



Co-funded by
the European Union

CURRICULUM

Σχέδια μαθήματος

ΕΝΟΤΗΤΑ 2 - Δεξιότητες ακρόασης

Το έργο αυτό χρηματοδοτήθηκε με την υποστήριξη της Ευρωπαϊκής Επιτροπής. Η παρούσα δημοσίευση αντικατοπτρίζει τις απόψεις μόνο του συγγραφέα και η Επιτροπή δεν μπορεί να θεωρηθεί υπεύθυνη για οποιαδήποτε χρήση των πληροφοριών που περιέχονται σε αυτήν.

Erasmus+ | Αριθμός έργου: 2022-1-CY01-KA220-ADU-000088959



Περιεχόμενο

Μάθημα 1: Δεξιότητες ακρόασης - Συμπεριφορά προσοχής, ανοικτές και κλειστές ερωτήσεις, ενθάρρυνση.....	2
ΕΝΟΤΗΤΑ 2. Μάθημα 1: Δραστηριότητα 1	4
ΕΝΟΤΗΤΑ 2. Μάθημα 1: Δραστηριότητα 2	6
ΕΝΟΤΗΤΑ 2. Μάθημα 1: Δραστηριότητα 3	8
ΕΝΟΤΗΤΑ 2. Μάθημα 1: Δραστηριότητα 4	11
ΕΝΟΤΗΤΑ 2. Μάθημα 1: Δραστηριότητα 5	12
ΕΝΟΤΗΤΑ 2. Μάθημα 1: Δραστηριότητα 6	13
Μάθημα 2: Δεξιότητες ακρόασης - Παράφραση, αντανάκλαση συναισθημάτων.....	15
ΕΝΟΤΗΤΑ 2. Μάθημα 2: Δραστηριότητα 1	17
ΕΝΟΤΗΤΑ 2. Μάθημα 2: Δραστηριότητα 2	18
ΕΝΟΤΗΤΑ 2. Μάθημα 2: Δραστηριότητα 3	20
ΕΝΟΤΗΤΑ 2. Μάθημα 2: Δραστηριότητα 4	21
ΕΝΟΤΗΤΑ 2. Μάθημα 2: Δραστηριότητα 5	26
ΠΡΟΣΑΡΤΗΜΑΤΑ	28
Παράρτημα 1.	28
Παράρτημα 2.	29
Παράρτημα 3.	32
Παράρτημα 4.	35
Παράρτημα 5.	37

Μάθημα 1: Δεξιότητες ακρόασης - Συμπεριφορά προσοχής, ανοικτές και κλειστές ερωτήσεις, ενθάρρυνση

Τίτλος μαθήματος	Δεξιότητες ακρόασης - Συμπεριφορά προσοχής, ανοικτές και κλειστές ερωτήσεις, ενθάρρυνση
Στόχοι	Η θεμελιώδης κοινωνική πτυχή των ανθρώπων συνεπάγεται την επαφή του ενός με του άλλου, η οποία διευκολύνεται μέσω διαύλων επικοινωνίας, όπως η ακρόαση, η ομιλία και οι μη λεκτικές εκφράσεις. Μεταξύ αυτών, η προσεκτική ακρόαση διαδραματίζει καθοριστικό ρόλο, καθώς επιτρέπει στα άτομα να συμμετέχουν σε ουσιαστικό διάλογο και διερεύνηση. Αυτό το μάθημα έχει σχεδιαστεί για να μεταδώσει στους συμμετέχοντες βασικές δεξιότητες ακρόασης, αναγνωρίζοντας τη σημασία τους στην προώθηση της αποτελεσματικής επικοινωνίας και των διαπροσωπικών δεσμών. Οι στόχοι του μαθήματος 1 είναι: • Η ανάπτυξη δεξιοτήτων συμπεριφοράς προσοχής • Η εξάσκηση κλειστών και ανοιχτών ερωτήσεων • Η χρήση διαφορετικών δεξιοτήτων λεκτικής και μη λεκτικής ενθάρρυνσης.
Εβδομάδα	Εβδομάδα 1
Διάρκεια	1,5 ώρες
Βασικοί όροι	Συμπεριφορά προσοχής Ανοιχτές και κλειστές ερωτήσεις Ενθάρρυνση Παράφραση

