



Breaking
the Ceiling



Co-funded by
the European Union

Η ΤΕΧΝΗ ΤΗΣ ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΤΙΚΗΣ ΑΚΡΟΑΣΗΣ

ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΗ ΑΚΡΟΑΣΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ



euro
pass



SKILL
CONSULTING up
TRAINING

Sfs
Adult
Education
Iceland



INDEPCIE

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Education and Culture Executive Agency (EACEA). Neither the European Union nor EACEA can be held responsible for them.



Πίνακας Περιεχομένων

01

Εισαγωγή

02

Η ενότητα σε σχέση με
επαγγελματικό περιβάλλον

03

Επιπτώσεις που διακρίνονται μέσω
των έμφυλων στερεοτύπων

04

Καλές πρακτικές και συμβουλές

05

Συμπράσματα

1. Εισαγωγή



Η αποτελεσματική επικοινωνία μπορεί να κάμψει τις προσωπικές και επαγγελματικές σχέσεις στον σημερινό ταχέως εξελισσόμενο και διασυνδεδεμένο κόσμο. Στον πυρήνα της αποτελεσματικής επικοινωνίας βρίσκεται μια θεμελιώδης τεχνική που ονομάζεται "Ενεργητική Ακρόαση".

Η ενεργητική ακρόαση είναι μια τεχνική επικοινωνίας που περιλαμβάνει την πλήρη συγκέντρωση, κατανόηση και ανταπόκριση στο μήνυμα του ομιλητή. Περιλαμβάνει τη χρήση λεκτικών και μη λεκτικών ενδείξεων για να δείξετε ότι δίνετε προσοχή, όπως η διατήρηση οπτικής επαφής, το νεύμα και οι διευκρινιστικές ερωτήσεις. Η ενεργητική ακρόαση περιλαμβάνει επίσης την αποφυγή περισπασμών, την αναστολή της κριτικής και την επίδειξη ενσυναίσθησης προς την οπτική γωνία του ομιλητή. Η ενεργητική ακρόαση αποσκοπεί στην καλύτερη κατανόηση του μηνύματος του ομιλητή, στη δημιουργία σχέσεων και στη βελτίωση της επικοινωνίας.

Η λογική πίσω από την ενεργητική ακρόαση είναι ότι προωθεί την αποτελεσματική επικοινωνία και την κατανόηση μεταξύ των ανθρώπων. Η ενεργητική ακρόαση είναι μια προσέγγιση της ακρόασης που περιλαμβάνει την πλήρη παρουσία, τη δέσμευση και την εστίαση στον ομιλητή και το μήνυμά του. Βοηθά στην εδραίωση της εμπιστοσύνης, στην οικοδόμηση σχέσης και στη δημιουργία ενός ασφαλούς και με σεβασμό περιβάλλοντος για την επικοινωνία.

- **Η αποτελεσματική επικοινωνία** περιλαμβάνει όχι μόνο τη μετάδοση πληροφοριών αλλά και τη λήψη αυτών των πληροφοριών με τρόπο που να δείχνει κατανόηση και ενσυναίσθηση. Όταν οι άνθρωποι αισθάνονται ότι ακούγονται και κατανοούνται, είναι πιο πιθανό να ανοιχτούν και να μοιραστούν τις σκέψεις, τα συναισθήματα και τις προοπτικές τους.
- **Η ενεργητική ακρόαση** περιλαμβάνει επίσης την αναστολή της κριτικής, την αποφυγή περισπασμών και την επίδειξη ενσυναίσθησης προς την οπτική γωνία του ομιλητή. Αυτό συμβάλλει στη δημιουργία ενός μη επικριτικού και υποστηρικτικού περιβάλλοντος για την επικοινωνία, όπου τόσο ο ομιλητής όσο και ο ακροατής αισθάνονται ότι ακούγονται και γίνονται σεβαστοί.

