



4. Αποτελεσματικές στρατηγικές επικοινωνίας



Co-funded by the
Erasmus+ Programme
of the European Union



DISCLAIMER: The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



Objectives

ΣΤΟΧΟΙ

4.1 Αποτελεσματικές στρατηγικές επικοινωνίας

2. Η σημασία/σημαντικότητα
της ακρόασης για τα
υποκείμενα ενδιαφέροντα

3. Προσδιορίστε εποικοδομητικά
αιτήματα

Μάθημα 1

Εμπόδια και Στρατηγικές (στην) Επικοινωνία(ς)

Barriers to listening/Εμπόδια στην ακρόαση

Focusing on a **personal agenda**. When we spend our listening time formulating our next response, we cannot be fully attentive to what the speaker is saying. / Εστιάζοντας σε μια **προσωπική ατζέντα**. Όταν αφιερώνουμε τον χρόνο ακρόασης διατυπώνοντας/σκεπτόμενοι την επόμενη απάντησή μας, δεν μπορούμε να είμαστε πλήρως προσεκτικοί/συγκεντρωμένοι σε αυτό που λέει ο ομιλητής.

Experiencing **information overload**. Too much stimulation or information can make it **very difficult to listen** with full attention. Try to focus on the relevant information and the central points that are being conveyed./ Έκθεση σε **μεγάλο όγκο πληροφοριών**. Η υπερβολική διέγερση ή πληροφορίες μπορεί να **δυσκολέψει πολύ την ακρόαση με πλήρη προσοχή**. Προσπαθήστε να εστιάσετε στις σχετικές πληροφορίες και στα κύρια σημεία που μεταφέρονται/αναφέρονται.

Criticizing the speaker. Do not be distracted by critical evaluations of the speaker. **Focus on what they are saying - the message - rather than the messenger.** / Κριτική στον ομιλητή. Μην αποσπάτε την προσοχή σας από κριτικές αξιολογήσεις του ομιλητή. **Εστιάστε σε αυτό που λένε - στο μήνυμα - παρά στον αγγελιοφόρο.**

Getting distracted by **emotional noise**. We react emotionally to certain words, concepts and ideas, and to a myriad of other cues from speakers (appearance, non-verbal cues such as gestures, etc.). Make a conscious effort to quiet your own emotional reactions so that you can listen properly./Απόσπαση της προσοχής από **συναισθηματικό θόρυβο**. Αντιδρούμε συναισθηματικά σε ορισμένες λέξεις, έννοιες και ιδέες, και σε μια μυριάδα άλλων ενδείξεων από τους ομιλητές (εμφάνιση, μη λεκτικά στοιχεία όπως χειρονομίες κ.λπ.). Κάντε μια συνειδητή προσπάθεια να ησυχάσετε/αποσιωπήσετε τις δικές σας συναισθηματικές αντιδράσεις, ώστε να μπορείτε να ακούτε σωστά.

Getting distracted by **external “noise”**. Audible noise may be extremely distracting. Some things can be minimized – e.g., turn down the ringer on your phone, and notifications on your phone or computer while meeting with someone. Other noises may be unavoidable – e.g., construction, other people. Also, there may be figurative “noise” from the external environment, such as distracting or inappropriate decor in a room, or environmental conditions such as the room being too hot or cold./Απόσπαση της προσοχής από **εξωτερικούς «θορύβους»**. Ο ηχητικός θόρυβος μπορεί να αποσπά εξαιρετικά την προσοχή. Μερικά πράγματα μπορούν να ελαχιστοποιηθούν – π.χ., χαμηλώστε το κουδούνισμα/ήχο στο κινητό τηλέφωνό σας και τις ειδοποιήσεις στο τηλέφωνο ή τον υπολογιστή σας όταν συναντάτε κάποιον. Άλλοι θόρυβοι μπορεί να είναι αναπόφευκτοι – π.χ. οι οικοδομικές κατασκευές, ομιλίες άλλων ανθρώπων. Επίσης, μπορεί να υπάρχει εικονικός «θόρυβος» από το εξωτερικό περιβάλλον, όπως η απόσπαση της προσοχής ή ακατάλληλη διακόσμηση στον χώρο ή περιβαλλοντικές συνθήκες όπως η θερμοκρασία του χώρου (πολύ ζεστό ή κρύο).

Experiencing **physical difficulty**. Feeling physically unwell, or experiencing pain can make it very difficult to listen effectively. You may wish to communicate that this is not a good time, and reschedule the discussion./Αντιμετώπιση **σωματικής δυσκολίας**. Η σωματική αδιαθεσία ή ο πόνος μπορεί να δυσκολέψει πολύ την αποτελεσματική ακρόαση. Μπορεί να θέλετε να ενημερώσετε ότι δεν είναι καλή στιγμή και να προγραμματίσετε εκ νέου τη συζήτηση.

