



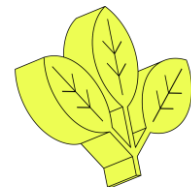
EARTHE

Δραστηριότητα 2

Ψηφιακή εργαλειοθήκη για την ανάπτυξη καινοτόμου προγράμματος σπουδών και μεθοδολογιών

Ενότητα 6 – Ενσυναίσθηση και ανθεκτικότητα

Μέθοδος – Ο ρόλος της ενσυναίσθησης στις συγκρούσεις



EARTHE

Ενότητα 6 – Ενσυναίσθηση και ανθεκτικότητα

Μελέτη περίπτωσης – Μετασχηματίζοντας την ένταση: Χρησιμοποιώντας την ενσυναίσθηση για την επίλυση συγκρούσεων στον χώρο εργασίας

Συναφής μέθοδος – Ο ρόλος της ενσυναίσθησης στις συγκρούσεις

Πλαίσιο και υπόβαθρο

Οργανισμός: Ένα κέντρο επαγγελματικής κατάρτισης στην Κεντρική Ευρώπη που προσφέρει προγράμματα ενίσχυσης της απασχολησιμότητας για ενήλικες.

Ομάδα-στόχος: Ενήλικες ηλικίας 25-50 ετών, άνδρες και γυναίκες, συμπεριλαμβανομένων άνεργων εκπαιδευόμενων που προετοιμάζονται για την επανένταξή τους στην αγορά εργασίας και εργαζομένων που επιθυμούν να βελτιώσουν τις δεξιότητές τους στην ομαδική εργασία.

Πεδίο εφαρμογής: Το πρόγραμμα είχε ως στόχο να βελτιώσει την ικανότητα των εκπαιδευόμενων να διαχειρίζονται τις συγκρούσεις στον χώρο εργασίας μέσω στρατηγικών επικοινωνίας που βασίζονται στην ενσυναίσθηση.

Πρόβλημα / Πρόκληση

Πολλοί εκπαιδευόμενοι/ες περιέγραψαν συγκρούσεις στον χώρο εργασίας ή στην κοινότητα που επιδεινώθηκαν λόγω κακής επικοινωνίας. Οι συμμετέχοντες/ουσες συχνά ένιωθαν ότι δεν τους άκουγαν, ότι τους αγνοούσαν ή ότι χρειάστηκε να υιοθετήσουν αμυντική στάση. Οι μετανάστες/τριες της ομάδας ανέφεραν πρόσθετες δυσκολίες που οφείλονταν σε πολιτισμικές παρεξηγήσεις. Οι εκπαιδευτές/τριες παρατήρησαν ότι οι εκπαιδευόμενοι/ες δεν διέθεταν στρατηγικές για να κάνουν παύση, να ακούσουν και να λάβουν υπόψη τις απόψεις των άλλων κατά τη διάρκεια διαφωνιών.

Ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν / Μέθοδος που εφαρμόστηκε

Το κέντρο εφάρμοσε τη μέθοδο «Ο ρόλος της ενσυναίσθησης στις συγκρούσεις» ως μέρος ενός προγράμματος κατάρτισης για την ανθεκτικότητα.

Οι βασικές δράσεις περιλάμβαναν:

- Εισαγωγή τεχνικών ενσυναίσθησης (παράφραση, υιοθέτηση της οπτικής του άλλου, υποβολή ανοιχτών ερωτήσεων).
- Διεξαγωγή δομημένων παιχνιδιών ρόλων, όπου οι εκπαιδευόμενοι/ες αναπαριστούσαν συγκρούσεις με και χωρίς ενσυναίσθηση, ώστε να συγκρίνουν τα αποτελέσματα.
- Δραστηριότητα «Στα παπούτσια του άλλου», όπου οι εκπαιδευόμενοι/ες αναπαριστούσαν μια σύγκρουση από την οπτική του αντίθετου μέρους.



EARTHE

- Διευκόλυνση ομαδικού αναστοχασμού, ώστε τα μαθήματα να συνδεθούν με πραγματικές καταστάσεις σύγκρουσης.

Αποτελέσματα και αντίκτυπος

Οι εκπαιδευόμενοι/ες ανέφεραν ότι ένιωθαν λιγότερο προσβεβλημένοι/ες όταν οι συγκρούσεις αντιμετωπίζονταν με ενσυναίσθηση.