Αναπτύσσοντας αυτές τις δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης, μπορείτε να βελτιώσετε:

- την επικοινωνία σας και
- τη συνεργασία σας με τους συναδέλφους σας,
- να οικοδομήσετε ισχυρότερες σχέσεις
- και να συμβάλλετε σε ένα πιο παραγωγικό
- και θετικό εργασιακό περιβάλλον.



2. Η ενότητα σε σχέση με επαγγελματικό περιβάλλον



Ως επαγγελματίες γυναίκες, περιηγούμαστε συνεχώς σε ένα δυναμικό και διαρκώς εξελισσόμενο τοπίο, όπου η αποτελεσματική επικοινωνία είναι υψίστης σημασίας για την επιτυχία. Σε αυτό το πλαίσιο, η ενότητα για την ενεργητική ακρόαση έχει τεράστια σημασία, καθώς μας παρέχει ανεκτίμητες γνώσεις και δεξιότητες για να διαπρέψουμε στην καριέρα μας.

Πρώτα απ' όλα, το επαγγελματικό περιβάλλον απαιτεί συνεργασία και ομαδικότητα. **Η ενεργητική ακρόαση έχει καθοριστική σημασία για την προώθηση μιας κουλτούρας ανοιχτής επικοινωνίας και συμμετοχικότητας εντός των ομάδων.** Τελειοποιώντας τις ικανότητές μας στη λειτουργική ακρόαση, δημιουργούμε μια ατμόσφαιρα όπου κάθε μέλος της ομάδας, ιδίως οι γυναίκες, αισθάνεται ότι εκτιμάται και ακούγεται, ενθαρρύνοντας την ανταλλαγή διαφορετικών απόψεων και ιδεών.

Επιπλέον, **η ενεργητική ακρόαση είναι ένα ισχυρό εργαλείο για την επίλυση συγκρούσεων στον επαγγελματικό τομέα.** Οι παρεξηγήσεις και οι διαφωνίες είναι αναπόφευκτες σε κάθε χώρο εργασίας. Παρόλα αυτά, η ικανότητά μας ως γυναίκες να ακούμε ενεργά τις ανησυχίες συναδέλφων και προϊσταμένων μπορεί να αποκλιμακώσει τις τεταμένες καταστάσεις και να ανοίξει το δρόμο για εποικοδομητικό διάλογο και συμβιβασμό. **Αυτή η δεξιότητα μας επιτρέπει να χειριζόμαστε τις δύσκολες συζητήσεις με χάρη και ενσυναίσθηση, ενισχύοντας τη δυναμική στο χώρο εργασίας.**

Σε ηγετικούς ρόλους, η ενεργητική ακρόαση συμβάλλει καθοριστικά στην προώθηση της αφοσίωσης των εργαζομένων και στην καλλιέργεια μιας θετικής εργασιακής κουλτούρας. Ακούγοντας πραγματικά τις φιλοδοξίες, τις ανησυχίες και τα σχόλια των μελών της ομάδας μας, επιδεικνύουμε αυθεντική ηγεσία και δημιουργούμε ένα περιβάλλον όπου οι γυναίκες εργαζόμενες αισθάνονται ότι εκτιμώνται και ενδυναμώνονται.

Συνολικά, η ενότητα για την ενεργητική ακρόαση μας εξοπλίζει με τα εργαλεία για να οικοδομήσουμε ισχυρές διαπροσωπικές σχέσεις, να δημιουργήσουμε αποτελεσματικούς διαύλους επικοινωνίας και να περιηγηθούμε στις περιπλοκές της δυναμικής του εργασιακού χώρου. Ενσωματώνοντας την ενεργητική ακρόαση στις καθημερινές μας αλληλεπιδράσεις, ξεκλειδώνουμε τη δυνατότητα να γίνουμε επαγγελματίες με επιρροή και σεβασμό, περιζήτητοι για συνεργασία και ηγεσία.

