Journalism* (pp. 301-311). London: Routledge.

Rogers, A. (1999). *Η εκπαίδευση ενηλίκων*. Αθήνα: Μεταίχμιο

Rogers, C. R. (1957) The Necessary and Sufficient Conditions of Therapeutic Personality Change, Editor's Note. This article is a reprint of an original work published in 1957 in the *Journal of Consulting Psychology*, Vol.21, pp. 95–103.—LEB Received Date: June 6, 1956 , ανακτήθηκε 15-08-21 από

http://bu.learninghouse.com/pluginfile.php/61959/mod_resource/content/1/Rogers.pdf

Rogers, C. R. (1975). Empathic: An unappreciated way of being. *The Counseling Psychologist*, 5, 2-10.

Rueckert, L., & Naybar, N. (2008). Gender differences in empathy: The role of the right hemisphere. *Brain and cognition*, 67(2), 162-167.

Schudson, M. (2001). The objectivity norm in American journalism. *Journalism*, 2(2), 149-170.

Selman, R. L. (1971a). Taking another's perspective: Role-taking development in early childhood. *Child Development*, 42, 1721-1734.

Selman, R. L. (1971b). The relation of role taking to the development of moral judgement in children. *Child Development*, 42, 79-91.

Selman, R. L. (1976b). Social-cognitive understanding: A guide to educational and clinical practice. *Moral development and behavior: Theory, research, and social issues* (pp. 299-316). New York, NY: Holt, Rinehart and Winston.

Selman, R. L. (1980). *The growth of interpersonal understanding*. New York, NY: Academic Press.

Selman, R. L. (2003). *Promotion of Social Awareness: Powerful Lessons for the Partnership of Developmental Theory and*. New York, NY: Russell Sage Foundation.

Spreng, R. N., McKinnon, M. C., Mar, R. A., & Levine, B. (2009). The Toronto Empathy Questionnaire: Scale development and initial validation of a factor-analytic solution to multiple empathy measures. *Journal of Personality Assessment*, 91(1), 62-71.

Stepien, K. & Baernstein, A. (2006). Educating for Empathy. *Journal of General Internal Medicine*, 21 (5): 524-530.

Tavakol, S., Dennick, R., & Tavakol, M. (2011). Empathy in UK medical students: differences by gender, medical year and specialty interest. *Education for Primary Care*, 22(5), 297-303.

Thorndike, R. M. (1989). *Impact of life experiences on cognitive development*. Research/Technical reports. ERIC ED 318768.

Tomatis, A. (1977). *L'oreille et la vie*. Paris: Laffont.

Tomatis, A. (2013). *Το Αυτί και η Ζωή. Οδοιπορικό μιας εξερεύνησης στο χώρο της ακοής, της γλώσσας και της επικοινωνίας*. Αθήνα: Κουλτούρα.

Tomatis, A. (2015). *Το συνειδητό αυτί. Όταν το αυτί ακροάται*. Αθήνα: ΠΕΩ.

Tubbs, S. L., & Moss, S. (1981). *Interpersonal Communication*. New York: NY Random House.

Wahl-Jorgensen, K. (2012). The strategic ritual of emotionality: A case study of Pulitzer Prize-winning articles. *Journalism*. doi:10.1177/1464884912448918.

Weger, H. Jr., Castle, B., G., Minei, M. E. & Robinson, C. M. (2014). The relative effectiveness of active listening in initial interactions. *International Journal of Listening*, 28, 13-31.

Witkin, B. R. (1990). Listening theory and research: The state of the art. *International Journal of Listening*, 4(1), 7-32.

Włoszczak-Szubzda, A., & Jarosz, M. J. (2013). Professional communication competences of nurses-a review of current practice and educational problems. *Annals of Agricultural and Environmental Medicine*, 20(1), 183-188.

Wood, J. T. (2010). *Interpersonal Communication: Everyday Encounter*. CA: Wadsworth Pub.

Worthington, L. D, & Bodie, D. G. (2018). *The sourcebook of listening research: Methodology and measures*. Hoboken, NJ: John Wiley & Sons, Inc.

Βακόλα, Μ. & Νικολάου, Ι.(2012). *Οργανωσιακή ψυχολογία και συμπεριφορά*. Αθήνα: Rossili.