Στρατηγικές ακρόασης

- **Stop.** Focus on the other person, their thoughts and feelings. Consciously focus on quieting your own internal commentary, and step away from your own concerns to think about those of the speaker. Give your full attention to the speaker./**Σταματήστε.** Εστιάστε στο άλλο άτομο, τις σκέψεις και τα συναισθήματά του. Εστιάστε συνειδητά στο να σιωπήσετε το δικό σας εσωτερικό σχολιασμό και απομακρυνθείτε από τις δικές σας ανησυχίες για να σκεφτείτε αυτές του ομιλητή. Δώστε την πλήρη προσοχή σας στον ομιλητή.
- **Look.** Pay attention to **non-verbal messages**, without letting yourself be distracted. Notice body language and non-verbal cues to allow for a richer understanding of the speaker's point. Remember that "active listeners need to communicate to the speaker that they are involved and giving the person unconditional attention"./**Κοιτάξτε.** Δώστε προσοχή στα **μη λεκτικά μηνύματα**, χωρίς να αποσπάται η προσοχή σας. Παρατηρήστε τη γλώσσα του σώματος και τις μη λεκτικές ενδείξεις για να επιτρέψετε την πληρέστερη κατανόηση των κύριων λεχθέντων του ομιλητή. Θυμηθείτε ότι «οι ενεργοί ακροατές πρέπει να επικοινωνήσουν στον ομιλητή ότι συμμετέχουν και δίνουν στο άτομο άνευ όρων προσοχή».
- **Listen.** Listen for the essence of the speaker's thoughts: details, major ideas and their meanings. Seek an overall understanding of what the speaker is trying to communicate, rather than reacting to the individual words or terms that they use to express themselves./**Ακούστε.** Ακούστε την ουσία των σκέψεων του ομιλητή: λεπτομέρειες, κύριες ιδέες και τη σημασία τους. Επιδιώξτε μια συνολική κατανόηση του τι προσπαθεί να επικοινωνήσει ο ομιλητής, αντί να αντιδράτε στις μεμονωμένες λέξεις ή όρους που χρησιμοποιεί για να εκφραστεί.
- **Be empathetic.** Imagine how you would feel in their circumstances. Be empathetic to the feelings of the speaker, while maintaining a calm centre within yourself. You need not be drawn into all of their problems or issues, as long as you acknowledge what they are experiencing./**Δείξτε ενσυναίσθηση.** Φανταστείτε πώς θα νιώθατε υπό τις συνθήκες του ομιλητή. Δείξτε ενσυναίσθηση στα συναισθήματα του ομιλητή, ενώ διατηρείτε την εσωτερική σας ηρεμία. Δεν χρειάζεται να παρασυρθείτε σε όλα τα προβλήματα ή ζητήματά τους, αρκεί να αναγνωρίζετε αυτό που βιώνουν.
- **Ask questions.** Use questions to clarify your understanding, as well as to demonstrate an interest in what is being said./**Ρωτήστε.** Χρησιμοποιήστε ερωτήσεις για διευκρινίσεις, καθώς και για να δείξετε ενδιαφέρον για αυτά που λέγονται.
- **Paraphrase.** If you don't have any specific questions to ask, you may choose to repeat back to the speaker, in your own words, what you have taken away, in order to allow the speaker to clarify any points. / **Παράφραση.** Εάν δεν έχετε συγκεκριμένες ερωτήσεις να κάνετε, μπορείτε να επιλέξετε να επαναλάβετε στον ομιλητή, με δικά σας λόγια, αυτό που κατανοήσατε προκειμένου να επιτρέψετε στον ομιλητή να διευκρινίσει τυχόν σημεία.

Barriers to accurate perception

- Stereotyping and generalizing. Be careful not to hold on to preconceptions about people or things. We often have a **tendency to see what we want to see**, forming an impression from a small amount of information or one experience, and assuming that to be highly representative of the whole person or situation./ Στερεότυπα και γενικεύσεις. Προσέξτε να μην προσκολλάται σε προκαταλήψεις για πρόσωπα ή πράγματα. Συχνά έχουμε την **τάση να βλέπουμε αυτό που θέλουμε να δούμε**, δημιουργώντας μια εντύπωση από λίγες πληροφοριών ή μια εμπειρία και υποθέτοντας ότι είναι εξαιρετικά αντιπροσωπευτικό για κάποιο άτομο ή μιας κατάστασης.
- **Not investing time.** Making assumptions and ignoring details or circumstances can lead to misconceptions. When we fail to look in-depth for causes or circumstances, we miss important details and do not allow for the complexity of the situation./ **Μη επένδυση χρόνου.** Το να κάνεις υποθέσεις και να αγνοείς λεπτομέρειες ή περιστάσεις μπορεί να οδηγήσει σε εσφαλμένες αντιλήψεις. Όταν αποτυγχάνουμε να αναζητήσουμε σε βάθος αιτίες ή περιστάσεις, χάνουμε σημαντικές λεπτομέρειες και έτσι δεν επιτρέπουμε την πολυπλοκότητα της κατάστασης.
- Having a distorted focus. **Focusing on the negative aspects of a conversation** or a situation is a habit common to many people. Even though we may recognize the positive things, we often **give more weight to the negative**, allowing one negative comment to overshadow numerous positive ones./ Έχοντας διαστρεβλωμένη εστίαση. **Η εστίαση στις αρνητικές πτυχές μιας συζήτησης** ή μιας κατάστασης είναι μια συνήθεια κοινή σε πολλούς ανθρώπους. Ακόμα κι αν αναγνωρίζουμε τα θετικά πράγματα, συχνά δίνουμε μεγαλύτερη βαρύτητα στα αρνητικά, επιτρέποντας σε ένα αρνητικό σχόλιο να επισκιάσει πολλά θετικά.
- Assuming similar interpretations. Not everyone will draw the same conclusions from a given situation or set of information. Everybody interprets things differently. **Make sure to check for other people's interpretations**, and be explicit about your own./Υποθέτοντας παρόμοιες ερμηνείες. Δεν θα βγάλουν όλοι τα ίδια συμπεράσματα από μια δεδομένη κατάσταση ή σύνολο πληροφοριών. Ο καθένας ερμηνεύει τα πράγματα διαφορετικά. **Φροντίστε να ελέγξετε για τις ερμηνείες άλλων ανθρώπων** και να είστε ξεκάθαροι για τις δικές σας.
- Experiencing incongruent cues. As speakers, and as listeners, we are constantly and simultaneously sending cues and receiving them from other people. **Try to be consistent with your verbal cues and your body language.** Do not say one thing and express something else through your body language. Be aware of how your non-verbal communication relates to your spoken words. If someone else seems to be sending a double message — by saying one thing and expressing something else in their body language — **ask for clarification.**/Εμφάνιση ασυμβίβαστων ενδείξεων. Ως ομιλητές και ως ακροατές, στέλνουμε και επίσης λαμβάνουμε από άλλους ανθρώπους, συνεχώς και ταυτόχρονα συνθήματα/μηνύματα. **Προσπαθήστε να είστε συνεπείς με τις λεκτικές σας ενδείξεις και τη γλώσσα του σώματός σας.** Μην λέτε ένα πράγμα και να εκφράζετε κάτι άλλο μέσω της γλώσσας του σώματός σας. Να έχετε επίγνωση τον τρόπο με τον οποίο η μη λεκτική επικοινωνία σας σχετίζεται με τον προφορικό σας λόγο. Εάν κάποιος άλλος φαίνεται να στέλνει ένα διπλό μήνυμα - λέγοντας ένα πράγμα και εκφράζοντας κάτι άλλο στη γλώσσα του σώματός του - **ζητήστε διευκρίνιση.**