Καθώς εφαρμόζουμε τις αρχές της ενεργητικής ακρόασης στην επαγγελματική μας ζωή ως γυναίκες, ανοίγουμε το δρόμο για ένα φωτεινότερο μέλλον όπου η κατανόηση, η ενσυναίσθηση και η συνεργασία ευδοκιμούν. Ο αντίκτυπος αυτής της ενότητας επεκτείνεται πολύ πέρα από το χώρο εργασίας, μεταμορφώνοντάς μας σε πιο συμπονετικούς, προσεκτικούς και αποτελεσματικούς επικοινωνούντες σε όλες τις πτυχές της ζωής.

3. Επιπτώσεις που διακρίνονται μέσω των έμφυλων στερεοτύπων



Τα έμφυλα στερεότυπα επηρεάζουν εδώ και καιρό διάφορες πτυχές της ζωής των γυναικών, συμπεριλαμβανομένου του τρόπου επικοινωνίας. Στην ενεργητική ακρόαση, αυτά τα στερεότυπα επηρεάζουν σημαντικά τις εμπειρίες των γυναικών στην επαγγελματική ανάπτυξη, την προσωπική ανάπτυξη, τη δικτύωση και τη δυναμική επιρροής.

Οι γυναίκες συχνά συνδέονται με την ενσυναίσθηση και τη φροντίδα, δημιουργώντας προσδοκίες ότι είναι καλύτεροι ακροατές. Ωστόσο, το να τις κατατάσσουμε σε αυτόν τον ρόλο υπονομεύει την επαγγελματική τους ανάπτυξη, υποτιμά τη συμβολή τους και παραβλέπει τις δυνατότητές τους για δυναμική επικοινωνία. Οι γυναίκες πρέπει να διεκδικήσουν τον εαυτό τους ως ενεργούς ακροατές με ποικίλες δυναμικές ομάδες και ηγετικές ικανότητες για να ξεπεράσουν αυτά τα στερεότυπα.

Επιπλέον, τα έμφυλα στερεότυπα μπορεί να ωθούν τις γυναίκες να δίνουν προτεραιότητα στις ανάγκες των άλλων έναντι των δικών τους, επηρεάζοντας την προσωπική τους ανάπτυξη. Όταν εξισορροπείται με τη βεβαιότητα και την αυτοέκφραση, η ενεργητική ακρόαση ενδυναμώνει τις γυναίκες να εκφράζουν τις προσδοκίες, τα όρια και τις επιθυμίες τους. Η ενασχόληση με την ενεργητική ακρόαση ξεφεύγει από τις φυλετικές προσδοκίες και δίνει στις γυναίκες τη δυνατότητα να ελέγχουν το ταξίδι της προσωπικής τους ανάπτυξης.

Σε σενάρια δικτύωσης, τα στερεότυπα μπορεί να εμποδίσουν την αυτοπεποίθηση των γυναικών να εμπλακούν ενεργά. Αξιοποιώντας την ενεργητική ακρόαση, οι γυναίκες μπορούν να δημιουργήσουν ισχυρές επαγγελματικές σχέσεις που βασίζονται στον αμοιβαίο σεβασμό και την κατανόηση, αψηφώντας τα στερεότυπα του παθητικού ακροατή.

Επιπλέον, **τα έμφυλα στερεότυπα μπορεί να υπονομεύσουν την ικανότητα των γυναικών να επηρεάζουν τους άλλους, στερεότυπα μπορεί να υπονομεύσουν την ικανότητα των γυναικών να επηρεάζουν τους άλλους.** Η ενεργητική ακρόαση, η σίγουρη επικοινωνία και η επιχειρηματολογία ενισχύουν τις ικανότητες πειθούς των γυναικών, σπάζοντας αποτελεσματικά τα εμπόδια και υπερασπιζόμενες τις ιδέες τους.

Οι γυναίκες πρέπει να αγκαλιάσουν την ενεργητική ακρόαση ως μια πολύπλευρη δεξιότητα που τις ενδυναμώνει προσωπικά και επαγγελματικά. Η αμφισβήτηση των προτύπων φύλου και η αξιοποίηση της ενεργητικής ακρόασης επιτρέπουν στις γυναίκες να απελευθερωθούν από τα στερεότυπα, προωθώντας ένα πιο περιεκτικό και ισότιμο μέλλον.

