



1) ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΑΛΕΙΟΥ

Όνομα εργαλείου : **Emphatic Listening**

EMPATHIC LISTENING - είναι μια δομημένη τεχνική ακρόασης και αμφισβήτησης που σας επιτρέπει να αναπτύξετε και να ενισχύσετε τις σχέσεις με μια ισχυρότερη κατανόηση του τι μεταφέρεται, τόσο διανοητικά όσο και συναισθηματικά. Ως εκ τούτου, μεταφέρει τις τεχνικές ενεργητικής ακρόασης σε ένα νέο επίπεδο.

Θα διερευνήσουμε πώς η ειλικρινής και αποτελεσματική χρήση της ενσυναισθητικής ακρόασης μπορεί να σας βοηθήσει να κερδίσετε την εμπιστοσύνη των μελών της ομάδας και να αντιμετωπίσετε τη βασική αιτία των προβλημάτων στο χώρο εργασίας.

Χρόνος: 60 λεπτά

2) ΣΤΟΧΟΙ ΤΟΥ ΕΡΓΑΛΕΙΟΥ

Στόχος 1 - Ακούστε υπομονετικά

Για να χρησιμοποιήσετε την ενσυναισθητική ακρόαση, ακούστε υπομονετικά τι έχει να πει το άλλο άτομο, ακόμα κι αν δεν συμφωνείτε με αυτό. Είναι σημαντικό να δείχνετε αποδοχή, αν και όχι απαραίτητα συμφωνία, απλά γνέφοντας ή εισάγοντας φράσεις όπως «καταλαβαίνω» ή «βλέπω».

Στόχος 2- Προσπαθήστε να πάρετε μια αίσθηση των συναισθημάτων που εκφράζει ο ομιλητής και να έχετε επίγνωση του συναισθηματικού περιεχομένου που παραδίδεται, καθώς και της κυριολεκτικής σημασίας των λέξεων.

Στόχος 3: Σκεφτείτε τον εαυτό σας ως καθρέφτη. Επαναλάβετε τις σκέψεις και τα συναισθήματα του ομιλητή πίσω σε αυτά. Ενθαρρύνετε τον ομιλητή να συνεχίσει με το μήνυμά του παρεμβάλλοντας συνοπτικές απαντήσεις.

Φιλοδώρημα:

Όταν ακούτε με ενσυναίσθηση, κρατήστε τα συναισθήματά σας υπό έλεγχο και μην επιτρέπετε στον εαυτό σας να εμπλακεί συναισθηματικά. Θυμηθείτε: κατανοήστε πρώτα, αξιολογήστε αργότερα.

Τέλος, λάβετε υπόψη ότι κερδίζοντας την εμπιστοσύνη του ομιλητή, του επιτρέπετε να επικοινωνεί πιο ελεύθερα. Με αυτόν τον τρόπο, δημιουργείτε καλύτερα αποτελέσματα για τον ομιλητή, για τον εαυτό σας, για την ομάδα σας και για την εταιρεία στο σύνολό της.

Όπου έχετε κερδίσει αυτή την εμπιστοσύνη, βεβαιωθείτε ότι δεν την προδίδετε.

ΔΕΞΙΟΤΗΤΑ - ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΕΡΓΑΛΕΙΟ- ΕΜΦΑΤΙΚΗ ΑΚΡΟΑΣΗ

Εργαλείο

3) ΣΥΝΔΕΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΑΛΕΙΟΥ ΜΕ ΤΗΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΑ

Η επικοινωνία είναι ένα θέμα που είναι πολύ πιο λεπτό από ό, τι νομίζετε. Το να έχεις καλές δεξιότητες επικοινωνίας δεν σημαίνει μόνο να μπορείς να γράφεις και να μιλάς. Όταν λέμε ότι ένας επικοινωνιακός είναι αποτελεσματικός, βασικά λέμε ότι είναι ικανός να τραβήξει την αμέριστη προσοχή του κοινού του και να περάσει με επιτυχία το μήνυμά του. Δεν έχει σημασία αν αυτό που κοινοποιείται αποτελεί μέρος ενός καθημερινού σημειώματος ή μιας ομιλίας στη γενική συνέλευση της εταιρείας. Η ανάγκη για επιχειρηματική επικοινωνία είναι πραγματική και επείγουσα. Υπάρχουν πολλά εργαλεία που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την αποτελεσματική επικοινωνία με το κοινό σας. Επιπλέον, υπάρχουν και άλλα εργαλεία που μπορούν να σας βοηθήσουν να μάθετε και να εξασκήσετε την τέχνη της επικοινωνίας και να προσεγγίσετε την τελειότητα.

