



EARTHE

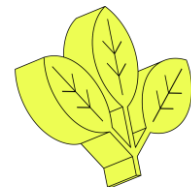
Δραστηριότητα 2

Ψηφιακή εργαλειοθήκη για την ανάπτυξη καινοτόμου προγράμματος σπουδών και μεθοδολογιών

Ενότητα 2 – Βελτίωση της επικοινωνίας

Μέθοδος 4 – Προσομοίωση επικοινωνίας

Μελέτη περίπτωσης



EARTHE

Ενότητα 2 – Βελτίωση της επικοινωνίας

Μελέτη περίπτωσης – Από το άγχος στην αυτοπεποίθηση: Εξάσκηση σε πραγματικές συνομιλίες

Συναφής μέθοδος – Προσομοιώσεις επικοινωνίας

Πλαίσιο και υπόβαθρο

Οργανισμός: Ένα δημοτικό κέντρο απασχόλησης στην Κεντρική Ευρώπη που παρέχει κατάρτιση για την προετοιμασία για την εργασία σε άνεργους ενήλικες και σε όσους επανέρχονται στην αγορά εργασίας.

Ομάδα-στόχος: Ενήλικες ηλικίας 25-50 ετών, διάφορων φύλων, με ποικίλο εκπαιδευτικό υπόβαθρο. Πολλοί από αυτούς ήταν μακροχρόνια άνεργοι ή μετανάστες/τριες με περιορισμένη εργασιακή εμπειρία στην περιοχή.

Πεδίο εφαρμογής: Το κέντρο είχε ως στόχο να ενισχύσει την αυτοπεποίθηση και τις ικανότητες των συμμετεχόντων/ουσών στη διαχείριση πραγματικών επικοινωνιακών καταστάσεων, όπως συνεντεύξεις εργασίας, συναντήσεις στον χώρο εργασίας και αλληλεπιδράσεις με πελάτες.

Πρόβλημα / Πρόκληση

Πολλοί συμμετέχοντες/ουσες ανέφεραν έντονο άγχος όταν βρέθηκαν αντιμέτωποι/ες με δομημένες συνομιλίες, όπως συνεντεύξεις ή διαφωνίες στον χώρο εργασίας. Συχνά δεν διέθεταν στρατηγικές για τη διαχείριση του στρες, την οργάνωση των σκέψεων ή την αποτελεσματική ανταπόκριση υπό πίεση. Τα γλωσσικά εμπόδια και η περιορισμένη εξοικείωση με την τοπική εργασιακή κουλτούρα επιδείνωναν περαιτέρω τις δυσκολίες επικοινωνίας. Ως αποτέλεσμα, αρκετοί συμμετέχοντες/ουσες είχαν χαμηλές επιδόσεις στις συνεντεύξεις ή δυσκολεύονταν να λειτουργήσουν σε ομαδικό περιβάλλον, χάνοντας έτσι ευκαιρίες.

Ενέργειες που πραγματοποιήθηκαν / Μέθοδος που εφαρμόστηκε

Το κέντρο εισήγαγε τις **προσομοιώσεις επικοινωνίας** ως δομημένο μέρος του προγράμματος κατάρτισης.

Οι βασικές δραστηριότητες περιλάμβαναν:

- **Προσομοιώσεις συνεντεύξεων εργασίας:** Οι συμμετέχοντες/ουσες εξασκήθηκαν στην απάντηση ερωτήσεων σχετικά με τη συμπεριφορά και καταστάσεις σε προσομοιώσεις συνεντεύξεων, εναλλάσσοντας τους ρόλους του/της συνεντευξιζόμενου/ης, του/της συνεντευξιαστή/τριας και του/της παρατηρητή/τριας.



EARTHE

- **Παιχνίδια ρόλων για την επίλυση συγκρούσεων:** Οι εκπαιδευόμενοι/ες αναπαράστησαν καταστάσεις διαφωνίας στον χώρο εργασίας, κάνοντας εξάσκηση στην αποκλιμάκωση και στην αποφασιστική επικοινωνία.

Οι συντονιστές/τριες παρείχαν σαφείς κάρτες ρόλων, έντυπα ανατροφοδότησης και συζητήσεις αναστοχασμού βήμα προς βήμα. Οι παρατηρητές/τριες συνέβαλαν με ανατροφοδότηση, καθιστώντας τη μάθηση συνεργατική.

Αποτελέσματα και αντίκτυπος

Οι συμμετέχοντες/ουσες επέδειξαν βελτιωμένη ικανότητα διαχείρισης συνομιλιών υπό πίεση.

Οι εκπαιδευόμενοι/ες ανέφεραν ότι αισθάνονται περισσότερη αυτοπεποίθηση στο να χειρίζονται συγκρούσεις με ηρεμία και σεβασμό.

