



EARTHE

Activitatea 2

Set de instrumente digitale pentru dezvoltare curriculară și metodologică inovatoare

Modulul 2 – Îmbunătățirea comunicării

Metoda 3 – Ascultare activă

Studiu de caz

Modulul 2 – Îmbunătățirea comunicării

Studiu de caz – Ascultând pentru a fi auzit: Construirea încrederii prin ascultare activă

Metodă similară - Ascultare activă

Context și cadru

Organizare: Un centru de formare profesională din sudul Europei care oferă educație pentru adulți pentru perfecționare și reangajare.

Grup țintă: Adulți cu vârste cuprinse între 22 și 50 de ani, de sexe mixte, inclusiv șomeri aflați în căutarea unui loc de muncă, angajați aflați în tranziție de carieră și migranți cu competențe lingvistice limitate.

Domeniu de aplicare: Centrul și-a propus să îmbunătățească abilitățile de comunicare interpersonală ale participanților pentru a sprijini capacitatea de angajare, munca în echipă și integrarea în locuri de muncă multiculturale.

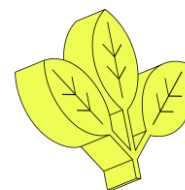
Problemă / Provocare prezentată

Participanții s-au confruntat frecvent cu probleme de comunicare atât în contexte profesionale, cât și personale. Mulți cursanți au raportat dificultăți în înțelegerea instrucțiunilor, interpretarea greșită a feedback-ului sau defensivă în conversații. Angajatorii au observat că abilitățile slabe de ascultare au dus la conflicte la locul de muncă, scăderea productivității și tensionarea muncii în echipă. Era necesară o abordare de instruire pentru a ajuta cursanții să dezvolte capacitatea de a asculta cu atenție, de a parafraza sensul și de a răspunde constructiv.

Acțiuni întreprinse / Metodă aplicată

Centrul de formare a integrat activități de ascultare activă în atelierelor sale de abilități de comunicare. Metodele cheie au inclus:

- Cursanții au transmis mesajele de-a lungul unui lanț, parafrazând de fiecare dată, pentru a evidenția cum sensul se poate schimba fără o ascultare atentă.
- Participanții au exersat repetarea a ceea ce a spus un partener (ecou) și adăugarea propriei contribuții (extindere), consolidând înțelegerea și dialogul colaborativ.



EARTHE

Activitățile s-au desfășurat într-un mediu interactiv și de susținere, facilitatorii modelând comportamente bune de ascultare (contact vizual, încuviințare din cap, clarificarea întrebărilor).

Rezultate

Cursanții au raportat o încredere mai mare în înțelegerea corectă a instrucțiunilor și a feedback-ului.

Participanții au exersat parafrizarea și rezumarea, ceea ce a îmbunătățit munca în echipă în sarcinile de grup.

Cursanții și-au recunoscut propriile obiceiuri de ascultare (de exemplu, întreruperea, anticiparea) și au lucrat pentru a le schimba.

Mai mulți candidați au subliniat că au folosit tehnici de parafrizare în interviuri reale, ceea ce i-a ajutat să demonstreze atenție și profesionalism.

Lecții învățate

Ascultarea activă este o abilitate care poate fi dezvoltată prin practică structurată și jucăușă.

Metode simple precum parafrizarea și repetarea pot face o mare diferență în rezultatele comunicării.

Reflecția după activități este la fel de importantă ca activitatea în sine, ajutând cursanții să facă legătura între practică și scenarii din viața reală.

Factori cheie de succes

Utilizarea unor activități scurte și structurate care au făcut abilitățile de ascultare tangibile și măsurabile.

Includerea unor scenarii relevante, la locul de muncă (instrucțiuni de la un manager, solicitări ale clienților) a asigurat aplicarea practică.

Un mediu lipsit de prejudecăți i-a încurajat pe cursanți să exerseze fără teama de a greși.

Facilitatorul modelează rolurile, întărește comportamentele pe care cursanții le pot imita.

Provocările întâmpinate și modul în care au fost abordate

Unii cursanți au presupus că ascultarea era „prea simplă” și au subestimat practica. Facilitatorii au depășit acest lucru arătând cât de des se schimbau mesajele în jocul de ștafetă, făcând vizibilă diferența de competențe.



EARTHE

Inițial, cursanții migranți au avut dificultăți în a parafraza corect; facilitatorii le-au oferit sugestii simplificate, materiale vizuale și sprijin din partea colegilor pentru a le susține practica.

Grupurile mai mari au limitat oportunitățile de exersare; împărțirea în grupuri mai mici a crescut participarea.

Aplicabilitate / Recomandări pentru formatori

Începeți cu jocuri de ascultare scurte și captivante înainte de a trece la jocuri de rol mai lungi sau simulări la locul de muncă.

Încurajați cursanții să se concentreze pe ascultarea pentru a găsi sensul, nu pe memorarea cuvintelor exacte.

Integrați întrebări de reflecție pentru a ajuta cursanții să conecteze activitățile cu experiențele personale.

Adaptați dificultatea prin variația complexității mesajului, utilizarea imaginilor pentru cursanții cu nivel scăzut de alfabetizare sau adăugarea unei tonuri emoționale pentru cursanții avansați.

Consolidați învățarea cu aplicații din viața reală (de exemplu, interviuri de angajare, servicii pentru clienți, lucru în echipă).