



EARTHE

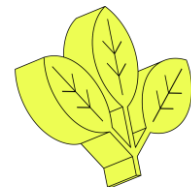
Δραστηριότητα 2

Ψηφιακή εργαλειοθήκη για την ανάπτυξη καινοτόμου προγράμματος σπουδών και μεθοδολογιών

Ενότητα 2 – Βελτίωση της επικοινωνίας

Μέθοδος 3 – Ενεργητική ακρόαση

Μελέτη περίπτωσης



EARTHE

Ενότητα 2 – Βελτίωση της επικοινωνίας

Μελέτη περίπτωσης – Ακούω για να ακουστώ: Χτίζοντας εμπιστοσύνη μέσω της ενεργητικής ακρόασης

Συναφής μέθοδος – Ενεργητική ακρόαση

Πλαίσιο και υπόβαθρο

Οργανισμός: Ένα κέντρο επαγγελματικής κατάρτισης στη Νότια Ευρώπη που προσφέρει εκπαίδευση ενηλίκων για την αναβάθμιση των δεξιοτήτων και την επανένταξη στην αγορά εργασίας.

Ομάδα-στόχος: Ενήλικες ηλικίας 22-50 ετών, όλων των φύλων, συμπεριλαμβανομένων ανέργων που αναζητούν εργασία, εργαζομένων σε επαγγελματική μετάβαση και μεταναστών/τριών με περιορισμένη γλωσσική επάρκεια.

Πεδίο εφαρμογής: Το κέντρο είχε ως στόχο τη βελτίωση των διαπροσωπικών επικοινωνιακών δεξιοτήτων των συμμετεχόντων/ουσών, προκειμένου να ενισχυθεί η απασχολησιμότητα, η ομαδική εργασία και η ένταξη σε πολυπολιτισμικούς χώρους εργασίας.

Πρόβλημα / Πρόκληση

Οι συμμετέχοντες/ουσες αντιμετώπιζαν συχνά πρόβλημα κακής επικοινωνίας, τόσο σε επαγγελματικό όσο και σε προσωπικό περιβάλλον. Πολλοί ανέφεραν ότι δυσκολεύονταν να κατανοήσουν οδηγίες, να ερμηνεύσουν ανατροφοδότηση ή υιοθετούσαν αμυντική στάση στις συνομιλίες. Εργοδότες είχαν παρατηρήσει πως οι ανεπαρκείς δεξιότητες ακρόασης οδηγούσαν σε συγκρούσεις, μειωμένη παραγωγικότητα και τριβές στις σχέσεις της ομάδας. Ήταν συνεπώς αναγκαία μια εκπαιδευτική προσέγγιση που θα ενίσχυε την προσεκτική ακρόαση, την παράφραση νοήματος και την εποικοδομητική ανταπόκριση.

Ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν / Μέθοδος που εφαρμόστηκε

Το εκπαιδευτικό κέντρο ενσωμάτωσε δραστηριότητες ενεργητικής ακρόασης στα εργαστήρια επικοινωνιακών δεξιοτήτων που διοργάνωσε.

Οι βασικές μέθοδοι περιλάμβαναν:

- **Αλυσιδωτή παράφραση:** Οι εκπαιδευόμενοι/ες μετέφεραν μηνύματα σε μορφή αλυσίδας, παραφράζοντάς τα σε κάθε βήμα, ώστε να αναδειχθεί πώς το νόημα μπορεί να μεταβληθεί όταν η ακρόαση δεν είναι προσεκτική.



EARTHE

- **Ηχώ και Επέκταση:** Οι συμμετέχοντες/ουσες εξασκήθηκαν στο να επαναλαμβάνουν όσα ανέφερε ο/η συνεργάτης τους (ηχώ) και στη συνέχεια να προσθέτουν τη δική τους συμβολή (επέκταση), ενισχύοντας την κατανόηση και τον συνεργατικό διάλογο.

Οι δραστηριότητες πραγματοποιήθηκαν σε ένα **υποστηρικτικό, διαδραστικό περιβάλλον**, με τους/τις συντονιστές/τριες να δίνουν το παράδειγμα καλής ακρόασης (οπτική επαφή, νεύματα, διευκρινιστικές ερωτήσεις).

Αποτελέσματα και αντίκτυπος

Οι εκπαιδευόμενοι/ες ανέφεραν μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση στην ακριβή κατανόηση των οδηγιών και της ανατροφοδότησης.

Οι συμμετέχοντες/ουσες εξασκήθηκαν στην παράφραση και τη σύνοψη, γεγονός που βελτίωσε την ομαδική εργασία στις ομαδικές δραστηριότητες.