Οι συμμετέχοντες/ουσες άρχισαν να χρησιμοποιούν την παράφραση («*Άρα, αυτό που καταλαβαίνω είναι...*») για να επιβεβαιώνουν πρώτα ότι άκουσαν σωστά, πριν δώσουν τη δική τους απάντηση.

Πολλοί εφάρμοσαν τις δεξιότητες ενσυναίσθησης σε οικογενειακές ή επαγγελματικές διαφωνίες και ανέφεραν θετικά αποτελέσματα, όπως πιο ήρεμες συζητήσεις και πιο γρήγορη επίλυση προβλημάτων.

Οι συμμετέχοντες/ουσες με μεταναστευτική εμπειρία σημείωσαν ότι η ενσυναίσθηση τους βοήθησε να λύνουν τις παρεξηγήσεις χωρίς να αυξάνεται η ένταση.

Διδάγματα

Η ενσυναίσθηση δεν εξαφανίζει τις συγκρούσεις, αλλά αλλάζει τον τόνο τους, διευκολύνοντας την επίλυσή τους.

Η εναλλαγή ρόλων αναπτύσσει την ικανότητα υιοθέτησης της οπτικής του άλλου.

Οι εκπαιδευόμενοι/ες χρειάζονται δομημένο προσωπικό αναστοχασμό, ώστε να συνδέουν την πρακτική με τις δικές τους εμπειρίες και συγκρούσεις.

Βασικοί παράγοντες επιτυχίας

Σαφή και οικεία σενάρια συγκρούσεων από την καθημερινή ζωή (π.χ. φόρτος εργασίας, οικογενειακές διαφωνίες).

Ο/Η συντονιστής/τρια παρουσιάζει τεχνικές επικοινωνίας με βάση την ενσυναίσθηση.

Μικρές ομάδες που ενισχύουν το αίσθημα ασφάλειας και εμπιστοσύνης.

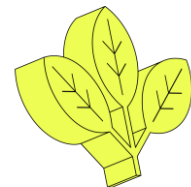
Λίστες παρατήρησης για τους/τις συναδέλφους, με έμφαση σε συγκεκριμένες θετικές συμπεριφορές.

Προκλήσεις που προέκυψαν και πώς αντιμετωπίστηκαν

Μερικοί εκπαιδευόμενοι/ες θεωρούσαν ότι ενσυναίσθηση σημαίνει «συμφωνώ με τον άλλον». Οι συντονιστές/τριες διευκρίνισαν ότι η ενσυναίσθηση αφορά **την κατανόηση, όχι τη συμφωνία**.

Σε ορισμένα παιχνίδια ρόλων η ένταση αυξήθηκε· οι συντονιστές/τριες διέκοψαν τη δραστηριότητα, υπενθύμισαν τους βασικούς κανόνες και άρχισαν ξανά τη διαδικασία με ηρεμία.

Κάποιοι μετανάστες/τριες συμμετέχοντες δυσκολεύονταν με το λεξιλόγιο· οι συντονιστές/τριες τους ενθάρρυναν να εκφράζονται με απλά λόγια, δίνοντας έμφαση στην προσπάθεια και όχι στην τελειότητα.



EARTHE

Υλοποίηση / Συστάσεις για εκπαιδευτές/τριες

Ξεκινήστε με σενάρια χαμηλού κινδύνου, ώστε να καλλιεργηθεί η εμπιστοσύνη πριν από τη συζήτηση ευαίσθητων θεμάτων.

Τονίστε ότι η ενσυναίσθηση είναι δεξιότητα που μπορεί να διδαχθεί και να εξασκηθεί.

Παρέχετε δομημένα υποστηρικτικά εργαλεία (π.χ. κάρτες ενσυναίσθησης, ενδεικτικές φράσεις για έναρξη διαλόγου).

Πραγματοποιήστε προσεκτικό απολογισμό, συνδέοντας την εμπειρία του παιχνιδιού ρόλων με πραγματικές καταστάσεις των εκπαιδευόμενων.

Ενθαρρύνετε την εξάσκηση και εκτός τάξης (π.χ. σε οικογενειακές συζητήσεις), με σύντομες αναστοχαστικές σημειώσεις.