



EARTHE

Aktivnost 2

Digitalni alat za inovativni razvoj metodologije i nastavnog plana

Modul 2- Unapređenje komunikacije

Metoda 3 – Aktivno slušanje

Studija slučaja

Modul 2 – Unapređenje komunikacije

Studija slučaja – Slušati da bi bio saslušan: Izgradnja poverenja kroz aktivno slušanje

Metoda: Aktivno slušanje

Kontekst i okvir

- **Organizacija:** Centar za stručno obrazovanje u južnoj Evropi koji nudi obrazovanje odraslih za unapređenje veština i ponovnu zapošljivost.
- **Ciljna grupa:** Odrasli uzrasta 22 do 50 godina, oba pola, uključujući nezaposlene koji traže posao, zaposlene koji menjaju pozicije i migrante sa ograničenim znanjem jezika.
- **Opseg:** Centar je imao cilj da poboljša interpersonalne komunikacione veštine učesnika kako bi podržao zapošljivost, timski rad i integraciju u multikulturalna radna okruženja.

Problem / izazov

Učesnici su često imali **poteškoće u komunikaciji**, kako u profesionalnom tako i u ličnom kontekstu. Mnogi su prijavljivali teškoće u razumevanju instrukcija, pogrešnom tumačenju povratnih informacija ili defanzivnom reagovanju u razgovorima. Poslodavci su primetili da slabe veštine slušanja dovode do sukoba na radu, smanjene produktivnosti i napetog timskog rada. Bio je potreban pristup obuci koji pomaže učesnicima da razviju sposobnost pažljivog slušanja, veštine parafraziranja i konstruktivnog odgovaranja.

Preduzete akcije / primenjena metoda

Centar je integrisao aktivnosti Aktivnog slušanja u svoje radionice komunikacionih veština.

Ključne metode obuhvatale su:

- **Štafeta u parafraziranju:** učesnici su prenosili poruke kroz lanac komunikacije, parafrazirajući svaki put, kako bi se istaklo kako značenje može da se promeni bez pažljivog slušanja.
- **Odjek i dopuna** učesnici su vežbali ponavljanje onoga što je partner rekao (eho) i dodavanje sopstvenog doprinosa (dopuna), jačajući razumevanje i kolaborativni dijalog.

Aktivnosti su sprovedene u podstijanom, interaktivnom okruženju, uz facilitatorsko modelovanje dobrih navika slušanja drugog (kontakt očima, klimanje glavom, postavljanje pitanja radi pojašnjenja).

Ishodi i rezultati

- Učesnici su prijavili veću sigurnost u tačnom razumevanju instrukcija i povratnih informacija.
- Vežbali su parafraziranje i sažimanje, što je poboljšalo timski rad u grupnim zadacima.
- Učesnici su prepoznali sopstvene navike slušanja (npr. prekidanje, razmišljanje unapred) i radili na njihovoj promeni.
- Nekoliko nezaposlenih istaklo je da su koristili tehnike parafraziranja na stvarnim intervjuima, što im je pomoglo da pokažu pažnju i profesionalizam.

Naučene lekcije

- Aktivno slušanje je veština koja se može razviti kroz strukturiranu praksu zasnovanu na igri.
- Jednostavne metode poput parafraziranja i ponavljanja mogu značajno poboljšati ishode komunikacije.
- Refleksija nakon aktivnosti je podjednako važna kao i sama aktivnost, jer pomaže učesnicima da povežu praksu sa stvarnim situacijama.

Ključni faktori uspeha

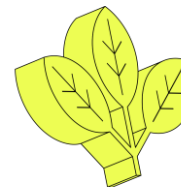
- Upotreba kratkih, strukturiranih aktivnosti koje čine veštine slušanja opipljivim i merljivim.
- Uključivanje relevantnih scenarija iz radnog okruženja (instrukcije menadžera, zahtevi klijenata) osiguralo je praktičnu primenu.
- Podsticajno okruženje ohrabralo je učesnike da vežbaju bez straha od greške.
- Primer koji pruža facilitator kada je u pitanju ponašanje pomaže učesnicima da takvo ponašanje oponašaju.

Izazovi i rešenja

- Neki učesnici su smatrali da je slušanje „previše jednostavno“ i potcenjivali vežbu. Facilitatori su to prevazišli pokazujući koliko se poruke menjaju u štafetnoj igri, čineći vidljivim jaz u veštinama.
- Migranti učesnici su u početku imali poteškoće u tačnom parafraziranju; facilitatori su obezbedili pojednostavljene instrukcije, vizuelna pomagala i podršku vršnjaka za vođenje prakse.
- Veće grupe su ograničavale prilike za vežbu; podela u manje grupe povećala je učešće.

Primena / Preporuke za edukatore

- Počnite sa kratkim, zanimljivim igrama slušanja pre prelaska na duže igre uloga ili simulacije radnog mesta.



EARTHE

- Ohrabrite učesnike da slušaju zbog značenja, a ne da pamte tačne reči.
- Integrisati pitanja koja pomažu učesnicima da povežu aktivnosti sa ličnim iskustvima.
- Prilagodite težinu varirajući kompleksnost poruka, koristeći slike za one manje pismene učesnike ili dodavanjem emotivnog tona za napredne.
- Ojačajte učenje primenom u realnim situacijama (intervjui za posao, korisnička služba, timski rad).