Διαμαντίδου, Κ. (2014). *Διαπροσωπικές σχέσεις στη σχολική τάξη και δεξιότητες αποτελεσματικής επικοινωνίας με τους μαθητές*. Ανακτήθηκε 6-01-2022 από http://www.diaapolis.auth.gr/epimorfotiko_uliko/index.php/2014-09-06-09-18-43/2014-09-06-09-35-19/40-c3-diamantidou.

Καραδήμου-Λιάτσου, Π. (2001). *Από την ακοή στην ακρόαση*, Αθήνα: Orpheus.

Μαλικιώση - Λοΐζου, Μ. (2008). *Η πολυπολιτισμική διάσταση της ενσυναίσθησης*. Ανακτήθηκε 20 Αυγούστου από: https://www.researchgate.net/publication/270589453_The_multicultural_dimension_of_empathy_in_Greek.

Ματσαγγούρας, Η.Γ. (2005). *Θεωρία και πράξη της διδασκαλίας Τ.Β': Στρατηγικές διδασκαλίας. Η κριτική σκέψη στη διδακτική πράξη*. 5η Έκδοση, 2ος Τόμος, Εκδόσεις: Gutenberg.

Μπρούζος, Α. (2004). *Προσωποκεντρική Συμβουλευτική. Θεωρία, Έρευνα και Εφαρμογές*. Αθήνα: Τυπωθήτω Γ.Δαρδανός.

Σαλαγιάννη, Μ., (2017). *Η επίδραση της ενσυναίσθησης και της ενεργητικής ακρόασης στην αυτο-αποτελεσματικότητα των εκπαιδευτικών*. Διδακτορική Διατριβή. Ιωάννινα.

Σταλίκας, Α., Χαμόδρακα, Μ. (2004). *Θεμελιώδη θέματα ψυχοθεραπείας. Η ενσυναίσθηση*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα, σελ 22-23.

Τσίτσας, Γ., (2009). *Η επίδραση ενός προγράμματος εκπαίδευσης στη διεκδικητικότητα, στη διεκδικητική συμπεριφορά, τον τόπο ελέγχου, την ενσυναίσθηση και την αυτοεκτίμηση σε Έλληνες φοιτητές και φοιτήτριες* (Doctoral dissertation, Εθνικό και Καποδιστριακό Πανεπιστήμιο Αθηνών (ΕΚΠΑ). Τμήμα Εκπαίδευσης και Αγωγής στην Προσχολική Ηλικία).

Τριάρχη-Hermann, B. (2004). *Εισαγωγή στην σχολική συμβουλευτική. Επιμόρφωση και Μετεκπαίδευση Ελλήνων Εκπαιδευτικών της Ακαδημίας Dillingen*. Θεσσαλονίκη: Εκδοτικός Οίκος Αδελφών Κυριακίδη α.ε.

Παράρτημα Α

Ερωτηματολόγιο δημογραφικών στοιχείων δημοσιογράφων

Βήμα 1: Δημογραφικά Στοιχεία

Φύλο:

Αντρας ☐

Γυναίκα ☐

Πότε γεννηθήκατε
(έτος):

Σε ποια περιφέρεια της
Ελλάδας κατοικείτε;

Η περιοχή (χωριό, ή
πόλη, ή δήμος) στην
οποία κατοικείτε έχει:

Οικογενειακή
κατάσταση:

Άγαμος/η ☐

Έγγαμος/η ☐

Σε
διάσταση ☐

Διαζευγμένος/η ☐

Σε χρήση ☐

Έχετε παιδιά;

Ναι ☐

Όχι ☐

Ποιό είναι το ανώτατο
πτυχίο που διαθέτετε;

Τι ειδικότητα έχετε;

Χρόνια προϋπηρεσίας
στον δημοσιογραφικό
κλάδο:

Χρόνια εργασίας σε
άλλο κλάδο:

Είστε μέλος σε κάποια
από τις επαγγελματικές
ενώσεις
δημοσιογράφων;

Εργάζεστε σε δημόσιο ή
ιδιωτικό
δημοσιογραφικό
οργανισμό;

Δημόσιο: ☐

Ιδιωτικό: ☐

Εργάζεστε αυτή την
περίοδο;

Ναι: ☐

Όχι: ☐

Εργάζεστε με πλήρες
ωράριο ή είστε
ημιαπασχολούμενος;

Πλήρες Ωράριο: ☐

Ημιαπασχολούμενος: ☐

Σε τι ΜΜΕ εργάζεστε;