Strategies to accurate perception/ Στρατηγικές για ακριβή αντίληψη

Analyze your own perceptions. **Question your perceptions**, and think about how they are formed. Check-in with others around you regularly, and be aware of assumptions that you are making. **Seek additional information** and observations. You may just need to ask people if your perceptions are

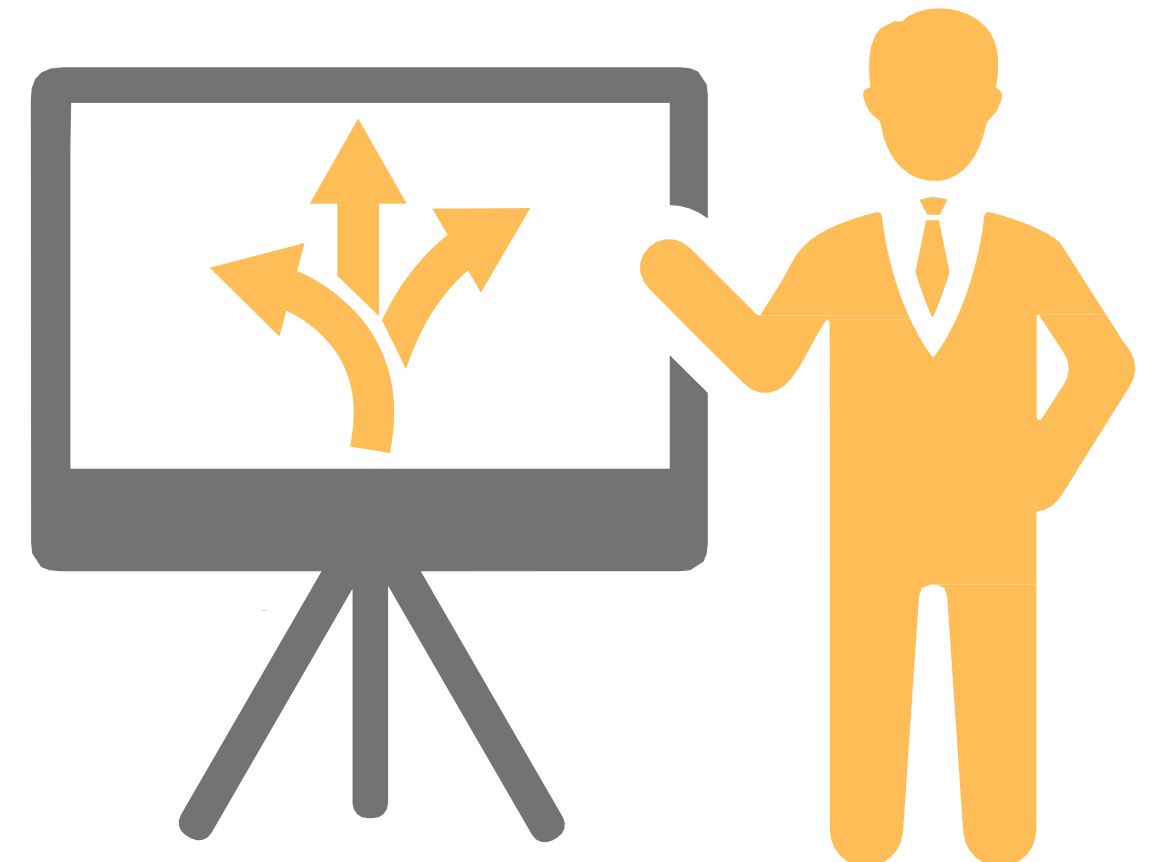
- accurate./ Αναλύστε τις δικές σας αντιλήψεις. **Αμφισβητήστε τις αντιλήψεις σας** και σκεφτείτε πώς διαμορφώνονται. Να κάνετε μια διασταύρωση ερμηνειών/αντιλήψεων με άλλους γύρω σας τακτικά και να έχετε επίγνωση των υποθέσεων που κάνετε. **Ζητήστε πρόσθετες πληροφορίες** και παρατηρήσεις. Ίσως χρειαστεί απλώς να ρωτήσετε τους ανθρώπους εάν οι αντιλήψεις σας είναι ακριβείς.

Work on improving your perception. **Increase your awareness of barriers to perception**, and which ones you tend towards. Check-in with yourself regularly. **Seek honest, constructive feedback** from others regarding their perceptions of you as a means of increasing your

- self-awareness./Εργαστείτε για να βελτιώσετε την αντίληψή σας. **Αυξήστε την επίγνωσή σας για τα εμπόδια στην αντίληψη** και σε ποια τείνετε. Ελέγξτε τακτικά τον εαυτό σας. **Αναζητήστε ειλικρινή, εποικοδομητική ανατροφοδότηση** από τους άλλους σχετικά με την αντίληψή τους για εσάς με στόχο την αύξηση της αυτογνωσίας σας.

