

Πανεπιστήμιο της Βοστώνης
Γραφείο του Διευθυντή
www.bu.edu/studs
studs@bu.edu



Active Listening

Active listening σημαίνει να είσαι βαθιά δεσμευμένος και να προσέχεις σε αυτό που λέει ο ομιλητής. Απαιτεί να ακούς περισσότερο από το να μιλάς.

Τι είναι που ονομάζεται	Πως να το κάνεις	Γιατί να το κάνετε	Παραδείγματα του Active listening
Παράφραση	Επανάλαβε το ίδιο πληροφορίες, χρησιμοποιώντας διαφορετικές λέξεις για να αντανακλώ συνοπτικά όσα είπες.	Ελέγξε την κατανόησή σου για όσα ακούστηκαν επικοινωνώντας την κατανόησή σου για όσα είπαν οι ομιλητές. Επιτρέπει στον ομιλητή να « ακούει » και να εστιάζει. Επιτρέπει στους ομιλητές να ερμηνεύσουν την κατανόησή σου. και αντιλήψεις. Ενθαρρύνει τον ομιλητή να συνεχίσει να μιλάει.	- Αυτό που ακούω... « Ακούγεται σαν να λες... » « Δεν είμαι σίγουρος ότι είμαι με εσένα... » • Αν σας ακούσω σωστά... στις σκέψεις • Λοιπόν, ας μην... • Ακούγεται σαν το πιο σημαντικό για εσάς...
Διευκρινίζοντας	Προσκαλέστε τον ομιλητή να εξηγήσει κάποια πτυχή ή αυτού που ειπώθηκε.	Δίνει στον ομιλητή την ευκαιρία να επεξεργαστεί και να διευκρινίσει όσα ειπώθηκαν. Δώστε σας την ευκαιρία να αναγνωρίσετε οτιδήποτε είναι ασαφές και να ελέγξετε την ακρίβειά της κατανόησής σας	• Δεν ξέρω. Καλαβαίω. Εννοείτε ότι...; • Μπορείς κι άλλο για...; • Έχετε δώσει πληροφορίες για το γέμισμάς, ας δείτε εάν έχω συλλέξει...
Αντανακλαστικός	Μετάδοσή σου ειπώθηκαν στον ομιλητή για να δείξετε ότι καταλαβαίνετε πώς/ αισθάνεστε για κάτι.	Βαθιά κατανόηση των συναισθημάτων και του περιεχομένου. Επιτρέπει στους ομιλητές να κάνουν κατανοητές/ ερμηνείες και αντιλήψεις.	• « I get the sense that your relationship is highly functional and ... » • Το μένουμε να είσαι απογοητευμένος για αυτό που ειπώθηκε, αλλά αναρωτιέμαι ότι αισθάνεσαι ελάχιστα ατακτά πωρημένο από αυτό. • Φαίνεται ότι νιώσας σύγχυση και ανησυχία όταν συνέβη. • « Λοιπόν, ξαναλέτε ότι ήσουν αισθάνομαι περισσότερο φόβο παρά θυμό ».
Συνοψίζοντας	Προσδιορίστε, συνδεθείτε και ενσωματώστε βασικές ιδέες και συναισθήματα σε αυτά που είπαν οι ομιλητές.	Βοθά και τους ακροατές και τον ομιλητή. Σκέφτομαι ότι είναι πιο σημαντικό για αυτόν να παραλάβει ότι είναι σημαντικό για εσάς, ομιλητή. πρώτο..., δεύτερο, τρίτο..., τρίτο... »	• Ας συνοψίσουμε όσα έχω ακούσει μέχρι τώρα. ... • Λοιπόν, από ένα χέρι... κουμπά από το άλλο... • Σκέφτομαι ότι έχω ακούσει πολλά που προσδιορίζουν ότι είναι σημαντικά για εσάς, ομιλητή. πρώτο..., δεύτερο, τρίτο..., τρίτο... » • « Ακούγεται ότι είναι πιο σημαντικό για εσάς... »

Παραδείγματα οδοφραγμάτων για καλή ακρόαση

Διόρθωση	Αξιολογώντας	Εκτροπή	Διακόπτοντας
Παραγγελία προτεινόμενος Συμβουλευόμενος Διάνοση	Κρίνοντας Απειλητικές Εξήγηση Κατακλύζοντας Πάρκινγκ Δίνοντας απόψεις	Καθυστατικός Αλλάζοντας το θέμα Εστίαση στα ζήτριά σας Ελαχιστοποίηση	Ενδιαφέροντα σχόλια Ντάλινγκ πρεσβείων πρακτική Συντονισμός Δημιουργία/απάντηση Περιστασιολογία Διασταυρούμενη εξέταση

Συμβουλές για Ενεργή Ακρόαση

Κάνετε	Όχι
• Listen more than you talk • • Let the speaker finish his story before you respond • • Ερωτήσεις ανοιχτού τύπου • Παραμένετε προσεκτικοί σε αυτά που λέγονται • Προσοχή στις προκαταλήψεις σας • Διαχειριστείτε τα συναισθήματά σας • Εντυπωσιακές ιδέες και επίλυση προβλημάτων ευκαιρίες • Give your feedback and nonverbal messages that you are listening • Ακούστε για τα δύο συναισθήματα και το περιεχόμενο	• Κυριαρχήστε στην συνομιλία • Διακοπή • Τελειωμένες προτάσεις ομιλητή • Βγάζω συμπεράσματα • Απαντήστε με καταγορηματική γλώσσα • Γίνετε επιχειρηματολογικοί • Επίδειξη ανυπομονηρίας ή πολλαπλών εργασιών • Διανοητικά συνθέτουμε τις απαντήσεις μας για το τι θα λέγατε επόμενο • Ακρόαση με διέγερση κλείσιμο σε όλες τις ιδέες

Acheat-Φύλλο για Λέξεις « Αίσθησης ».

Ενδιαφερόμενος Απειλημένος Ταραγμένος Θυμμένος Απογοητευμένοι Αποθάρρυνε Ενοχλημένος Υποτιμμένος Υποστήριξη Αφήνω κάτω Κατανοητό Ανεργονοημένο Ευχαριστημένος Αβολος Μυητικός Παραξηγμένος Επί το πού	Ανευσμασίας Μυητικός Παραξηγμένος Επί το πού Ανευσμασίας Απειλημένος Ενθάρρυνε Βέβαιος Ζητήματα Δυσχερستهμένος Ανήσυχος Στοργικός Καρτερικός Κοιρασμένος Ενθουσιαστικός Μπερδεμένος Απειλήθηκε	Συμμενός Πλήγμα Εκπληκτικός Συντετριμμένος Εκπληκτικός Φοβισμένος Τρομοκρατημένος Αναστατωμένος Αβέβαιος Σπουδαίος Ενοχος Κατηγόρηθηκε Περιεχόμενο Ντροπισμένος Αμυντικός Έκπωση Αμήχανος	Επιτέθηκε Θεωρούνται Εισβολή Εκφοβισμένοι Αγνοήθηκε Παρηγορημένος Λυσιτελής Ανήσυχος Ταραγμένη Απορρίφθηκε Inadmissible Ευχαριστημένος Εξαγριωμένος σχημένο Προδομένος Ενδιαφερόμενος Χαρούμενος
---	--	---	--