Οι εκπαιδευόμενοι/ες συνειδητοποίησαν τις δικές τους συνήθειες ακρόασης (π.χ. διακοπή, προκατάληψη) και προσπάθησαν να τις αλλάξουν.

Διάφορα άτομα που αναζητούσαν εργασία τόνισαν ότι χρησιμοποίησαν τεχνικές παράφρασης σε πραγματικές συνεντεύξεις, γεγονός που τους βοήθησε να δείξουν ικανότητα συγκέντρωσης και επαγγελματισμό.

Διδάγματα

Η ενεργητική ακρόαση είναι μια δεξιότητα που μπορεί να καλλιεργηθεί μέσω δομημένης, παιγνιώδους εξάσκησης.

Απλές μέθοδοι όπως η παράφραση και η επανάληψη μπορούν να κάνουν μεγάλη διαφορά στα αποτελέσματα της επικοινωνίας.

Ο αναστοχασμός μετά τις δραστηριότητες είναι εξίσου σημαντικός με την ίδια τη δραστηριότητα, καθώς βοηθά τους/τις εκπαιδευόμενους/ες να συνδέσουν την άσκηση με πραγματικές καταστάσεις.

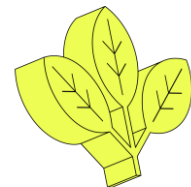
Βασικοί παράγοντες επιτυχίας

Χρήση σύντομων και δομημένων δραστηριοτήτων, που έκαναν τις δεξιότητες ακρόασης απτές και μετρήσιμες.

Η ενσωμάτωση πραγματικών εργασιακών σεναρίων (π.χ. οδηγίες από διευθυντή/τρια, αιτήματα πελατών) εξασφάλισε την πρακτική διάσταση.

Το περιβάλλον χωρίς κριτική επέτρεψε στους/στις εκπαιδευόμενους/ες να εξασκηθούν χωρίς τον φόβο λάθους.

Ο/Η συντονιστής/τρια λειτούργησε ως πρότυπο συμπεριφοράς, ενισχύοντας πρακτικές που οι συμμετέχοντες/ουσες μπορούσαν να υιοθετήσουν και να αναπαράγουν.



EARTHE

Προκλήσεις που προέκυψαν και πώς αντιμετωπίστηκαν

Ορισμένοι/ες εκπαιδευόμενοι/ες θεωρούσαν την άσκηση «πολύ απλή» και υποτίμησαν την ανάγκη εξάσκησης. Οι συντονιστές/τριες αντιμετώπισαν το ζήτημα αναδεικνύοντας πόσο συχνά αλλοιώνονταν τα μηνύματα στο παιχνίδι της παράφρασης, καθιστώντας εμφανές το κενό δεξιοτήτων.

Οι μετανάστες εκπαιδευόμενοι/ες αρχικά δυσκολεύονταν στην ακριβή παράφραση. Για την υποστήριξή τους, οι συντονιστές/τριες προσέφεραν απλουστευμένες οδηγίες, οπτικά βοηθήματα και συνεργατική ενίσχυση από συναδέλφους.

Σε μεγαλύτερες ομάδες, οι ευκαιρίες εξάσκησης ήταν περιορισμένες· η διαίρεση σε μικρότερες υποομάδες αύξησε τη συμμετοχή και την ενεργή συμμετοχή.

Υλοποίηση / Συστάσεις για εκπαιδευτές/τριες

Ξεκινήστε με σύντομα και ενδιαφέροντα παιχνίδια ακρόασης πριν προχωρήσετε σε μεγαλύτερα παιχνίδια ρόλων ή προσομοιώσεις εργασιακών καταστάσεων.

Ενθαρρύνετε τους/τις εκπαιδευόμενους/ες να εστιάζουν στην κατανόηση του νοήματος και όχι στην απομνημόνευση λέξεων.

Ενσωματώστε ερωτήσεις αναστοχασμού ώστε οι συμμετέχοντες/ουσες να συνδέουν τις δραστηριότητες με προσωπικές εμπειρίες.

Προσαρμόστε τη δυσκολία διαφοροποιώντας την πολυπλοκότητα των μηνυμάτων, χρησιμοποιώντας εικόνες για άτομα με χαμηλό επίπεδο γραμματισμού ή προσθέτοντας συναισθηματικό τόνο για πιο προχωρημένους/ες.

Ενισχύστε τη μάθηση μέσω εφαρμογών που συνδέονται με την πραγματικότητα (π.χ. συνεντεύξεις εργασίας, εξυπηρέτηση πελατών, ομαδική εργασία).