Focus on others. Develop your ability to **focus on other people**, and understand them better by trying to gather knowledge about them, listening to

- them actively, and imagining how you would feel in their situation./ Εστιάστε στους άλλους. Αναπτύξτε την ικανότητά σας να **εστιάζετε σε άλλους ανθρώπους** και να τους κατανοείτε καλύτερα προσπαθώντας να συγκεντρώσετε γνώσεις για αυτούς (να τους γνωρίσετε), ακούγοντάς τους ενεργά και φανταστείτε πώς θα αισθανόσασταν αν ήσασταν στην κατάσταση/θέση τους.



Εμπόδια στην αποτελεσματική λεκτική επικοινωνία

- Έλλειψη σαφήνειας. **Αποφύγετε την αφηρημένη, υπερβολικά τυπική γλώσσα**, την καθομιλουμένη και ορολογίες, που κρύβουν/συγχύζουν το μήνυμά σας περισσότερο από ότι χρησιμεύουν για να εντυπωσιάσουν τους ανθρώπους.
- Χρησιμοποιώντας στερεότυπα και γενικεύσεις. Οι ομιλητές που κάνουν **γενικεύσεις χωρίς επιφύλαξη υπονομεύουν τη σαφήνεια** και την αξιοπιστία τους. Προσέξτε να μην υιοθετήσετε την συνήθεια να χρησιμοποιείτε στερεότυπα ή να κάνετε γενικεύσεις για πολύπλοκα συστήματα ή καταστάσεις. Μια άλλη μορφή γενίκευσης είναι η «**πόλωση**» ή η **δημιουργία ακραίων**. Προσπαθήστε να είστε ευαίσθητοι στην πολυπλοκότητα των καταστάσεων, αντί να βλέπετε τον κόσμο ασπρόμαυρο.
- Βιαστικά συμπεράσματα. Η σύγχυση γεγονότων με συμπεράσματα είναι μια κοινή τάση. **Μην υποθέσετε ότι γνωρίζετε τους λόγους πίσω από τα γεγονότα ή ότι ορισμένα γεγονότα έχουν αναγκαστικά ορισμένες συνέπειες**. Βεβαιωθείτε ότι έχετε όλες τις πληροφορίες που μπορείτε να λάβετε και, στη συνέχεια, μιλήστε ξεκάθαρα για τα γεγονότα σε σχέση με τις έννοιες ή τις ερμηνείες που αποδίδετε σε αυτά.
- Δυσλειτουργικές αντιδράσεις. **Η αγνόηση ή η μη απάντηση σε ένα σχόλιο** ή ερώτηση υπονομεύει γρήγορα την αποτελεσματική επικοινωνία. Ομοίως, **η απάντηση με ένα άσχετο σχόλιο** -- ένα σχόλιο που δεν συνδέεται με το υπό εξέταση θέμα -- θα ακυρώσει την αυθεντική επικοινωνία. Το να διακόπτετε τους άλλους ενώ μιλούν δημιουργεί επίσης ένα φτωχό περιβάλλον επικοινωνίας.
- Έλλειψη αυτοπεποίθησης. Η έλλειψη αυτοπεποίθησης μπορεί να είναι ένα σημαντικό εμπόδιο για την αποτελεσματική επικοινωνία. Η ντροπαλότητα, η δυσκολία να είστε διεκδικητικοί ή η χαμηλή αυτοεκτίμηση μπορεί να εμποδίσουν την ικανότητά σας να κάνετε γνωστές τις ανάγκες και τις απόψεις σας. Επίσης, η **έλλειψη επίγνωσης των δικών σας δικαιωμάτων και ευκαιριών σε μια δεδομένη κατάσταση μπορεί να σας εμποδίσει να εκφράσετε ανοιχτά τις ανάγκες σας**.
-

Focus on the issue, not the person. Try not to take everything personally, and similarly, express your own needs and opinions in terms of the job at hand. Solve problems rather than attempt to control others. For example, rather than ignoring a student who routinely answers questions in class with inappropriate tangents, speak with the student outside of class about how this might disrupt the class and distract other students./ **Εστιάστε στο θέμα, όχι στο άτομο.** Προσπαθήστε να μην παίρνετε τα πάντα προσωπικά, και παρομοίως, εκφράστε τις δικές σας ανάγκες και απόψεις όσον αφορά τη δουλειά που έχετε. Λύστε προβλήματα αντί να προσπαθήσετε να ελέγξετε τους άλλους. Για παράδειγμα, αντί να αγνοείτε έναν μαθητή που απαντά τακτικά σε ερωτήσεις στην τάξη με ακατάλληλες εκφράσεις, μιλήστε με τον μαθητή εκτός τάξης και εξηγήστε για το πώς αυτό μπορεί να διαταράξει την τάξη και να αποσπάσει την προσοχή άλλων μαθητών.

Be genuine rather than manipulative. Be yourself, honestly and openly. Be honest with yourself, focus on working well with the people around you, and act with integrity./ Να είστε αυθεντικοί παρά χειριστικοί. Να είστε ο εαυτός σας, ειλικρινείς και ανοιχτοί. Να είστε ειλικρινείς με τον εαυτό σας, να επικεντρώνεστε/στοχεύσετε στην καλή συνεργασία με τους ανθρώπους γύρω σας και να ενεργείτε/δράτε με ακεραιότητα.

Empathize rather than remain detached. Although professional relationships entail some boundaries when it comes to interaction with colleagues, it is important to demonstrate sensitivity and to really care about the people you work with. If you don't care about them, it will be difficult for them to care about you when it comes to working together./**Να συμπάσχετε αντί να είστε αποστασιοποιημένοι.** Αν και οι επαγγελματικές σχέσεις συνεπάγονται κάποια όρια όσον αφορά την αλληλεπίδραση με τους συναδέλφους, είναι σημαντικό να επιδεικνύετε ευαισθησία και να νοιάζεστε πραγματικά για τους ανθρώπους με τους οποίους συνεργάζεστε. Εάν δεν νοιάζεστε για αυτούς, θα είναι δύσκολο για αυτούς να νοιαστούν για εσάς όταν πρόκειται να συνεργαστούν.