Οι προσομοιώσεις ρόλων τους βοήθησαν να εξασκήσουν την ενσυναίσθηση, λαμβάνοντας υπόψη την οπτική γωνία των άλλων σε δύσκολες καταστάσεις.

Αρκετοί συμμετέχοντες/ουσες τόνισαν ότι οι δομημένες τεχνικές (όπως οι δηλώσεις που ξεκινούν με το «εγώ» και η εστίαση στις λύσεις) έκαναν την επικοινωνία τους πιο σαφή και εποικοδομητική.

Διδάγματα

Οι προσομοιώσεις είναι πιο αποτελεσματικές όταν τα σενάρια σχετίζονται άμεσα με τη ζωή των εκπαιδευόμενων (αναζήτηση εργασίας, χώρος εργασίας, αλληλεπιδράσεις στην κοινότητα).

Η εναλλαγή ρόλων (ομιλητής, ακροατής, παρατηρητής) εμβαθύνει τη μάθηση και εξασφαλίζει ότι όλοι επωφελοούνται από την υιοθέτηση διαφορετικών οπτικών γωνιών.

Οι συνεδρίες ανατροφοδότησης είναι σημαντικές: χωρίς δομημένο αναστοχασμό, οι εκπαιδευόμενοι/ες ενδέχεται να χάσουν την ευκαιρία να εμπεδώσουν τα διδάγματα.

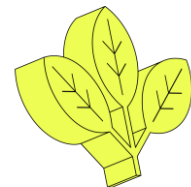
Βασικοί παράγοντες επιτυχίας

Υποστηρικτικό μαθησιακό περιβάλλον όπου τα λάθη αναπλαισιώνονται ως ευκαιρίες μάθησης.

Χρήση δομημένων καρτών ρόλων και εντύπων ανατροφοδότησης, που καθιστούσαν σαφείς τις προσδοκίες και έδιναν στους/στις εκπαιδευόμενους/ες συγκεκριμένους τομείς προς βελτίωση.

Οι συντονιστές/τριες αποτελούσαν πρότυπα αποτελεσματικής επικοινωνιακής συμπεριφοράς που οι εκπαιδευόμενοι/ες μπορούσαν να μιμηθούν.

Ενθάρρυνση μεταξύ εκπαιδευόμενων, που μείωσε το άγχος της απόδοσης και αύξησε την εμπιστοσύνη στην ομάδα.



EARTHE

Προκλήσεις που προέκυψαν και πώς αντιμετωπίστηκαν

Ορισμένοι εκπαιδευόμενοι/ες δυσκολεύονταν αρχικά να διατηρήσουν την ψυχραιμία τους κατά τη διάρκεια ρόλων που περιλάμβαναν συγκρούσεις. Οι συντονιστές/τριες υπενθύμιζαν ότι η δραστηριότητα λειτουργούσε ως «ασφαλής χώρος πρόβας», όπου τα λάθη αποτελούν μέρος της μάθησης.

Μερικοί συμμετέχοντες/ουσες είχαν την τάση να αποκτούν ένταση στο παιχνίδι ρόλων, υψώνοντας τη φωνή ή διακόπτοντας τους άλλους· αυτό αντιμετωπίστηκε με παύσεις για αναστοχασμό και με επανεκκίνηση της σκηνής σε πιο ήρεμο τόνο.

Οι πολιτισμικές διαφορές στην έκφραση των συγκρούσεων δημιούργησαν παρεξηγήσεις σε ορισμένες ομάδες, οι οποίες αντιμετωπίστηκαν μέσω συζήτησης των πολιτισμικών προσεγγίσεων στη διαφωνία και ανάδειξης καθολικών στρατηγικών επικοινωνίας με σεβασμό.

Υλοποίηση / Συστάσεις για εκπαιδευτές/τριες

Ξεκινήστε με προσομοιώσεις χαμηλής πίεσης (καθημερινά σενάρια) πριν προχωρήσετε σε καταστάσεις υψηλού ρίσκου, όπως συνεντεύξεις.

Αναθέστε ρόλους σε εκπαιδευόμενους (π.χ. παρατηρητές/τριες που δίνουν ανατροφοδότηση) ώστε η μάθηση να παραμένει ενεργή ακόμη και για όσους δεν συμμετέχουν προφορικά.

Κρατήστε τα σενάρια σύντομα και δομημένα (5–7 λεπτά) για να διατηρείται η προσοχή και να γίνονται πολλαπλοί κύκλοι εξάσκησης.

Ενσωματώστε καθοδηγούμενο απολογισμό, ώστε η πρακτική να συνδέεται με τους πραγματικούς στόχους των εκπαιδευόμενων.

Προσαρμόστε την πολυπλοκότητα στις ανάγκες της ομάδας: απλοποιήστε τα σενάρια για αρχάριους/ες και προσθέστε πολυδιάστατες προκλήσεις (π.χ. πίεση χρόνου, δύσκολες προσωπικότητες) για προχωρημένους.