Μαθησιακά αποτελέσματα	Με την ολοκλήρωση του μαθήματος 1 οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να: ✓ Υιοθετούν μια ανοιχτή στάση όταν μιλούν με άλλους. ✓ Εξασκηθούν στην χρήση περισσότερων ανοιχτών ερωτήσεων. ✓ Ενθαρρύνουν τους άλλους ανθρώπους να μιλούν χρησιμοποιώντας μη λεκτικές και λεκτικές παροτρύνσεις.
Μέθοδοι μάθησης	Ομαδική εργασία Δραστηριότητες καταιγισμού ιδεών Παιχνίδι ρόλων Μοντελοποίηση
Αξιολόγηση	Ο συντονιστής θα παρακολουθεί στενά κάθε συμμετέχοντα καθώς θα συμμετέχει σε ασκήσεις ρόλων για να εξασκήσει τις νεοαποκτηθείσες δεξιότητες. Εάν ένας συμμετέχων δυσκολεύεται να εφαρμόσει τις συνιστώμενες δεξιότητες, ο συντονιστής θα διακόψει τη δραστηριότητα, θα παρέχει εποικοδομητική ανατροφοδότηση και θα επιδείξει τη σωστή εφαρμογή της δεξιότητας. Αυτή η προσέγγιση διασφαλίζει ότι οι συμμετέχοντες λαμβάνουν καθοδήγηση και υποστήριξη σε πραγματικό χρόνο για την τελειοποίηση των ικανοτήτων τους και την ενίσχυση της μαθησιακής τους εμπειρίας και της απόκτησης δεξιοτήτων.
Αναφορά	Ivey, E.I., Gluckstern, B.N. & Bradford Ivey, M. (1997). Βασικές δεξιότητες παρακολούθησης (Τρίτη έκδοση). Μασαχουσέτη: Microtraining Associates. Ivey, E.I. & Bradford Ivey, M. (2007) Συνέντευξη και συμβουλευτική. Διευκόλυνση της ανάπτυξης του πελάτη σε μια πολυπολιτισμική κοινωνία. USA, CA: Thomson Brooks Cole.

Βήματα	Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
ΕΝΟΤΗΤΑ 2. Μάθημα 1: Δραστηριότητα 1			
 Δραστηριότητα που σπάει τον πάγο	15 λεπτά	Σκοπός: Να δημιουργηθεί ένα αίσθημα άνεσης μέσα στην ομάδα και να ενισχυθεί η συνοχή της. Να δοθεί ορισμός της έννοιας της αποτελεσματικής ακρόασης. Διαδικασία: "Στις δύο προηγούμενες συνεδρίες συζητήσαμε για τις προσωπικές αξίες. Για κάποιους από εσάς αυτές οι αξίες μπορεί να αφορούσαν άλλους ανθρώπους. Ποια αξία, αν υπάρχει, για εσάς θα σχετιζόταν με την αποτελεσματική ακρόαση ή κατανόηση των άλλων;" "Τώρα ας εξετάσουμε την πλευρά του άλλου ατόμου. Πώς είναι να μην σε ακούνε; Σκεφτείτε τις φορές που κάποιος απέτυχε να σας ακούσει (ένα μέλος της οικογένειας, ένας φίλος, ένας δάσκαλος, ένας εργοδότης, ένα παιδί, ένας γονέας κ.λπ.) και δώστε ένα παράδειγμα από τη ζωή σας. Θυμηθείτε την απογοήτευση που νιώσατε όταν δεν σας άκουγαν". (Συζήτηση) Ο συντονιστής θα ενθαρρύνει κάθε συμμετέχοντα να δώσει ένα προσωπικό παράδειγμα μη ακρόασης. Ο συντονιστής θα καθοδηγήσει τη συζήτηση χρησιμοποιώντας αυτές τις ερωτήσεις: 1. Ποιος δεν σας άκουσε; 2. Για ποιο θέμα έγινε η συζήτηση;	Συνεντεύξεις Παιχνίδι ρόλων σε ζευγάρια Ομαδικές συζητήσεις Χιούμορ