≡ EQUALITY ≡

4. Καλές πρακτικές και συμβουλές



Ενσωματώνοντας αυτές τις καλές πρακτικές και συμβουλές στην προσέγγιση της ενεργητικής ακρόασης, οι γυναίκες επαγγελματίες μπορούν να δημιουργήσουν μια κουλτούρα ενσυναίσθησης στον εργασιακό χώρο. Η ενσυναίσθητική, ενεργητική ακρόαση ενισχύει την αίσθηση του ανήκειν, της εμπιστοσύνης και της κατανόησης, επιτρέποντας στις γυναίκες να οικοδομούν ισχυρότερες σχέσεις με τους συναδέλφους τους, να διαχειρίζονται τις συγκρούσεις με συμπόνια και να συμβάλλουν σε ένα πιο αρμονικό και παραγωγικό επαγγελματικό περιβάλλον.

Ανάπτυξη Δεξιοτήτων Ενεργητικής Ακρόασης με Έμφαση στην Ενσυναίσθηση

- **Εξασκηθείτε στην Αναστοχαστική Ακρόαση** και συνοψίστε ή παραφράστε τα λόγια του ομιλητή για να βεβαιωθείτε ότι κατανοείτε με ακρίβεια το μήνυμά του. Αυτό δείχνει επίσης ότι συμμετέχετε ενεργά στη συζήτηση.
- **Δώστε Προσοχή στις Μη Λεκτικές Ενδείξεις** και παρατηρήστε τη γλώσσα του σώματος και τις εκφράσεις του προσώπου του ομιλητή για να κατανοήσετε καλύτερα τα συναισθήματα και τις ανομολόγητες σκέψεις του.
- **Επικυρώστε τα Συναισθήματα και τα Αισθήματα** και αναγνωρίστε τα συναισθήματα του ομιλητή με φράσεις όπως: "Καταλαβαίνω ότι αυτή η κατάσταση ήταν μια πρόκληση για εσένα.
- **Αποφύγετε την Κριτική**, αναστείλτε την κριτική και αποφύγετε να επιβάλετε τις απόψεις ή τις προκαταλήψεις σας στη συζήτηση.
- **Κάντε Ερωτήσεις Ανοιχτού Τύπου** και ενθαρρύνετε τον ομιλητή να αναπτύξει τις σκέψεις και τα συναισθήματά του, κάνοντας ερωτήσεις ανοιχτού τύπου που προσκαλούν πιο βαθιές απαντήσεις.
- **Δείξτε Ενσυναίσθηση Μέσω της Γλώσσας του Σώματος** και χρησιμοποιήστε καταφατική γλώσσα του σώματος, όπως το νεύμα και η διατήρηση της οπτικής επαφής, για να επιδείξετε ενσυναίσθηση και ενεργή ακρόαση.
- **Εξασκηθείτε στην Ενεργητική Σιωπή** και δώστε χώρο στον ομιλητή να συγκεντρώσει τις σκέψεις του και να εκφραστεί πλήρως, χρησιμοποιώντας τη σιωπή για να δείξετε υποστήριξη και ενθάρρυνση.
- **Εξασκηθείτε στην Ενσυναίσθηση Πέραν του Εργασιακού Χώρου** και εφαρμόστε την ενσυναίσθητική ακρόαση στις προσωπικές σχέσεις και τις καθημερινές αλληλεπιδράσεις, βελτιώνοντας περαιτέρω τις δεξιότητές σας.



5. Συμπεράσματα



Η ενότητα "Η Τέχνη της Ενσυναισθητικής Ακρόασης" στοχεύει στην ενδυνάμωση των γυναικών να αναπτύξουν δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης με έμφαση στην ενσυναίσθηση, επηρεάζοντας θετικά την επαγγελματική και προσωπική τους ζωή.

