



TEAWAY
Promoting Tea as the Engine of Growth
for the Black Sea Basin Area



Κοινωνικές και επικοινωνιακές δεξιότητες Πώς να χειρίζεστε την ενεργό ακρόαση

ΖΗΣΟΠΟΥΛΟΥ ΘΩΜΑΗ

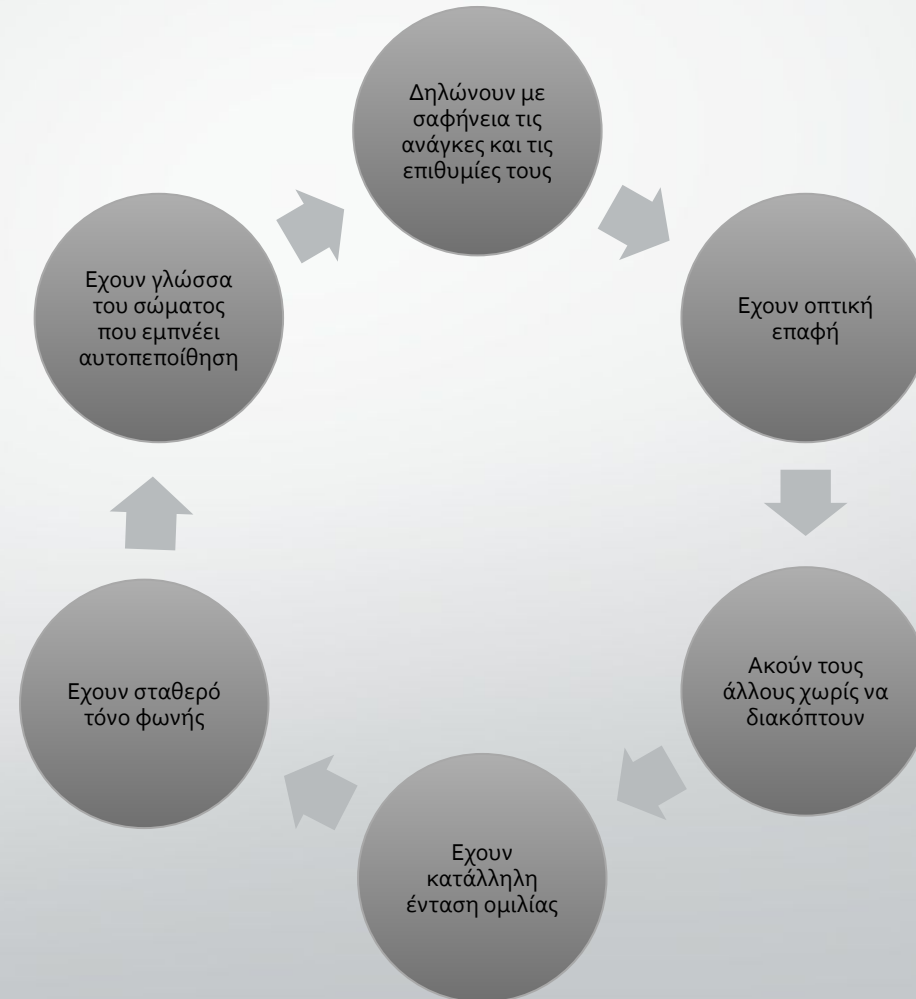
Επικοινωνία με αποφασιστικότητα - Ορισμός

"Ένα στυλ επικοινωνίας, σύμφωνα με το οποίο ένα άτομο υπερασπίζεται τις ανάγκες και επιθυμίες του, λαμβάνοντας παράλληλα υπόψη τις ανάγκες και τις επιθυμίες των άλλων, χωρίς να συμπεριφέρεται παθητικά ή επιθετικά. "



Μία από τις σημαντικότερες δεξιότητες που πρέπει να εξασκηθείτε είναι πώς να είστε αποφασιστικοί αντί επιθετικοί ή παθητικοί.

Οι άνθρωποι που
επικοινωνούν με
αποφασιστικότητα:



Πώς να χειρίζεστε την Ενεργό Ακρόαση

4 συμβουλές για να επικοινωνείτε με αποφασιστικότητα

Σεβαστείτε τον εαυτό σας - οι επιθυμίες και οι ανάγκες σας είναι εξίσου σημαντικές με τις ανάγκες των άλλων.

Εκφράστε τη σκέψη και τα συναισθήματά σας ήρεμα αντί να μένετε σιωπηλοί ή να φωνάζετε και να απειλείτε.