Βήματα	Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
		3. Ποια ήταν τα σημάδια που έδειχναν ότι ο άλλος δεν σας έδινε προσοχή; 4. Πώς νιώθατε όταν ο άλλος δεν σας άκουγε; 5. Τι συνέβη αφότου δεν σας άκουσαν;" "Ένας καλός τρόπος για να καταλάβετε τι είναι η αποτελεσματική ακρόαση, είναι να βιώσετε το αντίθετο, την κακή ακρόαση. Ας βρούμε έναν παρτενέρ για να παίξουμε σε ρόλο μια προσωπική εμπειρία που φέρατε στο μυαλό. Ο παρτενέρ σας θα παίζει το ρόλο του ατόμου που δεν σας άκουσε. Προσπαθήστε να μην συζητήσετε μια πολύ προσωπική εμπειρία, μπορεί να είναι μια καθημερινή συζήτηση. Αφιερώστε περίπου 3 λεπτά παίζοντας τη συζήτηση σε ρόλο και στη συνέχεια αλλάξτε. Παρατηρήστε τις συμπεριφορές του αναποτελεσματικού ακροατή. Παρατηρήστε πώς αισθάνεστε εσείς όταν ο ακροατής δεν σας ακούει". Ο συντονιστής συμβουλεύει τους συμμετέχοντες να μιλήσουν για συνήθη, μη προσωπικά θέματα όπως: το μενού της ημέρας, οι καθημερινές δραστηριότητες, ο καιρός, οι προηγούμενες δραστηριότητες στο πρόγραμμα, η περιγραφή μιας ημέρας, η αγαπημένη ταινία κ.λπ. Μετά από κάθε παιχνίδι ρόλων διάρκειας 3 λεπτών, ο επικεφαλής ρωτά τους συμμετέχοντες: "Ποιες ήταν οι ενδείξεις του κακού ακροατή;" "Πώς νιώθατε όταν ο σύντροφός σας δεν σας έδινε σημασία;"	

Βήματα	Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
		Στο flipchart ο συντονιστής θα γράψει την ανατροφοδότηση σε δύο στήλες: Συμπεριφορές ενός αναποτελεσματικού ακροατή και Συναισθήματα που σχετίζονται με το να μην σε ακούν. Παραδείγματα συμπεριφορών: ο/η ακροατής/τρια δεν με κοιτάζει, με διακόπτει ενώ μιλάω, αλλάζει θέμα, φεύγει ενώ μιλάω, κάνει κάτι άλλο ενώ μιλάω, συναισθήματα: θυμός, θλίψη, ανησυχία, απογοήτευση. Περίληψη: Οι συμμετέχοντες θα αναγνωρίσουν τις αναποτελεσματικές δεξιότητες ακρόασης και τα συναφή συναισθήματα.	
ΕΝΟΤΗΤΑ 2. Μάθημα 1: Δραστηριότητα 2			
 Συμπεριφορές των συμμετεχόντων	15 λεπτά	Σκοπός: Ανάπτυξη δεξιοτήτων συμπεριφοράς των συμμετεχόντων. Διαδικασία: "Αν θέλετε να είστε αποτελεσματικοί ακροατές, πρέπει να αποφύγετε τις συμπεριφορές που αναφέραμε στο flipchart. Θα μάθουμε τις δεξιότητες ενός αποτελεσματικού ακροατή μία προς μία. Θα ξεκινήσουμε με τη συμπεριφορά της προσοχής ή την προσεκτική γλώσσα του σώματος. Οι διαστάσεις της προσεκτικής συμπεριφοράς είναι οι εξής 1. Επαφή με τα μάτια - αν πρόκειται να μιλήσετε με ένα άτομο, κοιτάξτε το.	Ερωτήσεις Ρόλος - παιχνίδι Συζητήσεις