Εργάζεστε σε
περισσότερα από ένα
Μέσα Μαζικής
Ενημέρωσης;

Ναι ☐

Όχι ☐

Εργάζεστε με σύμβαση
εργασίας:

Αορίστου
χρόνου: ☐

Ορισμένου
χρόνου: ☐

Δελτίο παροχής
υπηρεσιών: ☐

Αλληλοϋποστηρίζετε
με τους συναδέλφους
σας, όταν χρειάζεται;

Ναι ☐

Όχι ☐

Παράρτημα Β

Κλίμακα για τη μέτρηση της ενσυναίσθησης των δημοσιογράφων

Βήμα 2: Κλίμακα Ενσυναίσθησης

ΚΛΙΜΑΚΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗΣ TORONTO
Spreng*, R. N., McKinnon*, M. C., Mar, R. A., & Levine, B. (2009).

Ελληνική Έκδοση (Kourmoussi, N., Amanaki, E., Tzavara, C., Merakou, K., Barbouni, A., & Koutras, V., 2017).

Παρακαλώ διαβάστε κάθε δήλωση προσεκτικά και σημειώστε πόσο συχνά αισθάνεστε η ενεργείτε με τον τρόπο που περιγράφεται, τικάροντας την ανάλογη απάντηση.

ΚΛΙΜΑΚΑ ΜΕΤΡΗΣΗΣ ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗΣ

	Ποτέ ή σχεδόν ποτέ	Σπάνια	Μερικές φορές	Συχνά	Πάντα
1. Όταν κάποιος άλλος είναι ενθουσιασμένος, έχω την τάση να ενθουσιάζομαι και εγώ.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Οι δυστυχίες των άλλων ανθρώπων δεν με ενοχλούν πάρα πολύ.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Με αναστατώνει να βλέπω να συμπεριφέρονται σε κάποιον χωρίς σεβασμό.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Παραμένω ανεπηρέαστος/η όταν ένα κοντινό μου πρόσωπο είναι ευτυχισμένο.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Μου αρέσει να κάνω τους άλλους να αισθάνονται καλύτερα.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Τρέφω συναισθήματα στοργής και νοιάζομαι για ανθρώπους λιγότερο τυχερούς από εμένα.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Όταν ένας/μια φίλος/η αρχίζει να μιλά για τα προβλήματά του/της, προσπαθώ να στρέψω τη συζήτηση σε κάτι άλλο.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

	Ποτέ ή σχεδόν ποτέ	Σπάνια	Μερικές φορές	Συχνά	Πάντα
8. Μπορώ να καταλάβω πότε οι άλλοι είναι λυπημένοι, ακόμα και όταν δε λένε τίποτε.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Ποτέ ή σχεδόν ποτέ	Σπάνια	Μερικές φορές	Συχνά	Πάντα
9. Θεωρώ ότι συντονίζομαι με τη διάθεση των άλλων ανθρώπων.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Δεν αισθάνομαι συμπόνια για τους ανθρώπους που προκαλούν στον εαυτό τους σοβαρές ασθένειες.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Αισθάνομαι εκνευρισμό όταν κάποιος κλαίει.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
12. Δεν με ενδιαφέρει πραγματικά πώς αισθάνονται οι άλλοι άνθρωποι.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
13. Όταν βλέπω κάποιον που είναι αναστατωμένος, νιώθω μια έντονη ανάγκη να βοηθήσω.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
14. Όταν βλέπω να συμπεριφέρονται άδικα σε κάποιους, δεν νιώθω οίκτο γι' αυτούς.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
15. Το βρίσκω ανόητο να κλαίνει άνθρωποι από χαρά.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
16. Όταν βλέπω κάποιον να τον εκμεταλλεύονται, αισθάνομαι απέναντί του κάπως προστατευτικά.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Σημειώνεται πως η κλίμακα παρατίθεται με την άδεια των συγγραφέων της. Για την άδεια χρήσης της Ελληνικής Έκδοσης της κλίμακας Ενσυναίσθησης Toronto χορηγείται άδεια μόνον κατόπιν αιτήματος από τους μελετητές των ψυχομετρικών ικανοτήτων της που αναγράφονται στο άρθρο:

Kourmoussi, N., Amanaki, E., Tzavara, C., Merakou, K., Barbouni, A., & Koutras, V. (2017). The Toronto Empathy Questionnaire: Reliability and Validity in a Nationwide Sample of Greek Teachers. *Social Sciences*, 6(2), 62 at <http://www.mdpi.com/2076-0760/6/2/62/ht>

Παράρτημα Γ

Κλίμακα για τη μέτρηση της ενεργητικής ακρόασης των δημοσιογράφων

Βήμα 3: Κλίμακα (Δεξιότητων) Ενεργητικής Ακρόασης

Κλίμακα Ενεργητικής Ακρόασης Bodie D. Graham, 2011

Παρακαλείσθε να υποδείξετε πόσο συχνά αισθάνεστε ότι σας αντιπροσωπεύουν οι παρακάτω προτάσεις, τικάροντας την κατάλληλη απάντηση.

	Ποτέ η σχεδόν ποτέ	Πολύ Σπάνια	Σπάνια	Μερικές φορές	Συχνά	Πολύ συχνά	Πάντα ή σχεδόν πάντα
1. Είμαι ευαίσθητος/η σε ό,τι οι άλλοι δεν εκφράζουν με λόγια.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
2. Έχω επίγνωση αυτού που οι άλλοι υπονοούν αλλά δεν εκφράζουν με λόγια.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
3. Κατανοώ το πώς αισθάνονται οι άλλοι.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
4. Έχω τις αισθήσεις μου ανοικτές για κάτι περισσότερο από αυτά που λέγονται με λόγια.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
5. Διαβεβαιώνω τους άλλους ότι θα θυμάμαι αυτό που μου λένε.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
6. Συνοψίζω τα σημεία συμφωνίας και διαφωνίας την κατάλληλη στιγμή.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
7. Κρατώ στο νου μου τα θέματα που επισημαίνουν οι άλλοι.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

8. Διαβεβαιώνω τους άλλους ότι τους ακούω χρησιμοποιώντας λεκτικές επιβεβαιώσεις/επιφωνήματα (π.χ.: Μμ, Χμ, κ. λπ.)	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
	Ποτέ ή σχεδόν ποτέ	Πολύ Σπάνια	Σπάνια	Μερικές φορές	Συχνά	Πολύ συχνά	Πάντα ή σχεδόν πάντα
9. Διαβεβαιώνω τους άλλους ότι είμαι δεκτικός/η στις ιδέες τους.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
10. Κάνω ερωτήσεις που δείχνουν ότι κατανοώ τις θέσεις των άλλων.	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>
11. Δείχνω στους άλλους ότι τους ακούω χρησιμοποιώντας τη γλώσσα του σώματος (π.χ. με νεύματα κεφαλής).	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>	<input type="radio"/>

Σημειώνεται πως η κλίμακα παρατίθεται με την άδεια των συγγραφέων της. Για την άδεια χρήσης της Ελληνικής Έκδοσης της κλίμακας Ενσυναισθητικής Ενεργητικής ακρόασης χορηγείται άδεια κατόπιν αιτήματος από τους μελετητές των ψυχομετρικών ικανοτήτων της που αναγράφονται στο άρθρο:

Kourmoussi, N., Kounenou, K., Tsitsas, G., Yotsidi, V., Merakou, K., Barbouni, A., & Koutras, V. (2017). Active Empathic Listening Scale (AELS): Reliability and Validity in a Nationwide Sample of Greek Educators. *Social Sciences*, 6(4), 113 at <http://www.mdpi.com/2076-0760/6/4/113>

Υπεύθυνη Δήλωση Συγγραφέα: Δηλώνω ρητά ότι, σύμφωνα με το άρθρο 8 του Ν.1599/1986, η παρούσα εργασία αποτελεί αποκλειστικά προϊόν προσωπικής μου εργασίας, δεν προσβάλλει κάθε μορφής δικαιώματα διανοητικής ιδιοκτησίας, προσωπικότητας και προσωπικών δεδομένων τρίτων, δεν περιέχει έργα/εισφορές τρίτων για τα οποία απαιτείται άδεια των δημιουργών/δικαιούχων και δεν είναι προϊόν μερικής ή ολικής αντιγραφής, οι πηγές δε που χρησιμοποιήθηκαν περιορίζονται στις βιβλιογραφικές αναφορές και μόνον και πληρούν τους κανόνες της επιστημονικής παράθεσης

Πτυχιακή / Διπλωματική Εργασία