Be flexible towards others. Allow for other points of view, and be open to other ways of doing things. Diversity brings creativity and innovation./**Να είστε ευέλικτοι απέναντι στους άλλους.** Επιτρέψτε άλλες απόψεις και να είστε ανοιχτοί στο να κάνετε πράγματα με διαφορετικούς τρόπους. Η διαφορετικότητα φέρνει δημιουργικότητα και καινοτομία.

Value yourself and your own experiences. **Be firm about your own rights and needs.** Undervaluing yourself encourages others to undervalue you, too. Offer your ideas and expect to be treated well./ Εκτιμήστε τον εαυτό σας και τις δικές σας εμπειρίες. **Να είστε σταθεροί ως προς τα δικαιώματα και τις ανάγκες σας.** Η υποτίμηση του εαυτού σας ενθαρρύνει τους άλλους να σας υποτιμήσουν επίσης. Προσφέρετε τις ιδέες σας και περιμένετε να σας φέρονται καλά.

Use affirming responses. **Respond to others in ways that acknowledge their experiences.** Thank them for their input. Affirm their right to their feelings, even if you disagree. Ask questions, express positive feelings; and provide positive feedback when you can./ Χρησιμοποιήστε επιβεβαιωτικές απαντήσεις. **Απαντήστε στους άλλους με τρόπους που να αναγνωρίζετε τις εμπειρίες τους.** Ευχαριστείστε τους για τη συμβολή τους. Επιβεβαιώστε το δικαίωμά τους στα συναισθήματά τους, ακόμα κι αν διαφωνείτε. Κάντε ερωτήσεις, εκφράστε θετικά συναισθήματα, και κάντε θετική ανατροφοδότηση όταν μπορείτε.

ONLINE QUIZZ material/ Υλικό για διαδικτυακό τεστ

You know you have understood the materials when... you answer below! / Ξέρεις ότι έχεις καταλάβει την ύλη όταν... απαντήσεις τα παρακάτω!

As a summary try to answer these two questions, write down your answers./ Περιληπτικά προσπαθήστε να απαντήσετε σε αυτές τις δύο ερωτήσεις, γράψτε τις απαντήσεις σας.

How would you solve barriers to / Πώς θα λύνατε τα εμπόδια

listening? / ακρόασης;

How can you improve your perception? / Πώς μπορείτε να βελτιώσετε

την αντίληψή σας;

What main obstacles can you encounter that prohibit effective communication? / Ποια κύρια εμπόδια μπορείτε να συναντήσετε που εμποδίζουν την αποτελεσματική επικοινωνία;



Lesson

2 / Μάθημα 2

Listening vs Hearing/???
Ενεργητική ακρόαση Vs
Ακρόαση ???

Constructive
feedback/Επικοινωνιακή
ανατροφοδότηση

Hearing - Ακρόαση

is an accidental and automatic brain response to sound that requires no effort. We are surrounded by sounds most of the time./ είναι μια τυχαία και αυτόματη απόκριση του εγκεφάλου στον ήχο που δεν απαιτεί προσπάθεια. Τις περισσότερες φορές περιτριγυριζόμαστε από ήχους.

For example, we are accustomed to the sounds of aeroplanes, lawn mowers, furnace blowers, the rattling of pots and pans, and so on. We hear those incidental sounds and, unless we have a reason to do otherwise, we train ourselves to ignore them./ Για παράδειγμα, είμαστε συνηθισμένοι στους ήχους των αεροπλάνων, των χλοοκοπτικών, των φυσητήρων φούρνων, του κροταλισμού των κατσαρολών και των τηγανιών κ.λπ. Ακούμε αυτούς τους τυχαίους ήχους και, εκτός αν έχουμε λόγο να κάνουμε διαφορετικά, εκπαιδεύουμε τον εαυτό μας να τους αγνοεί.

We learn to filter out sounds that mean little to us, just as we choose to hear our ringing cell phones and other sounds that are more important to us./ Μαθαίνουμε να φιλτράρουμε ήχους που σημαίνουν ελάχιστα για εμάς, όπως επιλέγουμε να ακούμε τα κινητά μας που χτυπούν και άλλους ήχους που είναι πιο σημαντικοί για εμάς.

Listening/ Ενεργητική ακρόαση

Listening, on the other hand, is purposeful and focused rather than accidental. As a result, it requires motivation and effort./ Η ενεργητική ακρόαση, από την άλλη πλευρά, είναι σκόπιμη και εστιασμένη και όχι τυχαία. Ως αποτέλεσμα, απαιτεί κίνητρο και προσπάθεια.

Listening, at its best, is active, focused, and concentrated attention for the purpose of understanding the meanings expressed by a speaker./ Η ενεργητική ακρόαση, στην καλύτερη περίπτωση, είναι ενεργή, εστιασμένη και συγκεντρωμένη προσοχή με σκοπό την κατανόηση των νοημάτων που εκφράζονται από έναν ομιλητή.

We do not always listen at our best, however, and later in this slide, we will examine some of the reasons why and some strategies for becoming more active critical listeners./ Ωστόσο, δεν ακούμε πάντα όσο καλύτερα μπορούμε, και αργότερα σε αυτήν τη διαφάνεια, θα εξετάσουμε μερικούς από τους λόγους και μερικές στρατηγικές για να γίνουμε πιο ενεργοί κριτικοί ακροατές.