Βήματα	Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
		2. Φωνητικός τόνος - ο φωνητικός τόνος, η ένταση και ο ρυθμός ομιλίας δείχνουν τα συναισθήματα που έχουμε για το άλλο άτομο. Χρησιμοποιήστε ένα φυσικό φωνητικό ύφος. Το λεκτικό μήνυμα πρέπει να ενισχύεται από τον φωνητικό τόνο. 3. Προφορική παρακολούθηση/προσήλωση - το άλλο άτομο ήρθε σε εσάς με ένα θέμα που σας απασχολεί. Μην αλλάζετε θέμα, μείνετε στο θέμα του ατόμου. 4. Γλώσσα του σώματος - το 85% της επικοινωνίας μας είναι μη λεκτική. Η βασική στάση προσεκτικής ακρόασης είναι μια ελαφρά κλίση του κορμού προς τα εμπρός με χαλαρή και εύκολη στάση, να έχετε εκφραστικό πρόσωπο και να χρησιμοποιείτε ενθαρρυντικές χειρονομίες. Η πιο προσεκτική στάση είναι η θέση καθρέφτη του συνομιλητή σας. Τι πιστεύετε ότι θα συνέβαινε σε έναν καυγά; Δεν υπάρχει καθρέφτης στη γλώσσα του σώματος και οι ενέργειες είναι τυχαίες". Ο συντονιστής θα υποδείξει μια σύντομη συνέντευξη με έναν από τους συμμετέχοντες στο μπροστινό μέρος της ομάδας. Η μισή ομάδα παρατηρεί τον συντονιστή και η άλλη μισή τον συμμετέχοντα. Χρησιμοποιούνται τα στοιχεία της προσεκτικής συμπεριφοράς. Οι συμμετέχοντες θα χρησιμοποιήσουν το ΦΥΛΛΑΔΙΟ 1 ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΕΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ/ΠΡΟΣΗΛΩΣΗΣ (Παράρτημα 1). Ο συντονιστής θα επιλέξει ένα άτομο από την ομάδα και θα αρχίσει να μιλάει για τη δεξιότητα ακρόασης που έχει	

Βήματα	Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
		περιγραφεί προηγουμένως. Ο συντονιστής θα διατηρεί οπτική επαφή με το άτομο, θα χρησιμοποιεί έναν συνδυασμό ερωτήσεων ανοικτού και κλειστού τύπου (το πολύ 2), θα επικεντρώνει τη συζήτηση γύρω από το θέμα των δεξιοτήτων ακρόασης και θα επιδεικνύει κατοπτρική γλώσσα του σώματος στην αλληλεπίδρασή του με τον συνομιλητή. Μετά την ολοκλήρωση του παιχνιδιού ρόλων, ο συντονιστής θα προχωρήσει σε ερωτήσεις προς τους παρατηρητές: "Τι παρατηρήσατε; Ποια στοιχεία της βοηθητικής συμπεριφοράς μπορέσατε να εντοπίσετε;". Στη συνέχεια ρωτά τους παρατηρητές του συνομιλητή: "Ποια ήταν η αντίδραση του συνομιλητή όταν εφάρμοσα την υποστηρικτική συμπεριφορά, περιλαμβάνοντας όλα τα συστατικά της στοιχεία;" Περίληψη: Οι συμμετέχοντες εξοικειώνονται με αποτελεσματικές δεξιότητες προσοχής σε μια συζήτηση.	
ΕΝΟΤΗΤΑ 2. Μάθημα 1: Δραστηριότητα 3			
Ανοιχτές και κλειστές ερωτήσεις	20 λεπτά	Σκοπός: Εξάσκηση σε ανοικτές και κλειστές ερωτήσεις σε ζευγάρια. Διαδικασία: Οι κλειστές ερωτήσεις απαντώνται με λίγες λέξεις ή με "ναι" ή "όχι". Μας βοηθούν να βρούμε συγκεκριμένες πληροφορίες. Άσκηση 1. Απαντήστε στις ακόλουθες κλειστές ερωτήσεις:	Ερωτήσεις Παιχνίδι ρόλων Μοντελοποίηση Ανατροφοδότηση Έντυπα