4) ΥΛΙΚΟ ΠΟΡΩΝ

-αίθουσα συσκέψεων για τουλάχιστον 2 άτομα, άνετο χώρο για κοινή χρήση

5) ΠΩΣ ΝΑ ΕΦΑΡΜΟΣΕΤΕ ΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ

Ακρόαση – Σύνοψη – Παρακολούθηση (LSF)

Ένας κοινός τρόπος για να επιτευχθεί η ενσυναισθητική ακρόαση είναι η τεχνική LSF. Σημαίνει Listening – Summifying – Follow-up (LSF).

Ακούγοντας πραγματικά κάποιον άλλο και συνοψίζοντας στο μυαλό σας τι λέει, ο ακροατής είναι σε θέση να χρησιμοποιήσει την παράφραση για να δείξει στον άλλο ότι έχει ακούσει τι έχει ειπωθεί. Η παράφραση αποτελεί μέρος της σύνοψης. Στοχεύει σε μία ή περισσότερες λέξεις-κλειδιά που απεικονίζουν με ακρίβεια την ιστορία.

Μπορεί επίσης να έχει ισχυρό αποτέλεσμα να επαναλάβει τις λέξεις που χρησιμοποιεί ο ομιλητής. Εφαρμόζοντας περιλήψεις ξανά και ξανά, ο ακροατής αποκτά μια σαφέστερη εικόνα για το τι μιλάει το άλλο άτομο. Αυτό του δίνει τη δυνατότητα να κάνει συγκεκριμένες ερωτήσεις που ακολουθούν το θέμα.

Η μέθοδος LSF είναι μια κυκλική διαδικασία και επαναλαμβάνεται συνεχώς. Επίσης, αναγνωρίστε τα συναισθήματα που παρατηρείτε κατά τη διάρκεια των συνομιλιών, καθώς και τη γλώσσα του σώματος του άλλου. Για παράδειγμα: «Βλέπω ότι αυτό σε επηρεάζει πραγματικά» ή «Ενώ μου το λες αυτό, μπορώ ακόμα να δω πόσο θυμωμένος σε κάνει».

Η ενσυναισθητική ακρόαση μπορεί να εφαρμοστεί οπουδήποτε και οποτεδήποτε.

Ένας διευθυντής που διεξάγει μια αξιολόγηση απόδοσης με τον υπάλληλό του θα έκανε καλά να τον ρωτήσει για τα κίνητρά του ή τα πράγματα που μπορεί να τον ενοχλούν. Η κατανόηση των κινήτρων του εργαζομένου επιτρέπει στον διευθυντή να εργαστεί προς κοινούς στόχους και πιθανές λύσεις.

Μια συνάντηση διαχείρισης είναι ένα άλλο καλό μέρος για να χρησιμοποιήσετε την Ενσυναισθητική Ακρόαση και να ακούσετε πραγματικά τις απόψεις του άλλου και να προσπαθήσετε να κατανοήσετε τα επιχειρήματα των άλλων.

Αλλά είναι επίσης ένα καλό εργαλείο για την επίτευξη σωστής συνεργασίας και αποτελεσματικής επικοινωνίας κατά τη διάρκεια **των πρόσωπο με πρόσωπο συναντήσεων μεταξύ των εργαζομένων**.

Ακολουθούν σημαντικά **βήματα** που πρέπει να ακολουθήσετε για να το πετύχετε αυτό:

1. Δημιουργήστε έναν άνετο χώρο για κοινή χρήση

Δίνοντας στον ομιλητή ένα ασφαλές μέρος για τη συζήτηση μπορεί να τον κάνει πιο πιθανό να σας εμπιστευτεί. Για παράδειγμα, εάν βρίσκεστε σε μια ομαδική σύσκεψη και παρατηρήσετε ότι κάποιος δυσκολεύεται να μοιραστεί κάτι μαζί σας μπροστά σε ολόκληρη την ομάδα, μπορείτε να του ζητήσετε να συναντηθεί ένας προς έναν μετά τη σύσκεψη. Σκεφτείτε να τους εξηγήσετε ότι ενδιαφέρεστε για την ευημερία τους, γι 'αυτό θέλετε απλώς να δημιουργήσετε ένα πιο άνετο

περιβάλλον για αυτή τη συζήτηση.