Σχεδιάστε τι θα πείτε προτού το πείτε.

Πείτε «όχι» όταν χρειάζεται, πείτε το ξεκάθαρα και πείτε το χωρίς ψέματα.

Ενεργός ακρόαση

Είναι μια δεξιότητα που μπορεί να αποκτηθεί και να αναπτυχθεί με την εξάσκηση. Ωστόσο, η ενεργός ακρόαση μπορεί να είναι δύσκολο να ελεγχθεί και, συνεπώς, θα χρειαστεί χρόνο και υπομονή για να αναπτυχθεί.

Όπως υποδηλώνει το όνομά της, σημαίνει να επικεντρώνεται κανείς πλήρως σε όσα λέγονται και όχι απλώς να «ακούει» παθητικά το μήνυμα του ομιλητή

Περιλαμβάνει την ακρόαση με όλες τις αισθήσεις. Εκτός από την πλήρη προσοχή στον ομιλητή, είναι σημαντικό ο «ενεργός ακροατής» να «δείχνει» ότι ακούει - διαφορετικά ο ομιλητής μπορεί να καταλήξει στο συμπέρασμα ότι η συζήτηση δεν ενδιαφέρει τον ακροατή.

Η ακρόαση είναι το πιο θεμελιώδες στοιχείο των διαπροσωπικών δεξιοτήτων επικοινωνίας.

Η ακρόαση δεν είναι κάτι που συμβαίνει απλά (δηλαδή δεν ακούμε απλώς). Είναι μια ενεργή διαδικασία κατά την οποία λαμβάνεται μια συνειδητή απόφαση να ακούσετε και να κατανοήσετε τα μηνύματα του ομιλητή.

Οι ακροατές θα πρέπει να παραμείνουν ουδέτεροι και όχι επικριτικοί, αυτό σημαίνει ότι προσπαθούμε να μην παίρνουμε την πλευρά του ενός ή του άλλου ομιλητή και να μην διαμορφώνουμε απόψεις, ειδικά από την αρχή της συνομιλίας. Η ενεργός ακρόαση αφορά επίσης την υπομονή συμπεριλαμβάνοντας παύσεις και σύντομες περιόδους σιωπής.

Οι ακροατές δεν πρέπει να μουν στον πειρασμό να κάνουν ερωτήσεις ή σχόλια κάθε φορά που υπάρχουν λίγα δευτερόλεπτα σιωπής. Η ενεργός ακρόαση περιλαμβάνει την παροχή στο άλλο άτομο επαρκούς χρόνου για να εξερευνήσει τις σκέψεις και τα συναισθήματά του.

Η ενεργός ακρόαση δεν σημαίνει μόνο την πλήρη εστίαση στον ομιλητή αλλά επίσης το να δείχνουμε λεκτικά και μη λεκτικά σημάδια ότι ακούμε τον ομιλητή.

Μη λεκτικά σημάδια προσεκτικής ή ενεργούς ακρόασης

Χαμόγελο

- Το χαμόγελο μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να δείξει ο ακροατής ότι δίνει προσοχή σε όσα λέγονται ή ότι συμφωνεί ή είναι ικανοποιημένος με τα μηνύματα που λαμβάνονται.
- Σε συνδυασμό με τα νεύματα του κεφαλιού, το χαμόγελο επιβεβαιώνει ότι τα μηνύματα ακούγονται και κατανοούνται.

Στάση σώματος

- Η στάση του σώματος μπορεί να πει πολλά για τον αποστολέα και τον παραλήπτη στις διαπροσωπικές αλληλεπιδράσεις.
- Ο προσεκτικός ακροατής τείνει να κλίνει ελαφρώς προς τα εμπρός ή προς τα πλάγια ενώ κάθεται.
- Αλλα σημάδια ενεργούς ακρόασης μπορεί να περιλαμβάνουν μια ελαφριά κλίση του κεφαλιού ή τη στήριξη του κεφαλιού στη μία πλευρά.

Αντανάκλαση

- Η χρησιμοποίηση των ίδιων εκφράσεων του προσώπου που χρησιμοποιούνται από το ομιλητή αποτελεί ένδειξη προσεκτικής ακρόασης.
- Αυτές οι ανακλαστικές εκφράσεις μπορούν να δείξουν συμπάθεια και ενσυναίσθηση σε πιο συναισθηματικές καταστάσεις.
- Ωστόσο, η απόπειρα συνειδητής μίμησης των εκφράσεων του προσώπου του ομιλητή (δηλαδή όχι την αυτόματη αντανάκλαση των εκφράσεων) μπορεί να αποτελεί ένδειξη απροσεξίας.