Listening/ Ενεργητική ακρόαση

Benefits of Listening / Πλεονεκτήματα της ακρόασης

Listening should not be taken for granted. Before the invention of writing, people conveyed virtually all knowledge through some combination of showing and telling. Elders recited tribal histories to attentive audiences. Listeners received religious teachings enthusiastically. Myths, legends, folktales, and stories for entertainment survived only because audiences were eager to listen. / Η ενεργητική ακρόαση δεν πρέπει να θεωρείται δεδομένη. Πριν από την εφεύρεση της γραφής, οι άνθρωποι μετέφεραν σχεδόν όλη τη γνώση μέσω κάποιου συνδυασμού προβολής και αφήγησης. Οι μεγαλύτεροι σε ηλικία απήγγειλαν ιστορίες φυλών σε προσεκτικό κοινό. Οι ακροατές λάμβαναν θρησκευτικές διδασκαλίες/διδαχές με ενθουσιασμό. Μύθοι, θρύλοι, παραμύθια και ιστορίες για ψυχαγωγία επιβίωσαν μόνο επειδή το κοινό ήταν πρόθυμο να ακούσει.

Nowadays, however, you can gain information and entertainment through reading and electronic recordings rather than through real-time listening. If you become distracted and let your attention wander, you can go back and replay a recording.

Despite that fact, you can still gain at least four compelling benefits by becoming more active and competent at real-time listening./ Στις μέρες μας, ωστόσο, μπορείτε να αποκτήσετε πληροφορίες και ψυχαγωγία μέσω της ανάγνωσης και των ηλεκτρονικών ηχογραφήσεων και όχι μέσω της ακρόασης σε πραγματικό χρόνο. Εάν η προσοχή σας αποσπάται, μπορείτε να επιστρέψετε και να επαναλάβετε (ξανακούσετε) μια ηχογράφιση.

Παρά το γεγονός αυτό, μπορείτε ακόμα να κερδίσετε τουλάχιστον τέσσερα συναρπαστικά οφέλη με το να γίνετε πιο ενεργοί και ικανοί στην ακρόαση σε πραγματικό χρόνο.

Comparison/Σύγκριση (Μήπως αντίστροφα

έπρεπε να είναι οι τίτλοι στους κύκλους πιο κάτω????!!! Please, check it again.)

LISTENING / ενεργητική ακρόαση

- Accidental / Τυχαία
- Involuntary / Ακούσια
- Effortless / Χωρίς προσπάθεια

- HEARING / Ακρόαση
- Focused / Στοχευμένη, εστιασμένη
- Voluntary / Εθελοντική
- Intentional / Εκ προθέσεως



Τι είναι η εποικοδομητική ανατροφοδότηση;

Η εποικοδομητική ανατροφοδότηση είναι υποστηρικτική ανατροφοδότηση που δίνεται σε άτομα για να βοηθήσει στον εντοπισμό λύσεων σε τομείς αδυναμίας που μπορεί να έχουν.

Ως εκ τούτου, έρχεται με θετικές προθέσεις και χρησιμοποιείται ως υποστηρικτικό εργαλείο επικοινωνίας για την αντιμετώπιση συγκεκριμένων ζητημάτων ή ανησυχιών.

The purpose of constructive feedback is to give feedback to an individual in a way that will lead to improvements or corrections. This is important, as it enhances personal and professional growth in individuals. / Ο σκοπός της εποικοδομητικής ανατροφοδότησης είναι να δώσει ανατροφοδότηση σε ένα άτομο με τρόπο που θα οδηγήσει σε βελτιώσεις ή διορθώσεις. Αυτό είναι σημαντικό, καθώς ενισχύει την προσωπική και επαγγελματική ανάπτυξη των ατόμων.

For example, constructive feedback can: / Για παράδειγμα, η

- εποικοδομητική ανατροφοδότηση μπορεί
- Improve morale / Βελτιώσει το ηθικό
- Reduce confusion regarding expectations and current performance / Μειώσει τη σύγχυση σχετικά με τις προσδοκίες και την τρέχουσα απόδοση

Provide a new perspective and give valuable insight to the person receiving feedback / Δώσει μια νέα προοπτική και πολύτιμες πληροφορίες στο άτομο που λαμβάνει ανατροφοδότηση

Positively impact an individual's behaviour / Επηρεάσει θετικά τη συμπεριφορά ενός ατόμου

Making Feedback Constructive/ Κάνοντας την ανατροφοδότηση εποικοδομητική

Είναι σημαντικό να μπορούμε να κάνουμε διάκριση μεταξύ εποικοδομητικής και καταστροφικής ανατροφοδότησης.

Η καταστροφική ανατροφοδότηση δείχνει λάθη και είναι μια άμεση επίθεση στο άτομο. Στην καταστροφική ανατροφοδότηση, δεν δίνονται πρακτικές συμβουλές ή υποστηρικτικά σχόλια.

Παραδείγματα καταστροφικής ανατροφοδότησης

περιλαμβάνουν:

«Είσαι λάθος».

«Δεν κάνεις έτσι τα πράγματα εδώ».

«Δεν έχεις ιδέα τι κάνεις».



1. Εστίαση στην παρατήρηση και όχι στο συμπέρασμα

Η εποικοδομητική ανατροφοδότηση θα πρέπει να σχετίζεται με αυτό που μπορείτε να δείτε ή να ακούσετε για τη συμπεριφορά αυτού του ατόμου αντί να κάνετε υποθέσεις και ερμηνείες.

2. Εστιάστε στη συμπεριφορά και όχι στο άτομο

Η εποικοδομητική ανατροφοδότηση πρέπει να αφορά το τι έκανε το άτομο παρά το ποιος είναι ως άτομο.

3. Επικεντρωθείτε σε πράγματα που μπορούν να αλλάξουν

Η εποικοδομητική ανατροφοδότηση πρέπει να αφορά πράγματα που ένα άτομο μπορεί να αλλάξει και να βελτιώσει και όχι σε κάτι που είναι εκτός ελέγχου του/της.

4. Παροχή εισηγήσεων και λύσεων

Η εποικοδομητική ανατροφοδότηση θα πρέπει να περιλαμβάνει μια συγκεκριμένη λύση ή εισήγηση.

Πώς να δώσετε εποικοδομητική ανατροφοδότηση

1. Δηλώστε τον σκοπό της επανατροφοδότησης σας

Δηλώστε/Εξηγήστε για το τι θα μιλήσετε και γιατί είναι σημαντικό.