Σε αυτή την ενότητα, οι συμμετέχοντες θα μάθουν τις βασικές αρχές της ενεργητικής ακρόασης και πώς να ενσωματώνουν την ενσυναίσθηση στο στυλ επικοινωνίας τους. Η ενότητα θα καλύψει τα ακόλουθα θέματα:

- 1. Κατανόηση της Ενεργητικής Ακρόασης:** Διερεύνηση της σημασίας της ενεργητικής ακρόασης για την αποτελεσματική επικοινωνία και την οικοδόμηση σταθερών σχέσεων.
- 2. Γλώσσα Σώματος που δείχνει Προσοχή:** Τεχνικές για την επίδειξη ενεργητικής ακρόασης μέσω μη λεκτικών ενδείξεων, όπως η διατήρηση οπτικής επαφής, το νεύμα και η χρήση ανοιχτής γλώσσας του σώματος.
- 3. Αναστοχαστική Ακρόαση:** Στρατηγικές για την παράφραση και την περίληψη ώστε να διασφαλίζεται η ακριβής κατανόηση του μηνύματος του ομιλητή.
- 4. Οικοδόμηση Ενσυναίσθησης:** Κατανόηση της δύναμης της ενσυναίσθησης στην επικοινωνία και ανάπτυξη της ικανότητας σύνδεσης με τους άλλους σε βαθύτερο επίπεδο.
- 5. Υπέρβαση Εμποδίων:** Εντοπισμός κοινών εμποδίων στην ενεργητική ακρόαση, όπως οι περισπασμοί και οι προκαταλήψεις, και εκμάθηση του τρόπου υπέρβασής τους.
- 6. Οικοδόμηση Εμπιστοσύνης:** Διερεύνηση του τρόπου με τον οποίο η ενεργητική ακρόαση ενισχύει την εμπιστοσύνη και ενδυναμώνει τις σχέσεις τόσο σε προσωπικό όσο και σε επαγγελματικό επίπεδο.

Συμμετέχοντας ενεργά σε αυτή την ενότητα, θα ενισχύσουμε τις δεξιότητές μας στην ενεργητική ακρόαση και θα ενδυναμώσουμε τους εαυτούς μας ως επαγγελματίες γυναίκες για να διαπρέψουμε στην καριέρα μας, να δημιουργήσουμε ουσιαστικές συνδέσεις και να ξεπεράσουμε τις επικοινωνιακές προκλήσεις. Ας ξεκινήσουμε αυτό το μεταμορφωτικό ταξίδι και ας ξεκλειδώσουμε το πλήρες δυναμικό μας ως ενεργητικοί ακροατές στον επαγγελματικό κόσμο.

Ο αντίκτυπος αυτής της ενότητας θα επεκταθεί πολύ πέρα από το χώρο εργασίας, δημιουργώντας μια πιο συμπονετική, κατανοητική και συνεργάσιμη κοινωνία.

Παραπομπές



Active Listening and Empathy: - MindTools. (n.d.). Empathic Listening. Retrieved from <https://www.mindtools.com/a8l9j08/empathic-listening>

The Power of Listening and Empathy: - Frankelius, P. (2019, February 19). The Power of Listening and Empathy. Innovation Management. Retrieved from <https://innovationmanagement.se/2019/02/19/the-power-of-listening-and-empathy/>

"Chances Are, You Are Not as Good at Actively Listening as You Think": - Organizational Talent. (n.d.). Chances Are, You Are Not as Good at Actively Listening as You Think. Retrieved from <https://www.organizationaltalent.com/post/you-are-not-as-good-at-actively-listening-as-you-think>

"Active Listening" by MindTool: - MindTools. (n.d.). Active Listening. Retrieved from <https://www.mindtools.com/az4wxv7/active-listening>

"Empathetic Listening" by MindTool: - MindTools. (n.d.). Empathetic Listening. Retrieved from <https://www.mindtools.com/a8l9j08/empathic-listening>

Results on Active Listening by MindTool: - MindTools. (n.d.). Search Results for Active Listening. Retrieved from <https://www.mindtools.com/search-results?search=active%20listening&start=1>