Απόσπαση

- Στον ενεργό ακροατή δεν αποσπάται η προσοχή του και, ως εκ τούτου, αποφεύγει να δείχνει ανήσυχος, να κοιτάζει το ρολόι του, να παίζει με τα μαλλιά του ή να ασχολείται με τα νύχια του.

Λεκτικά σημάδια Προσεκτικής ή Ενεργούς Ακρόασης

Θετική ενίσχυση

- Πρέπει να δίδεται προσοχή στον ομιλητή όταν χρησιμοποιείτε θετική λεκτική ενίσχυση.
- Αν και ορισμένες θετικές λέξεις ενθάρρυνσης μπορεί να είναι επωφελείς για τον ομιλητή, ο ακροατής θα πρέπει να τις χρησιμοποιεί με φειδώ ώστε να μην αποσπά την προσοχή από ό, τι λέγεται ή να δίνει άσκοπη έμφαση σε τμήματα του μηνύματος.
- Η περιστασιακή και συχνή χρήση λέξεων και φράσεων, όπως: «πολύ καλό», «ναι» ή «πράγματι» μπορεί να ενοχλήσει τον ομιλητή. Συνήθως είναι καλύτερο να εξηγήσετε γιατί συμφωνείτε με ένα συγκεκριμένο σημείο.

Θύμηση

- Το ανθρώπινο μυαλό δεν θυμάται λεπτομέρειες, ειδικά για μεγάλο χρονικό διάστημα
- Ωστόσο, η θύμηση μερικών βασικών σημείων, ή ακόμα και του ονόματος του ομιλητή, μπορεί να κάνει εμφανές ότι τα μηνύματα που στάλθηκαν έχουν ληφθεί και κατανοηθεί - δηλαδή ότι η ακρόαση ήταν επιτυχής. Η θύμηση των λεπτομερειών, των ιδεών και των εννοιών από προηγούμενες συζητήσεις αποδεικνύει ότι δόθηκε η απαραίτητη προσοχή και είναι πιθανό αυτό να ενθαρρύνει τον ομιλητή να συνεχίσει. Κατά τη διάρκεια μεγαλύτερων συζητήσεων μπορεί να είναι σκόπιμο να κρατάτε σύντομες σημειώσεις για να κάνετε ερωτήσεις ή να ζητήσετε διευκρινίσεις αργότερα.

Προβληματισμός

- Ο ακροατής μπορεί να δείξει ότι έχει δώσει την απαιτούμενη προσοχή κάνοντας σχετικές ερωτήσεις ή / και δηλώσεις που μπορούν να βοηθήσουν στην περεταίρω ανάπτυξη ή την παροχή διευκρινίσεων σε όσα είπε ο ομιλητής.
- Με την υποβολή σχετικών ερωτήσεων, ο ακροατής βοηθά επίσης να δείξει ότι ενδιαφέρεται για αυτά που είπε ο ομιλητής.

Λεκτικά σημάδια Προσεκτικής ή Ενεργούς Ακρόασης

Σκέψη

- Ο προβληματισμός σε σχέση με αυτά που είπε ο ομιλητής ή η παράφρασή τους δείχνει επίσης κατανόηση στα λεγόμενά του.
- Ο προβληματισμός είναι μια ισχυρή δεξιότητα που μπορεί να ενισχύσει το μήνυμα του ομιλητή και να δείξει ότι τον καταλαβαίνουμε.

Διευκρίνιση

- Η διευκρίνιση περιλαμβάνει την υποβολή ερωτήσεων από τον ομιλητή για να διασφαλιστεί ότι έχει ληφθεί το σωστό μήνυμα.
- Η διευκρίνιση συνήθως περιλαμβάνει τη χρήση ανοιχτών ερωτήσεων που επιτρέπει στον ομιλητή να επεκταθεί σε συγκεκριμένα σημεία, όπως απαιτείται.

Σύνοψη

- Η σύνοψη των όσων είπε ο ομιλητής είναι μια τεχνική που χρησιμοποιείται από τον ακροατή για να επαναλάβει αυτό που έχει ειπωθεί με δικά του λόγια.
- Η σύνοψη περιλαμβάνει τη λήψη των βασικών σημείων του ληφθέντος μηνύματος και την επανάληψή τους με λογικό και σαφή τρόπο, δίνοντας στον ομιλητή την ευκαιρία να διορθώσει εάν είναι απαραίτητο.

**Σας ευχαριστώ για
την προσοχή σας!**