



**EARTHE**

# **Δραστηριότητα 2**

## **Ψηφιακή εργαλειοθήκη για την ανάπτυξη καινοτόμου προγράμματος σπουδών και μεθοδολογιών**

**Ενότητα 2 – Βελτίωση της επικοινωνίας**

**Μέθοδος 3 – Ενεργητική ακρόαση**

## Ενότητα 2 – Βελτίωση της επικοινωνίας

### Μέθοδος 3 – Ενεργητική ακρόαση

#### **Έμφαση στις εγκάρσιες δεξιότητες**

Η ενεργητική ακρόαση αναπτύσσει την ικανότητα να κατανοούμε πλήρως, να ερμηνεύουμε και να ανταποκρινόμαστε στους άλλους. Ενισχύει την ενσυναίσθηση, μειώνει τις παρεξηγήσεις και βελτιώνει τη συνεργασία σε επαγγελματικό και προσωπικό επίπεδο.

#### **Μαθησιακά αποτελέσματα**

- Προσεκτική ακρόαση μέσω λεκτικών και μη λεκτικών ενδείξεων.
- Χρήση της παράφρασης και των διευκρινιστικών ερωτήσεων για έλεγχο της κατανόησης.
- Προσδιορισμός των εμποδίων στην ενεργητική ακρόαση (π.χ. περισπασμοί, υποθέσεις) και εξάσκηση στην υπέρβασή τους.
- Εφαρμογή τεχνικών ενεργητικής ακρόασης σε επαγγελματικά, κοινωνικά και διαπολιτισμικά περιβάλλοντα.

#### **Ομάδα-στόχος**

**Ηλικία:** Ενήλικες 20–60 ετών

**Φύλο:** Όλα

**Επίπεδο εκπαίδευσης:** Δευτεροβάθμια εκπαίδευση και άνω

**Κατάσταση:** Απασχολούμενοι, άνεργοι ή άτομα σε αναζήτηση εργασίας

**Λιγότερες ευκαιρίες:** Ιδιαίτερα κατάλληλη για εκπαιδευόμενους με επικοινωνιακά εμπόδια (π.χ. μαθητές/τριες ξένων γλωσσών, μετανάστες/τριες, ενήλικες με περιορισμένη εκπαίδευση ή άτομα που δεν έχουν αυτοπεποίθηση στον χώρο εργασίας).

Αυτή η μέθοδος είναι κατάλληλη για ενήλικες που αντιμετωπίζουν προβλήματα επικοινωνίας ή δεν έχουν αυτοπεποίθηση στις συνομιλίες. Είναι ιδιαίτερα χρήσιμη για όσους εισέρχονται σε νέους χώρους εργασίας, πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα ή συνεντεύξεις εργασίας, όπου η σαφής κατανόηση και οι απαντήσεις με ενσυναίσθηση είναι απαραίτητες.

#### **Περιγραφή μεθόδου**

**Η ενεργητική ακρόαση** διδάσκεται μέσω διαδραστικών ασκήσεων που βοηθούν τους/τις συμμετέχοντες/ουσες να εξασκήσουν την προσοχή, την ενσυναίσθηση και τις επικοινωνιακές απαντήσεις. Οι εκπαιδευόμενοι/ες συμμετέχουν σε παιχνίδια ρόλων, συζητήσεις αναστοχασμού και ανταλλαγή απόψεων με τους/τις συναδέλφους τους, προκειμένου να βελτιώσουν την ικανότητά τους να ακούν πέρα από τις λέξεις, εστιάζοντας στον τόνο, τα συναισθήματα και την πρόθεση.



**EARTHE**

## **Οδηγίες υλοποίησης**

**Χρόνος:** 60 λεπτά (μπορεί να παραταθεί σε 90 λεπτά με περισσότερη αναστοχαστική συζήτηση)

**Αριθμός συμμετεχόντων/ουσών:** 8–16 (τα ζευγάρια ή οι μικρές ομάδες λειτουργούν καλύτερα)

**Απαραίτητα υλικά:** Κάρτες ρόλων, λίστες ελέγχου ακρόασης, χαρτοπίνακας/μαρκαδόροι, στυλό/χαρτί

**Χώρος:** Ήσυχο δωμάτιο με καρέκλες διατεταγμένες για ζευγάρια και ομαδική συζήτηση

## **Υλοποίηση σε 5 βήματα**

**Βήμα 1 – Εισαγωγή:** Ο/Η συντονιστής/τρια εξηγεί τη σημασία της ενεργητικής ακρόασης στην καθημερινή ζωή και στον χώρο εργασίας. Μια σύντομη συζήτηση σχετικά με τις κακές συνήθειες ακρόασης (π.χ. διακόπτω, ασχολούμαι με άλλα πράγματα) βοηθά τους/τις εκπαιδευόμενους/ες να συσχετιστούν προσωπικά.