Gender, Stereotypes, and Trust in Communication: - Bian, L., Leslie, S. J., & Cimpian, A. (2020). Gender, Stereotypes, and Trust in Communication. Social Psychological and Personality Science, 12(1), 3–12. <https://doi.org/10.1177/1948550619856926>

"How are stereotypes maintained through communication? The influence of stereotype sharedness": - Sinclair, L., & Kunda, Z. (1999). How are stereotypes maintained through communication? The influence of stereotype sharedness. Journal of Personality and Social Psychology, 77(5), 874–887. <https://doi.org/10.1037/0022-3514.77.5.874>

"The Influence of Gender Stereotypes on Communication" by The ScholarShip, University of Tampa: - Ault, L. K., & Austin, E. W. (2003). The Influence of Gender Stereotypes on Communication. The ScholarShip, University of Tampa. Retrieved from <https://scholarcommons.usf.edu/cgi/viewcontent.cgi?article=1002&context=abo>

"Gender Stereotypes and Workplace Communication" by Communication Currents, National Communication Association: - Bruneau, E. G., & Hogg, M. A. (2020). Gender Stereotypes and Workplace Communication. Communication Currents, 15(5). <https://www.natcom.org/communication-currents/gender-stereotypes-and-workplace-communication>

Empowerment of Women in the Workplace: - International Labour Organization (ILO). (n.d.). Promoting Gender Equality and Empowerment of Women in the Workplace. Retrieved from https://www.ilo.org/wcmsp5/groups/public/---ed_emp/---emp_ent/documents/publication/wcms_713994.pdf

Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ'ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

Το έργο αυτό χρηματοδοτήθηκε με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η παρούσα δημοσίευση [ανακοίνωση] αντισταθμίζει τις απόψεις μόνο του συγγραφέα και η Επιτροπή δεν ευθύνεται για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Συγγραφείς

© Μάιος 2023 – EBB GmnH, Step-by-Step, VAEV R&D, INDEPCIE, Skill-Up Srl., SVERONIS & SIA O.E.

Η παρούσα δημοσίευση πραγματοποιήθηκε με την οικονομική υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής στο πλαίσιο του προγράμματος Erasmus +. “2022-1-DE02-KA220-VET-000085146”

Χαρακτηρισμός, μοιραστείτε με τον ίδιο όρο



Μπορείτε να:

Μοιραστείτε — αντιγράψετε και αναδιανέμετε το υλικό με κάθε μέσο και τρόπο για κάθε σκοπό, ακόμα και εμπορικό.

Προσαρμόστε — αναμείξτε, τροποποιήστε και δημιουργήστε πάνω στο υλικό για κάθε σκοπό, ακόμα και εμπορικό.

Ο αδειοδότης δεν μπορεί να ανακαλέσει αυτές τις ελευθερίες όσο εσείς ακολουθείτε τους όρους της άδειας.

Υπό τους ακόλουθους όρους:

Αναφορά Δημιουργού — Θα πρέπει να καταχωρίσετε αναφορά στο δημιουργό >, με σύνδεσμο της άδειας, και με αναφορά αν έχουν γίνει αλλαγές >. Μπορείτε να το κάνετε αυτό με οποιονδήποτε εύλογο τρόπο, αλλά όχι με τρόπο που να υπονοεί ότι ο δημιουργός αποδέχεται το έργο σας ή τη χρήση που εσείς κάνετε.

Παρόμοια Διανομή — Αν αναμείξετε, τροποποιήσετε, ή δημιουργήσετε πάνω στο υλικό, πρέπει να δινείτε τις δικές σας συνεισφορές υπό την ίδια άδεια όπως και το πρωτότυπο.

Δεν υπάρχουν πρόσθετοι περιορισμοί — Δε μπορείτε να εφαρμόσετε νομικούς όρους ή τεχνολογικά μέτρα που να περιορίζουν νομικά τους άλλους από το να κάνουν ο,τιδήποτε επιτρέπει η άδεια.