



1) ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΤΟΥ ΕΡΓΑΛΕΙΟΥ

Όνομα του εργαλείου: Είμαι όλος αυτιά!

Αυτή η ενότητα επικεντρώνεται στην ενεργητική ακρόαση, μια βασική δεξιότητα για την αποτελεσματική επικοινωνία και την τεκμηριωμένη λήψη αποφάσεων. Επαγγελματίες του τομέα Ανθρώπινου Δυναμικού, εκπαιδευτές και εργαζόμενοι με χαμηλή ειδίκευση μπορούν όλοι να επωφεληθούν από την ενεργητική ακρόαση για να συλλέξουν πολύτιμες πληροφορίες, να οικοδομήσουν εμπιστοσύνη και να κάνουν καλύτερες επιλογές για την κατάρτιση και την επαγγελματική εξέλιξη.

Η ενεργητική ακρόαση υπερβαίνει την απλή ακρόαση κάποιου που μιλάει. Περιλαμβάνει την προσεκτική προσοχή, την κατανόηση του μηνύματος του ομιλητή (τόσο λεκτικά όσο και μη λεκτικά) και την παροχή ανατροφοδότησης για να διασφαλιστεί η κατανόηση.

Χρόνος: 60 λεπτά

2) ΣΤΟΧΟΙ

- Βελτίωση των δεξιοτήτων επικοινωνίας και συνεργασίας.
- Βελτίωση της συλλογής και ανάλυσης πληροφοριών.
- Προώθηση της εμπιστοσύνης και της ψυχολογικής ασφάλειας εντός των ομάδων.
- Υποστήριξη καλύτερης λήψης αποφάσεων με βάση πλήρεις πληροφορίες.

3) ΣΥΝΔΕΣΗ ΤΟΥ ΕΡΓΑΛΕΙΟΥ ΜΕ ΤΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΑ

Η λήψη αποφάσεων σπάνια γίνεται στο κενό. Συλλέγουμε πληροφορίες, εξετάζουμε επιλογές και ζυγίζουμε τα πιθανά αποτελέσματα. Όμως η αποτελεσματική λήψη αποφάσεων βασίζεται σε μεγάλο βαθμό στην ικανότητά μας να επικοινωνούμε καλά, και αυτό υπερβαίνει την απλή ικανότητα να ακούμε και να μιλάμε.

Η ενεργητική ακρόαση πηγαίνει την επικοινωνία ένα βήμα παραπέρα. Πρόκειται για την αληθινή κατανόηση του μηνύματος του ομιλητή, τόσο των προφορικών λέξεων όσο και των υποκείμενων συναισθημάτων ή προθέσεων που μεταφέρονται μέσω μη λεκτικών ενδείξεων. Ακριβώς όπως η μη

SKILL 1 – COMPLEX PROBLEM SOLVING

Λεκτική επικοινωνία προσθέτει βάθος στις προφορικές λέξεις, έτσι και η ενεργητική ακρόαση προσθέτει βάθος στην κατανόηση μιας κατάστασης.

Γιατί η ενεργητική ακρόαση έχει σημασία για τη λήψη αποφάσεων;

Η ενεργητική ακρόαση είναι η διαδικασία της προσοχής, της κατανόησης και της ανταπόκρισης σε αυτά που λέει κάποιος, χωρίς να διακόπτεις, να κρίνεις ή να επιβάλλεις τη δική σου ατζέντα. Δείχνει σεβασμό, ενσυναίσθηση και περιέργεια και χτίζει εμπιστοσύνη και σχέση. Η ενεργητική ακρόαση σας βοηθά επίσης να συλλέξετε σχετικές πληροφορίες, να εντοπίσετε υποθέσεις, να αποσαφηνίσετε τις προσδοκίες και να διερευνήσετε εναλλακτικές λύσεις. Αυτά είναι βασικά βήματα για τη λήψη τεκμηριωμένων, ορθολογικών και ηθικών αποφάσεων που ωφελούν την ομάδα σας, τον οργανισμό και τα ενδιαφερόμενα μέρη.

