

## ΠΑΡΑΔΕΙΓΜΑΤΑ ΓΙΑ ΤΟΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΗ

Μια πελάτισσα έρχεται στη γραμματέα περιμένοντας ανυπόμονα να συναντηθεί με τον προϊστάμενό της. Πρώτα, η γραμματέας του προσφέρει κάτι να πιει. Ο πελάτης αρνείται αλλά είναι σαφώς αναστατωμένος. Η γραμματέας έχει εμπειρία με διαφορετικούς τύπους πελατών, έτσι είναι απτόητη και προσπαθεί να εκτονώσει την κατάσταση με μια περιστασιακή συζήτηση. Ελπίζει ότι μετά από μια ευχάριστη συζήτηση, η πελάτισσα θα ηρεμήσει λίγο και η συνάντηση με τον προϊστάμενό της θα κυλήσει ομαλά.

Χρησιμοποιεί μια σειρά από δραστηριότητες που χαρακτηρίζονται από την ικανότητα να ακούει ενεργά:

- Επικεντρώνεται στον συνομιλητή
- Κάνει ερωτήσεις
- Είναι ανοιχτό
- Είναι ενσυναίσθητος
- Διατηρεί οπτική επαφή
- Παραφράζει - ελέγχει αν το μήνυμα είναι καλά κατανοητό από αυτήν

Μετά τη συζήτηση, ο πελάτης εμφανώς ηρεμεί. Ικανοποιημένος και χαμογελαστός μπαίνει στη συνάντηση, η οποία είναι πολύ γόνιμη για την εταιρεία που εργάζεται η γραμματέας.

Λοιπόν, αξίζει να ακούτε τους άλλους; Αξίζει να επικοινωνήσουμε; Πράγμα που δεν σημαίνει απλώς να μιλάμε.