2. Περιγράψτε τι έχετε παρατηρήσει και την αντίδρασή σας

Προσδιορίστε ξεκάθαρα τη δράση ή το συμβάν και πώς αισθάνεστε εσείς ή άλλα μέλη.

3. Δώστε στο άτομο την ευκαιρία να απαντήσει

Αφού δηλώσετε τον σκοπό, τη σημασία, την παρατήρηση και την αντίδρασή σας, ρωτήστε το άτομο τι πιστεύει για αυτό.

4. Προσφέρετε συγκεκριμένες προτάσεις ή λύσεις

Αφού ακούσετε το άτομο, δώστε πληροφορίες για το πώς μπορεί να βελτιωθεί η κατάσταση.

5. Συνοψίστε όλα όσα συζητήθηκαν

Συνοψίστε όλα όσα συζητήθηκαν προς αποφυγή παρεξηγήσεων. Επίσης, η σύνοψη βοηθά να διασφαλιστεί ότι η εποικοδομητική ανατροφοδότηση κοινοποιήθηκε αποτελεσματικά.

Υλικό για διαδικτυακό τεστ

Ξέρεις ότι έχεις καταλάβει την ύλη όταν... απαντήσεις τα παρακάτω!

Περιληπτικά προσπαθήστε να απαντήσετε σε αυτές τις δύο ερωτήσεις, γράψτε τις απαντήσεις σας.

Ποια είναι η σημασία της ενεργητικής ακρόασης;

Πώς θα παρέχετε εποικοδομητική ανατροφοδότηση;



Μάθημα 3

Διεκδικητικότητα

Διεκδικητικότητα

Το να είσαι διεκδικητικός είναι μια βασική επικοινωνιακή δεξιότητα. Η διεκδίκηση μπορεί να σας βοηθήσει να εκφραστείτε αποτελεσματικά και να υπερασπιστείτε την άποψή σας. Μπορεί επίσης να σας βοηθήσει να το κάνετε αυτό ενώ σέβεστε τα δικαιώματα και τις πεποιθήσεις των άλλων.

Το να είστε διεκδικητικοί μπορεί επίσης να βοηθήσει στο να τονώσετε την αυτοεκτίμησή σας και να κερδίσετε τον σεβασμό των άλλων. Αυτό μπορεί να βοηθήσει στη διαχείριση του άγχους. Μπορεί να σας βοηθήσει ιδιαίτερα να μειώσετε το άγχος εάν έχετε την τάση να αναλαμβάνετε πάρα πολλές ευθύνες επειδή δυσκολεύεστε να πείτε όχι.

Μερικοί άνθρωποι φαίνεται να είναι εκ φύσεως διεκδικητικοί. Αλλά αν δεν είστε διεκδικητικοί, μπορείτε να μάθετε να είστε.

Γιατί η διεκδικητική επικοινωνία έχει νόημα

Επειδή η διεκδίκηση βασίζεται στον **αμοιβαίο σεβασμό**, είναι ένα αποτελεσματικό και διπλωματικό στυλ επικοινωνίας. Το να είστε διεκδικητικοί δείχνει ότι σέβεστε τον εαυτό σας επειδή είστε πρόθυμοι να υπερασπιστείτε τα συμφέροντά σας και να εκφράσετε τις σκέψεις και τα συναισθήματά σας. Αποδεικνύει επίσης ότι γνωρίζετε τα δικαιώματα των άλλων και είστε πρόθυμοι να εργαστείτε για την επίλυση συγκρούσεων.

Φυσικά, δεν είναι μόνο το τι λέτε - το μήνυμά σας - αλλά και το **πώς το λέτε** αυτό που είναι σημαντικό. Η δυναμική επικοινωνία είναι **άμεση και με σεβασμό**. Το να είστε διεκδικητικοί σας δίνει τις καλύτερες πιθανότητες να μεταδώσετε με επιτυχία το μήνυμά σας. Εάν επικοινωνείτε με τρόπο που είναι πολύ παθητικός ή πολύ επιθετικός, το μήνυμά σας μπορεί να χαθεί επειδή οι άνθρωποι είναι πολύ απασχολημένοι (προβληματισμένοι με τον τρόπο...) αντιδρώντας στον τρόπο που το μεταδίδετε.

Τα πλεονεκτήματα του να είστε διεκδικητικοί

Το να είστε διεκδικητικοί θεωρείται συνήθως ως ένα πιο υγιές στυλ επικοινωνίας. Η διεκδίκηση προσφέρει πολλά οφέλη. Σας βοηθά να εμποδίσετε τους ανθρώπους να σας εκμεταλλευτούν. Μπορεί επίσης να σας βοηθήσει να συμπεριφέρεστε σαν νταής στους άλλους (???)

Η δυναμική συμπεριφορά μπορεί να σας βοηθήσει:

- Αποκτήστε αυτοπεποίθηση και αυτοεκτίμηση
- Αποκτήστε μια αίσθηση ενδυνάμωσης
- Κατανοήστε και αναγνωρίστε τα συναισθήματά σας
- Κερδίστε σεβασμό από τους άλλους
- Βελτιώστε την επικοινωνία
- Δημιουργήστε καταστάσεις win-win
- Βελτιώστε τις δεξιότητές σας στη λήψη αποφάσεων
- Δημιουργήστε ειλικρινείς σχέσεις
- Αποκτήστε περισσότερη εργασιακή ικανοποίηση

Μαθαίνοντας να είστε πιο διεκδικητικοί

Οι άνθρωποι αναπτύσσουν διαφορετικά στυλ επικοινωνίας με βάση τις εμπειρίες της ζωής τους. Το στυλ σας μπορεί να είναι τόσο ριζωμένο που να μην γνωρίζετε καν τι είναι. Οι άνθρωποι τείνουν να μένουν στο ίδιο στυλ επικοινωνίας με την πάροδο του χρόνου. Αλλά αν θέλετε να αλλάξετε το στυλ επικοινωνίας σας, μπορείτε να μάθετε να επικοινωνείτε με πιο υγιείς και αποτελεσματικούς τρόπους.