4) ΥΛΙΚΟ

- Σενάρια παιχνιδιού ρόλων (που παρέχονται ή δημιουργούνται από τους συμμετέχοντες)

5) ΠΩΣ ΝΑ ΕΦΑΡΜΟΣΕΤΕ ΤΟ ΕΡΓΑΛΕΙΟ

Ενεργητική ακρόαση σημαίνει να ασχολείστε βαθιά και να παρακολουθείτε με προσοχή αυτά που λέει ο ομιλητής. Απαιτεί πολύ περισσότερη ακρόαση από ό,τι ομιλία. Ο στόχος σας ως ενεργός ακροατής είναι να κατανοήσετε πραγματικά την οπτική γωνία του ομιλητή (ανεξάρτητα από το αν συμφωνείτε) και να επικοινωνήσετε την κατανόηση αυτή στον ομιλητή, ώστε αυτός να επιβεβαιώσει την ακρίβεια της κατανόησής σας.

1. Δώσε την αμέριστη προσοχή σου:

Μέσω της ενεργητικής ακρόασης, μπορείτε να αποκτήσετε πολύτιμες γνώσεις και πληροφορίες από την ομάδα σας που θα σας βοηθήσουν να λάβετε τεκμηριωμένες αποφάσεις. Όταν αφιερώνετε χρόνο για να ακούτε πραγματικά, αυτό όχι μόνο ενισχύει τις επαγγελματικές σας σχέσεις, αλλά οδηγεί και σε καλύτερα αποτελέσματα για τον οργανισμό σας.

- Ελαχιστοποιήστε τους περισπασμούς, όπως τηλέφωνα ή φορητούς υπολογιστές, ενώ κάποιος μιλάει.
- Κάντε οπτική επαφή και διατηρήστε ανοιχτή γλώσσα του σώματος για να δείξετε ότι είστε αφοσιωμένοι. Αυτό σας βοηθά να παραμείνετε συγκεντρωμένοι και δείχνει στον άλλον ότι ακούτε.

2. Ακούστε για να καταλάβετε, όχι μόνο για να απαντήσετε:

SKILL 1 – COMPLEX PROBLEM SOLVING

Η ενεργητική ακρόαση είναι κάτι περισσότερο από το να ακούς απλώς τι λέει κάποιος, περιλαμβάνει το να αφιερώνεις χρόνο για να καταλάβεις το μήνυμα που μεταδίδεται και την πρόθεση πίσω από αυτό. Αυτό προϋποθέτει την υποβολή ανοικτών ερωτήσεων για την οικοδόμηση σχέσεων και την αναζήτηση περισσότερων πληροφοριών. Οι επακόλουθες ερωτήσεις είναι επίσης απαραίτητες για την ευθυγράμμιση της κατανόησης και την απόκτηση πρόσθετων πληροφοριών.

- Επικεντρωθείτε στο μήνυμα του ομιλητή, συμπεριλαμβανομένων των λέξεων, του τόνου της φωνής και της γλώσσας του σώματος.
- Προσπαθήστε να δείτε τα πράγματα από τη δική τους οπτική γωνία.

3. Χρησιμοποιήστε λεκτικές και μη λεκτικές ενδείξεις για να δείξετε ότι ακούτε:

Δεδομένου ότι η συμβολή του ακροατή στην ενεργητική ακρόαση είναι περιορισμένη, είναι σημαντικό να δείχνετε υποστήριξη μέσω θετικής, μη λεκτικής επικοινωνίας και να αποφεύγετε συμπεριφορές που αποσπούν την προσοχή, όπως το σταύρωμα των χεριών σας.

Το νεύμα, οι εκφράσεις του προσώπου και οι σύντομες παρεμβάσεις όπως "α-χα" ή "εντάξει" μπορούν να ενθαρρύνουν τον ομιλητή να συνεχίσει.

4. Κάντε διευκρινιστικές ερωτήσεις:

Μην υποθέτετε ότι έχετε όλες τις απαντήσεις. Αν κάτι είναι ασαφές, κάντε μια παύση για να ρωτήσετε σχετικά πριν ο άλλος προχωρήσει πολύ στην εξήγησή του.

