



EARTHE

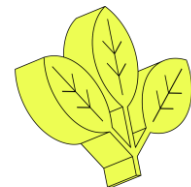
Aktivnost 2

Digitalni alat za inovativni razvoj metodologije i nastavnog plana

Modul 2- Unapređenje komunikacije

Metoda 4 – Simulacija komunikacije

Studija slučaja



EARTHE

Modul 2 – Unapređenje komunikacije

Studija slučaja – Od anksioznosti do samopouzdanja: vežbanje razgovora iz stvarnog života

Metoda – Simulacije komunikacije

Kontekst i okvir

Organizacija: Opštinski centar za zapošljavanje u Centralnoj Evropi koji pruža obuke za pripremu za posao namenjene nezaposlenim odraslima i osobama koje se ponovo uključuju na tržište rada.

Ciljna grupa: Odrasli uzrasta 25–50 godina, oba pola, sa različitim obrazovnim iskustvima; mnogi su bili dugoročno nezaposleni ili su upitanju migranti sa ograničenim lokalnim radnim iskustvom.

Opseg: Centar je imao za cilj da poveća samopouzdanje i kompetencije učesnika u vođenju razgovora iz stvarnog života, kao što su intervjui za posao, sastanci na poslu i interakcije sa klijentima.

Problem / izazov

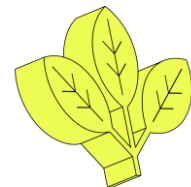
Mnogi učesnici su prijavljivali snažnu anksioznost kada se suoče sa strukturiranim razgovorima poput intervjua ili konflikata na radnom mestu. Često nisu imali strategije za rešavanje nervoze, organizovanje misli ili efikasno reagovanje pod pritiskom. Jezičke barijere i nepoznavanje lokalne radne kulture dodatno su otežavali komunikaciju. Posledično, učesnici su često loše prolazili na intervjuima ili imali poteškoće u timskom radu, što je dovodilo do propuštenih prilika.

Preduzete akcije / primenjena metoda

Centar je uveo Simulacije komunikacije kao strukturisani deo programa obuke.

Ključne aktivnosti su uključivale:

- **Simulacije intervjua za posao:** učesnici su vežbali odgovore na bihevioralna i situaciona pitanja u lažnim intervjuima, rotirajući uloge kandidata, ispitivača i posmatrača.
- **Igranje uloga za rešavanje konflikata:** polaznici su igrali scenarije radnih sukoba, vežbajući deeskalaciju i asertivnu komunikaciju.



EARTHE

Facilitatori su obezbeđivali jasne kartice sa ulogama, obrasce za povratnu informaciju i vođene diskusije korak po korak. Posmatrači su davali povratne informacije vršnjacima, čineći učenje kolaborativnim.

Ishodi i rezultati

- Učesnici su pokazali poboljšanu sposobnost vođenja razgovora pod pritiskom.
- Polaznici su prijavili veće samopouzdanje u rešavanju konflikata mirno i sa poštovanjem.
- Simulacije uloga pomogle su im da vežbaju empatiju sagledavajući perspektivu drugih u teškim situacijama.
- Nekoliko učesnika je istaklo da su strukturisane tehnike (kao što su "ja" izjave i fokus na rešenja) učinile njihovu komunikaciju jasnijom i konstruktivnijom.

Naučene lekcije

- Simulacije su najefikasnije kada su scenariji direktno relevantni za život učesnika (traženje posla, radno mesto, interakcija u zajednici).
- Rotacija uloga (govornik, slušalac, posmatrač) produbljuje učenje i omogućava da svi sagledaju različite perspektive.
- Sesije povratnih informacija su ključne: bez vođene refleksije, učesnici mogu propustiti priliku da internalizuju naučene lekcije.

Ključni faktori uspeha

- Podsticajno okruženje za učenje gde su greške shvaćene kao prilike za učenje.
- Korišćenje strukturisanih kartica sa ulogama i obrazaca za povratnu informaciju, što je jasno definisalo očekivanja i ukazalo učesnicima na konkretne oblasti za napredak.
- Facilitatori daju primere adekvatnog ponašanja koje učesnici mogu da imitiraju.
- Ohrabivanje od strane vršnjaka, što je smanjilo anksioznost i povećalo poverenje u grupi.

Izazovi i rešenja

- Neki učesnici su se u početku teško smirivali tokom igranja konflikata; facilitatori su ih podsećali da je aktivnost "sigurna prostorija za vežbu" gde su greške deo učenja.
- Nekolicina učesnika je imala tendenciju da eskalira situaciju podižući glas ili prekidajući drugog; ovo je rešeno uvođenjem pauza za refleksiju i ponovnog početka sa smirenijim pristupom.
- Kulturne razlike u izražavanju konflikata stvarale su nesporazume u nekim grupama; to je rešavano diskusijom o kulturnim razlikama kada je u pitanju neslaganje i isticanjem univerzalnih strategija poštovanja u komunikaciji.

Primena / preporuke za edukatore

- Počnite sa laganim simulacijama (svakodnevni scenariji) pre nego što pređete na potencijalno stresne situacije kao što su intervjui.
- Koristite uloge vršnjaka (povratne informacije od posmatrača) kako biste podstakli aktivno učenje i kada učesnici ne govore.
- Neka scenariji budu kratki i strukturisani (5–7 minuta) kako biste zadržali fokus i omogućili više rundi.
- Uvek uključite vođenu refleksiju kako biste povezali vežbu sa stvarnim ciljevima učesnika.
- Prilagodite složenost grupi: pojednostavite za početnike, dodajte složenije izazove (npr. vremenski pritisak, teške ličnosti) za napredne učesnike.