Ακολουθούν μερικές συμβουλές που θα σας βοηθήσουν να γίνετε πιο δυναμικοί:

Αξιολογήστε το στυλ σας. Εκφράζεις τις απόψεις σου ή μένεις σιωπηλοί; Λέτε ναι σε πρόσθετη εργασία ακόμα και όταν το πρόγραμμά σου είναι γεμάτο; Κρίνετε ή κατηγορείτε γρήγορα; Πιστεύετε ότι οι άνθρωποι σας φοβούνται ή φοβούνται να σας μιλήσουν; Κατανοήστε το στυλ σας προτού αρχίσετε να κάνετε αλλαγές.

Χρησιμοποιήστε δηλώσεις με το «εγώ». Η χρήση των δηλώσεων αυτών επιτρέπει στους άλλους να γνωρίζουν τι σκέφτεστε ή αισθάνεστε χωρίς να ακούγεται κατηγορητικό. Για παράδειγμα, πείτε «Διαφωνώ», αντί «Κάνετε λάθος». Εάν έχετε ένα αίτημα, πείτε, "Θα ήθελα να βοηθήσετε σε αυτό" αντί "Πρέπει να το κάνετε αυτό". Διατηρήστε τα αιτήματά σας απλά, συγκεκριμένα και σαφή.

Εξασκηθείτε στο να λέτε όχι. Εάν δυσκολεύεστε να απορρίψετε αιτήματα, δοκιμάστε να πείτε, "Όχι, δεν μπορώ να το κάνω τώρα". Να θυμάστε ότι το ΟΧΙ είναι μια πλήρης πρόταση και δεν χρειάζεται να εξηγήσετε γιατί επιλέγετε να πείτε όχι. Μην διστάσετε - να είστε άμεσοι. Εάν μια εξήγηση είναι κατάλληλη, κρατήστε τη σύντομη.

Learning to be more assertive/ Μαθαίνοντας να είστε πιο διεκδικητικοί

Κάντε πρόβα αυτό που θέλετε να πείτε. Εάν είναι δύσκολο να πείτε αυτό που θέλετε ή σκέφτεστε, εξασκηθείτε σε γενικά/διάφορα σενάρια που αντιμετωπίζετε. Πείτε αυτό που θέλετε να πείτε δυνατά. Μπορεί επίσης να σας βοηθήσει να το γράψετε πρώτα, ώστε να μπορείτε να εξασκηθείτε από ένα σενάριο. Σκεφτείτε να παίξετε ρόλους με έναν φίλο ή συνάδελφο και να ζητήσετε ξεκάθαρα σχόλια.


Χρησιμοποιήστε τη γλώσσα του σώματος. Η επικοινωνία δεν είναι μόνο λεκτική. Ενεργήστε με αυτοπεποίθηση ακόμα κι αν δεν το νιώθετε. Κρατήστε όρθια στάση, αλλά γέρνετε λίγο προς τα εμπρός. Κρατήστε τακτική οπτική επαφή. Διατηρήστε μια ουδέτερη ή θετική έκφραση του προσώπου. Μην σταυρώνετε τα χέρια ή τα πόδια σας. Αντιμετωπίστε το άτομο. Εξασκηθείτε στη διεκδικητική γλώσσα του σώματος μπροστά σε έναν καθρέφτη ή με έναν φίλο ή συνάδελφο. Εκτός από αυτά που λέτε, η γλώσσα του σώματος και οι εκφράσεις του προσώπου σας είναι επίσης σημαντικές.


Κρατήστε τα συναισθήματα υπό έλεγχο. Η σύγκρουση είναι δύσκολη για τους περισσότερους ανθρώπους. Ίσως θυμώσετε ή απογοητευτείτε, ή ίσως θέλετε να κλάψετε. Αν και αυτά τα συναισθήματα είναι τυπικά, μπορούν να εμποδίσουν την επίλυση των συγκρούσεων. **Εάν αισθάνεστε πολύ συναισθηματικοί όταν μπείτε σε μια κατάσταση, περιμένετε λίγο αν είναι δυνατόν.** Στη συνέχεια, προσπαθήστε να παραμείνετε ήρεμοι. **Αναπνεύστε αργά. Κρατήστε τη φωνή σας σταθερή.**


Ξεκινήστε με μικρά βήματα. Αρχικά, εξασκήστε τις νέες σας δεξιότητες σε καταστάσεις χαμηλού κινδύνου. Για παράδειγμα, δοκιμάστε τη δυναμική σας με έναν σύντροφο ή φίλο πριν αντιμετωπίσετε μια δύσκολη κατάσταση στη δουλειά. Αξιολογήστε τον εαυτό σας στη συνέχεια και προσαρμόστε την προσέγγισή σας όπως χρειάζεται.





Πηγές

 <https://hr.ou.edu/Employees/Career-Development/Resolving-Conflicts-at-Work#3935547-the-art-of-giving-feedback--compliments>

 <https://uwaterloo.ca/centre-for-teaching-excellence/teaching-resources/teaching-tips/communicating-students/telling/effective-communication-barriers-and-strategies>

 <https://corporatefinanceinstitute.com/resources/careers/soft-skills/constructive-feedback/>

 <https://www.mayoclinic.org/healthy-lifestyle/stress-management/in-depth/assertive/art-20044644>

 [Eison, J \(1990\). Confidence in the classroom: Ten maxims for new teachers. College Teaching, 38 \(1\), 21-25](#)

 [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, 223-231.](#)

 [Weger, H., Jr., Castle, G. R., & Emmett, M. C. \(2010\). Active listening in peer inter-views: The influence of message paraphrasing on perceptions of listening skill. International Journal of Listening, 24, 34-49.](#)