2. Εστιάστε στην άποψη του άλλου ατόμου

Η εστίαση στην άποψη του άλλου ατόμου σας επιτρέπει να αναγνωρίσετε καλύτερα τα συναισθήματά του. Ακόμα κι αν κάποιος μιλάει για κάτι που επίσης βιώσατε, όπως ένα γεγονός στη δουλειά, είναι σημαντικό να αφήσετε την εμπειρία σας στην άκρη και να εστιάσετε στις σκέψεις του. Εξετάστε το ενδεχόμενο να κρατήσετε τη συμβολή σας στο ελάχιστο ή να μιλήσετε μόνο όταν σας κάνουν άμεσες ερωτήσεις. Μπορείτε επίσης να τους διαβεβαιώσετε ότι εστιάζετε στη συζήτηση λέγοντας κάτι σαν «Σε ακούω».

3. Αφήστε κάτω όλες τις συσκευές

Η αποφυγή περισπασμών κατά τη διάρκεια μιας συνομιλίας είναι απαραίτητη για να δείξετε σεβασμό στον ομιλητή. Όποτε είναι δυνατόν, αφήστε κάτω το τηλέφωνό σας ή απενεργοποιήστε τυχόν άλλες οθόνες που μπορεί να σας αποσπάσουν την προσοχή από αυτό που λέει το άλλο άτομο. Μπορείτε επίσης να κλείσετε τις πόρτες ή τα στόρια για να βεβαιωθείτε ότι κανείς δεν σας διακόπτει.

4. Αποφύγετε την κριτική

Η ενθάρρυνση είναι απαραίτητη για να κάνετε τους ανθρώπους να αισθάνονται άνετα γύρω σας και να τους κάνετε να θέλουν να μοιραστούν τα μυστικά ή τις σκέψεις τους μαζί σας. Μπορείτε να το πετύχετε αυτό αποφεύγοντας να τους δώσετε αυτόκλητες συμβουλές. Αντ' αυτού, δείξτε τους ότι μπορούν να βασίζονται σε εσάς σε οποιαδήποτε κατάσταση και, παρόλο που ο ρόλος σας είναι να είστε αντικειμενικοί και δίκαιοι με όλους, καταλαβαίνετε την άποψή τους.

5. Χρησιμοποιήστε και εστιάστε στη γλώσσα του σώματος

Η ενεργητική ακρόαση περιλαμβάνει την εστίαση σε αυτό που έχει να πει το άλλο άτομο και πώς δείχνει τα συναισθήματά του. Η γλώσσα του σώματος κάποιου μπορεί να σας πει πολλά για το πόσο άνετα είναι γύρω σας. Είναι επίσης σημαντικό να χρησιμοποιείτε ανοιχτή, θετική γλώσσα του σώματος καθ' όλη τη διάρκεια της συνομιλίας σας. Για να το κάνετε αυτό, θυμηθείτε να μην σταυρώσετε τα χέρια σας και να διατηρήσετε παθητική επαφή με τα μάτια. Μπορείτε επίσης να κουνάτε το κεφάλι σας από καιρό σε καιρό για να δείξετε ότι επεξεργάζεστε αυτό που μοιράζονται.

6) ΤΙ ΝΑ ΜΑΘΕΤΕ

Η σημασία της ενσυναισθητικής ακρόασης

Υπάρχουν πολλά οφέλη από τη χρήση της ενσυναίσθησης κατά την οικοδόμηση επαγγελματικών σχέσεων στο χώρο εργασίας, για παράδειγμα, με συναδέλφους. Εδώ είναι μερικά οφέλη από το να

γίνετε ενσυναισθητικός ακροατής:

Καλύτερες επαγγελματικές σχέσεις

Εάν αποδείξετε ότι μπορείτε να ακούτε ενεργά τους άλλους και να απαντάτε προσεκτικά στις ερωτήσεις τους, οι άλλοι μπορεί να σας βρουν πιο αξιόπιστους και προσιτούς. Αυτό συχνά οδηγεί σε πολλές καταστάσεις, στις οποίες μπορείτε να οικοδομήσετε εμπιστοσύνη και να γνωρίσετε τους συναδέλφους, τους πελάτες σας ή ακόμα και τον εργοδότη σας. Ως αποτέλεσμα, οι άνθρωποι που είναι ενσυναισθητικοί ακροατές μπορούν να δημιουργήσουν πιο θετικές αλληλεπιδράσεις στο χώρο εργασίας που, για παράδειγμα, τους βοηθούν να προωθήσουν τη σταδιοδρομία τους και να δικτυωθούν στον τομέα τους.