**Βήμα 2 – Επίδειξη:** Ο/Η συντονιστής/τρια αναπαριστά έναν «κακό ακροατή» και έναν «καλό ακροατή» με τη βοήθεια ενός εθελοντή. Η ομάδα εντοπίζει τις διαφορές (γλώσσα του σώματος, οπτική επαφή, νεύματα, παράφραση).

**Βήμα 3 – Άσκηση ακρόασης σε ζευγάρια:** Οι συμμετέχοντες/ουσες χωρίζονται σε ζευγάρια. Το πρώτο άτομο μιλάει για τρία λεπτά για ένα θέμα (π.χ. μια πρόσφατη πρόκληση), ενώ το άλλο ακούει χωρίς να διακόπτει, δείχνοντας προσοχή μέσω της γλώσσας του σώματος. Στη συνέχεια, το δεύτερο άτομο παραφράζει ό,τι άκουσε. Οι ρόλοι εναλλάσσονται.

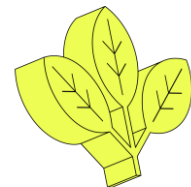
**Βήμα 4 – Σενάρια ρόλων:** Ζευγάρια ή ομάδες των τριών αναπαριστούν σύντομα σενάρια στον χώρο εργασίας/κοινωνικά σενάρια (π.χ. διευθύντρια που δίνει ανατροφοδότηση, πελάτης που ζητά βοήθεια). Οι παρατηρητές/τριες χρησιμοποιούν μια λίστα ελέγχου για να σημειώνουν συμπεριφορές ενεργητικής ακρόασης.

**Βήμα 5 – Σύνδεση με την πραγματική ζωή και αναστοχασμός:** Ο/Η συντονιστής/τρια καθοδηγεί μια συζήτηση σχετικά με το πώς ένιωσαν οι συμμετέχοντες/ουσες όταν τους άκουγαν και τι ήταν δύσκολο κατά την ακρόαση. Οι συμμετέχοντες/ουσες εντοπίζουν μια συνήθεια ακρόασης που θέλουν να βελτιώσουν και την καταγράφουν ως προσωπικό στόχο.

## **Πρακτικές συμβουλές**

**Συμβουλή 1** – Οι εκπαιδευόμενοι/ες ταυτίζονται περισσότερο όταν παρατηρούν πραγματικές επιτυχίες και αποτυχίες στην ακρόαση.

**Συμβουλή 2** – Ενθαρρύνετε την οπτική επαφή, το νεύμα με το κεφάλι και την ανοιχτή στάση του σώματος ως ενδείξεις προσοχής.



**EARTHE**

**Συμβουλή 3** – Ξεκινήστε με απλές ασκήσεις ακρόασης και προχωρήστε σε πιο απαιτητικά παιχνίδια ρόλων με συναισθήματα και εργασιακά περιβάλλοντα.

### **Ερωτήσεις απολογισμού**

Πώς νιώσατε όταν κάποιος σας άκουσε χωρίς να σας διακόψει;

Τι ήταν δύσκολο στο να παραφράσετε ή να συνοψίσετε αυτό που ακούσατε;

Πώς μπορείτε να εφαρμόσετε τις δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης στον χώρο εργασίας, στην κοινότητα ή στις οικογενειακές σας σχέσεις;

### **Φύλλο πρακτικής περιγραφής**

**Τίτλος:** Ενεργητική ακρόαση – Βελτίωση της επικοινωνίας

**Σκοπός:** Ενίσχυση της κατανόησης, της ενσυναίσθησης και της σαφήνειας στην επικοινωνία

**Διάρκεια:** 60 λεπτά

**Μορφή:** Ζευγάρια και ομαδικά παιχνίδια ρόλων με αναστοχασμό

**Βασικά βήματα:**

1. Εισαγωγή και συζήτηση για την κακή και την καλή ακρόαση
2. Επίδειξη
3. Ακρόαση σε ζευγάρια και παράφραση
4. Σενάρια ρόλων
5. Αναστοχασμός και προσωπικοί στόχοι

**Υλικά:** Κάρτες ρόλων, λίστες ελέγχου, χαρτοπίνακας, στυλό

**Ομάδα-στόχος:** Ενήλικες (20–60 ετών), μικτό υπόβαθρο, συμπεριλαμβανομένων μεταναστών/τριών και ατόμων που αναζητούν εργασία

**Μαθησιακά αποτελέσματα:** Προσεκτική ακρόαση, παράφραση, ενσυναίσθηση, υπέρβαση εμποδίων

**Βασικά οφέλη:** Βελτιώνει τις σχέσεις, την ομαδική εργασία και την απασχολησιμότητα, χτίζει εμπιστοσύνη και μειώνει τις παρεξηγήσεις