

Δραστηριότητα 1 – Μελέτη περίπτωσης: Haldi ο αιτών άσυλο

Τύπος δραστηριότητας: Μελέτη περίπτωσης- Παιχνίδι ρόλου

Εκπαιδευτικός στόχος: Αυτή η άσκηση στοχεύει να βοηθήσει τους εκπαιδευόμενου να κάνουν παράφραση σε αυτό που τους λένε λεπτομερώς, έτσι ώστε ο πελάτης τους να έχει την ευκαιρία να ακούσει τον εαυτό του να εκφράζει τα προβλήματά του/της και τα συναισθήματα που σχετίζονται με αυτά. Βοηθά επίσης τους συμβούλους να κάνουν περίληψη αποτελεσματικά. Έχοντας την ευκαιρία να παίξουν και τους δύο ρόλους και να συγκρίνουν την εμπειρία τους, οι σύμβουλοι μπορούν να δουν από μόνοι τους πώς η ενεργός ακρόαση μπορεί να ωφελήσει τη συμβουλευτική.

Χαρακτηριστικά: Ομαδική δραστηριότητα (3 ή περισσότερα άτομα)

Διάρκεια: 1 ώρα

Εργαλεία που χρειάζονται: Σενάριο & Ερωτήσεις για συζήτηση

This project has been funded with support from the European Commission under the Erasmus+ Programme. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

PROJECT ID: 2019-1-R001-KA202-063198

Χρήσιμες πληροφορίες για τον εκπαιδευτή:

Η δραστηριότητα θα υλοποιηθεί σε μικρές ομάδες 3 ατόμων. Σε κάθε ομάδα θα υπάρχουν 3 ρόλοι: Πελάτης, Σύμβουλος, Παρατηρητής. Όλοι θα διαβάσουν το σενάριο (διαθέσιμο στην πλατφόρμα STRENGTH διαδικτυακά και σε εκτυπώσιμη μορφή). Κάθε πελάτης θα έχει έναν σύμβουλο και έναν παρατηρητή. Καλέστε τους συμβούλους να μπουν στον ρόλο του πελάτη (Haldi) να περιγράψουν τις προσπάθειές τους να βρουν δουλειά και να εκφράσουν τον θυμό, την απογοήτευσή τους και την έλλειψη εμπιστοσύνης προς τους εργοδότες της χώρας υποδοχής που δεν είναι πρόθυμοι να προσλάβουν μετανάστες. Οι εκπαιδευόμενοι που είναι στο ρόλο του συμβούλου προσπαθούν να βοηθήσουν τους πελάτες τους να εκφράσουν το πρόβλημά τους και να τους ενθαρρύνουν να μιλήσουν, εφαρμόζοντας όσες περισσότερες τεχνικές ακρόασης μπορούν, όπως η περίληψη, η ανίχνευση, η παράφραση, κ.λπ. Ο παρατηρητής κρατά σημειώσεις για τις τεχνικές που ο εφαρμόζει ο σύμβουλος και τα στοιχεία που διευκολύνουν τη διαδικασία της συμβουλευτικής.

Όλοι οι συμμετέχοντες θα μπουν και στους 3 ρόλους.

Κάθε παιχνίδι ρόλων πρέπει να διαρκεί περίπου 5-10 λεπτά. Στο τέλος, οι συμμετέχοντες συνοψίζουν πόσο καλά ο σύμβουλος εφάρμοσε στρατηγικές ενεργητικής ακρόασης.

Ο εκπαιδευτής μπορεί να επιβλέπει τη διαδικασία και σε περίπτωση που χρειαστεί, μπορεί να παρέμβει για να βοηθήσει τους συμμετέχοντες. Στο τέλος αυτής της διαδικασίας, όλοι οι συμμετέχοντες συγκεντρώνονται για να μοιραστούν την εμπειρία τους.

Οδηγίες: Διαβάστε προσεκτικά το σενάριο και προσπαθήστε να εφαρμόσετε τεχνικές ενεργητικής ακρόασης σύμφωνα με τις οδηγίες του εκπαιδευτή σας.

Σενάριο: Haldi ο αιτών άσυλο

«Ο Haldi χρειάζεται να βρει εργασία στην χώρα υποδοχής, ώστε να πείσει τις αρχές να του παραχωρήσουν άσυλο. Έχει προσπαθήσει να βρει εργασία επανειλημμένως, αλλά χωρίς επιτυχία και γι' αυτό είναι απεγνωσμένος. Στη συμβουλευτική συνεδρία με τη Δέσποινα εκφράζει τον θυμό, την απογοήτευσή του και την έλλειψη εμπιστοσύνης στους εργοδότες της χώρας, που δεν θέλουν να προσλάβουν μετανάστες στην επιχείρησή τους. Νιώθει ότι όλοι στη χώρα είναι εχθρικοί και προκατειλημμένοι απέναντι στους μετανάστες».

Ερωτήσεις για συζήτηση: Αφού έχει ολοκληρωθεί η διαδικασία κάθε *role playing*, η ομάδα θα πρέπει να αφιερώσει μερικά λεπτά για να συζητήσουν πόσο κοντά ήταν ο σύμβουλος σε αυτά που ανέφερε ο πελάτης και να ελέγξουν ποιες από τις τεχνικές ενεργούς ακρόασης εφάρμοσε αποτελεσματικά. Στη συνέχεια οι συμμετέχοντες αλλάζουν ρόλους και επαναλαμβάνουν την διαδικασία. Όταν όλοι οι συμμετέχοντες θα έχουν ολοκληρώσει την άσκηση μπαίνοντας σε όλους τους ρόλους, μπορούν να μοιραστούν με τους υπόλοιπους την εμπειρία τους.

Τεχνικές ενεργούς ακρόασης:

Χτίσιμο σχέσης

Επίδειξη ενδιαφέροντος

Σύντομες λεκτικές παροτρύνσεις

Ανοιχτού τύπου ερωτήσεις

Συγκεκριμένες ερωτήσεις

Παράφραση

Αποφυγή κριτικής

Επαναδιατύπωση

Περίληψη

Αντανάκλαση

Ανατροφοδότηση

Υποστήριξη

Έλεγχος αντιλήψεων

Μοίρασμα κοινών εμπειριών

This project has been funded with support from the European Commission under the Erasmus+ Programme. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

PROJECT ID: 2019-1-R001-KA202-063198