



EARTHE

Activitatea 2

Set de instrumente digitale pentru dezvoltarea inovatoare a curriculumului și a metodologiei

Modulul 2 – Îmbunătățirea comunicării

Metoda 4 – Simularea comunicării

Studiu de caz

Modulul 2 – Îmbunătățirea comunicării

Studiu de caz - De la anxietate la încredere: Exersarea conversațiilor din viața reală

Metodă conexă - Simulări de comunicare

Context și cadru

Organizare: Un centru municipal de ocupare a forței de muncă din Europa Centrală care oferă formare profesională pentru adulții șomeri și cei care se reintegrează pe piața muncii.

Grup țintă: Adulți cu vârste cuprinse între 25 și 50 de ani, de sexe mixte, cu medii educaționale diverse; mulți erau șomeri pe termen lung sau migranți cu experiență limitată de muncă locală.

Domeniu de aplicare: Centrul și-a propus să sporească încrederea și competența participanților în gestionarea situațiilor de comunicare din viața reală, cum ar fi interviurile de angajare, întâlnirile la locul de muncă și interacțiunile cu clienții.

Problemă / Provocare prezentată

Mulți participanți au raportat anxietate severă atunci când se confruntau cu conversații structurate, cum ar fi interviurile sau disputele la locul de muncă. Adesea le lipseau strategii pentru a gestiona emoțiile, a-și organiza gândurile sau a reacționa eficient sub presiune. Barierele lingvistice și lipsa de familiaritate cu cultura locală a locului de muncă au agravat și mai mult dificultățile de comunicare. Drept urmare, participanții au avut frecvent performanțe slabe la interviuri sau au avut dificultăți în cadrul echipei, ceea ce a dus la ratarea unor oportunități.

Acțiuni întreprinse / Metodă aplicată

Centrul a introdus simulările de comunicare ca parte structurată a programului său de formare.

Activitățile cheie au inclus:

- **Simulări interviuri de angajare:** Participanții au exersat răspunsurile la întrebări comportamentale și situaționale în cadrul unor interviuri simulate, schimbând rolurile de interviuat, interviuator și observator.



EARTHE

- **Jocuri de rol pentru rezolvarea conflictelor:** Cursanții au mimat disputele de la locul de muncă, exersând deescaladarea și comunicarea asertivă.

Facilitatorii au oferit fișe de rol clare, formulare de feedback și discuții de reflecție pas cu pas. Observatorii au contribuit cu feedback reciproc pentru a face învățarea colaborativă.

Rezultate

Participanții au demonstrat o capacitate îmbunătățită de a gestiona conversațiile sub presiune. Participanții au raportat că se simt mai încrezători în gestionarea conflictelor cu calm și respect.

Simulările prin jocuri de rol i-au ajutat să exerseze empatia luând în considerare perspectiva celorlalți în situații dificile.

Mai mulți participanți au subliniat că tehnicile structurate (cum ar fi afirmațiile pe nume și concentrarea pe soluții) le-au făcut comunicarea mai clară și mai constructivă.

Lecții învățate

Simulările sunt cele mai eficiente atunci când scenariile sunt direct relevante pentru viața cursanților (căutarea unui loc de muncă, locul de muncă, interacțiunile cu comunitatea).

Rotația rolurilor (vorbitor, ascultător, observator) aprofundează învățarea și asigură că toată lumea beneficiază de perspective diferite.

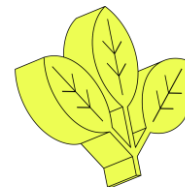
Sesiunile de feedback sunt esențiale: fără o reflecție structurată, cursanții pot rata oportunități de a internaliza lecțiile.

Factori cheie de succes

Un mediu de învățare suportiv în care greșelile au fost reformulate ca oportunități de învățare. Utilizarea unor fișe de rol structurate și a unor formulare de feedback, care au clarificat așteptările și au oferit cursanților domenii concrete de îmbunătățire.

Facilitatorii modelează comportamente de comunicare eficiente pe care cursanții le pot imita. Încurajarea prin intermediul colegilor, care a redus anxietatea față de performanță și a crescut încrederea în grup.

Provocările întâmpinate și modul în care au fost abordate



EARTHE

Inițial, unii cursanți au avut dificultăți în a-și păstra calmul în timpul conflictelor din jocurile de rol. Facilitatorii le-au reamintit că activitatea era un „spațiu sigur de repetiție”, unde greșelile fac parte din învățare.

Câțiva participanți au avut tendința de a intensifica jocul de rol ridicând vocea sau întrerupând; acest lucru a fost gestionat prin introducerea unor pauze de reflecție și prin solicitarea cursanților să reia activitatea cu o abordare mai calmă.

Diferențele culturale în exprimarea conflictelor au creat neînțelegeri în cadrul unor grupuri. Acestea au fost abordate prin discutarea perspectivelor culturale asupra dezacordului și evidențierea strategiilor universale de comunicare respectuoasă.

Aplicabilitate / Recomandări pentru formatori

Începeți cu simulări cu presiune redusă (scenarii cotidiene) înainte de a trece la contexte cu miză mare, cum ar fi interviurile.

Folosește roluri de colegi (feedback de la observator) pentru a încuraja învățarea activă chiar și atunci când nu vorbești.

Păstrați scenariile scurte și structurate (5–7 minute) pentru a menține concentrarea și a asigura runde multiple.

Includeți întotdeauna o sesiune de debriefing ghidată pentru a lega practica de obiectivele din viața reală ale cursanților.

Adaptați complexitatea la nevoile grupului: simplificați pentru începători, adăugați provocări stratificate (de exemplu, presiunea timpului, personalități dificile) pentru cursanții avansați.