Ενεργώντας διακριτικά

Η ανάπτυξη ισχυρών δεξιοτήτων ενεργητικής ακρόασης είναι απαραίτητη για να ενεργείτε ευγενικά και συμπονετικά στην καθημερινή σας ζωή και στην εργασία. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε αυτήν την ικανότητα για να υποστηρίξετε άλλους όταν αγωνίζονται. Για παράδειγμα, εάν ένας συνάδελφος αγωνίζεται να αποδεχτεί ότι το έργο του απέτυχε, μπορείτε να του μιλήσετε για να τον ενθαρρύνετε να προσπαθήσει ξανά και να συνεχίσει να πιστεύει στις δεξιότητές του.

Αυξημένη παραγωγικότητα

Όταν αποδεικνύετε ότι είστε αξιόπιστο και διακριτικό άτομο, μπορείτε να επηρεάσετε τον τρόπο με τον οποίο σας αντιλαμβάνονται οι άλλοι ή να δημιουργήσετε ένα πιο υγιές και πιο θετικό περιβάλλον στο χώρο εργασίας. Αυτό είναι σημαντικό ειδικά όταν συμμετέχετε σε πολλή ομαδική εργασία. Οι συνάδελφοι που εμπιστεύονται ο ένας τον άλλον συνήθως βρίσκουν ευκολότερο να συνεργαστούν επειδή είναι πιο παραγωγικοί και ανοιχτοί μεταξύ τους.

Καλύτερη επίλυση προβλημάτων

Οι προκλήσεις στο χώρο εργασίας συχνά απαιτούν από εσάς και την ομάδα σας να βρείτε λύσεις σε διαφορετικά προβλήματα. Εάν γνωρίζετε ότι οι άλλοι σας βλέπουν ως κάποιον επινοητικό, συμπονετικό και διακριτικό, μπορεί να αισθάνεστε πιο άνετα να μοιραστείτε τις απόψεις και τις ιδέες σας μαζί τους. Ως αποτέλεσμα, η ομάδα σας μπορεί να έχει περισσότερες λύσεις για να επιλέξει, οι οποίες μπορούν να σας βοηθήσουν να κάνετε το έργο στο οποίο εργάζεστε πιο επιτυχημένο.

Φράσεις για ενσυναισθητικούς ακροατές

Όταν βρίσκεστε σε μια κατάσταση όπου κάποιος σας μιλάει εμπιστευτικά, σκεφτείτε να χρησιμοποιήσετε αυτές τις φράσεις για να του δείξετε ότι ακούτε με ενσυναίσθηση:

«Καταλαβαίνω τι λες».

ΔΕΞΙΟΤΗΤΑ - ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΕΡΓΑΛΕΙΟ- ΕΜΦΑΤΙΚΗ ΑΚΡΟΑΣΗ

Γενικές

- «Είμαι σίγουρος ότι αυτό πρέπει να είναι δύσκολο».
- «Ταυτίζομαι με αυτό που περνάς».
- «Σας ευχαριστώ που το μοιραστήκατε μαζί μου».
- «Πώς σε έκανε να νιώσεις αυτή η εμπειρία;
- «Εκτιμώ ότι μου εμπιστεύεστε αυτές τις πληροφορίες».
- «Είχα μια παρόμοια εμπειρία».
- «Μπορώ να καταλάβω γιατί αυτό σας ενοχλεί».
- «Υποστηρίζω την απόφαση που παίρνετε».
- "Είμαι στην ευχάριστη θέση να βοηθήσω με ό, τι με χρειάζεστε."
- "Πώς μπορώ να σας υποστηρίξω καλύτερα αυτή τη στιγμή;"



**Co-funded by
the European Union**