- Ζητήστε διευκρινίσεις για συγκεκριμένα σημεία ή για να βεβαιωθείτε ότι έχετε κατανοήσει το νόημα του ομιλητή. Δώστε στον ομιλητή την ευκαιρία να αναπτύξει και να αποσαφηνίσει τα όσα ειπώθηκαν.
- Διατυπώστε τις ερωτήσεις σας με τρόπο που να προσκαλεί σε περαιτέρω συζήτηση και όχι απλώς σε μια απάντηση ναι/όχι: "Μπορείτε να πείτε περισσότερα για ...;" ή "Δεν είμαι σίγουρος ότι καταλαβαίνω καλά- ή εννοείτε ότι...;".

5. Συνοψίστε και παραφράστε:

Επαναδιατυπώστε τις ίδιες πληροφορίες, χρησιμοποιώντας διαφορετικές λέξεις για να αποδώσετε πιο συνοπτικά όσα είπε ο ομιλητής. Βεβαιωθείτε ότι έχετε αποκομίσει την πλήρη εικόνα, συνοψίζοντας την άποψη του άλλου ατόμου και επαναλαμβάνοντάς την: "Αν κατάλαβα καλά, λοιπόν, λέτε ότι...".

Με τον τρόπο αυτό θα ελέγξετε την κατανόηση των όσων ακούσατε, επικοινωνώντας τη δική σας κατανόηση των όσων είπε ο ομιλητής. Επιτρέπει επίσης στον ομιλητή να "ακούσει" και να επικεντρωθεί στις δικές του σκέψεις και να δει ότι προσπαθείτε να κατανοήσετε το μήνυμα και τις αντιλήψεις του.

6. Αποφύγετε να διακόπτετε ή να προσφέρετε ανεπιθύμητες συμβουλές:

Ακούστε ενεργά αντί να δίνετε συμβουλές. Αν θέλετε να πείτε κάτι, δοκιμάστε να κάνετε μια ερώτηση ή να υποστηρίξετε τα συναισθήματα του φίλου σας.

- Αφήστε τον ομιλητή να ολοκληρώσει τη σκέψη του πριν απαντήσει.
- Επικεντρωθείτε στην κατανόηση της οπτικής του πριν από την προσφορά λύσεων.

7. Να είστε ανοιχτόμυαλοι:

Το να ακούς κάποιον δεν είναι το ίδιο με το να τον ακούς. Δεν είναι ακρόαση αν έχετε ήδη αποφασίσει ότι η γνώμη σας δεν μπορεί να αλλάξει. Μην προσποιείστε απλώς ότι εξετάζετε τη γνώμη του άλλου, παραμείνετε ανοιχτοί στην πιθανότητα να έχει νέες πληροφορίες που δεν έχετε κατανοήσει πλήρως.

6) ΤΙ ΝΑ ΜΑΘΕΤΕ

Γιατί είναι σημαντική η ενεργητική ακρόαση;

Εξασκώντας την ενεργητική ακρόαση, μπορείτε:

- Να συγκεντρώνετε πληρέστερες πληροφορίες για τη λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων.
- Να εντοπίζετε τις υποκείμενες ανάγκες και ανησυχίες των μελών της ομάδας ή των εκπαιδευόμενων.
- Να οικοδομήσετε ισχυρότερες σχέσεις που βασίζονται στην εμπιστοσύνη και την αμοιβαία κατανόηση.
- Να ενθαρρύνετε την ανοιχτή επικοινωνία και τη συνεργασία εντός των ομάδων.

Η ενεργητική ακρόαση είναι μια συνεχής διαδικασία μάθησης. Ενσωματώνοντας αυτές τις τεχνικές στις καθημερινές σας αλληλεπιδράσεις, μπορείτε να βελτιώσετε σημαντικά την ποιότητα της επικοινωνίας και της λήψης αποφάσεων στο πλαίσιο του έργου Boost Train and Retain.



Co-funded by
the European Union