Βήματα	Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
		1. Είσαι άνδρας; 2. Πόσο χρονών είσαι; 3. Σου αρέσει να παίζεις ποδόσφαιρο; 4. Είσαι παντρεμένος; 5. Ποιο είναι το όνομα της μητέρας σου; Άσκηση 2. Σε ζευγάρια, ας υποθέσουμε ότι βρίσκεστε σε μια έκθεση εργασίας, διατυπώστε τέσσερις ερωτήσεις κλειστού τύπου για να μάθετε συγκεκριμένες πληροφορίες σχετικά με μια θέση εργασίας, δύο από τις οποίες απαιτούν απάντηση "ναι" και "όχι" και δύο από αυτές σύντομη απάντηση. Ο συντονιστής δίνει παραδείγματα - Έχετε μια θέση εργασίας για την οποία θα μπορούσα να κάνω αίτηση; Πόσες ώρες μπορώ να εργαστώ; Πρέπει να εργάζομαι σε βάρδιες; Θα πληρώνομαι με την ώρα; Κάθε ζεύγος πρέπει να διατυπώσει 4 ερωτήσεις. Ο συντονιστής πρέπει να διασφαλίσει ότι οι ερωτήσεις δεν επαναλαμβάνονται, ενθαρρύνοντας τους συμμετέχοντες να επαναδιατυπώσουν τις ερωτήσεις. Συζήτηση: Τι πιστεύετε ότι είναι χρήσιμο στις κλειστές ερωτήσεις; Τι δεν είναι τόσο χρήσιμο; Ο συντονιστής θα τονίσει το γεγονός ότι οι κλειστές ερωτήσεις βοηθούν μόνο στην εξεύρεση συγκεκριμένων πληροφοριών. Επιπλέον, θα αναγνωρίσει τον περιορισμό ότι μια συζήτηση δεν μπορεί να διεξαχθεί αποτελεσματικά βασιζόμενος μόνο σε κλειστές ερωτήσεις.	

Βήματα	Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
		Οι ανοιχτές ερωτήσεις παρέχουν στους συνομιλητές χώρο για να εκφραστούν. Μας βοηθούν να εξερευνήσουμε διαφορετικά θέματα. 1. Μας βοηθούν να ξεκινήσουμε μια συζήτηση: Παρακαλώ πείτε μου περισσότερα για τις ελεύθερες θέσεις εργασίας που διαθέτετε στην εταιρεία σας. Πώς πάνε τα πράγματα από την τελευταία φορά που μιλήσαμε; 2. Βοηθούν τον συνομιλητή να αναπτύξει ένα σημείο. Θα μπορούσατε να μου πείτε περισσότερα γι' αυτό (πρόγραμμα εργασίας, μισθός, αρμοδιότητες κ.λπ.); Πώς αισθανθήκατε όταν συνέβη αυτό; 3. Βοηθούν στην ανάδειξη συγκεκριμένων παραδειγμάτων, ώστε να είμαστε σε θέση να κατανοήσουμε καλύτερα τι περιγράφει ο συνομιλητής. Θα μου δώσετε συγκεκριμένα παραδείγματα καθηκόντων που απαιτεί αυτή η θέση εργασίας; Πώς συμπεριφέρεστε; Τι εννοείτε όταν λέτε ότι είναι δύσκολο να βρείτε δουλειά εκεί έξω; 4. Εστιάζουν την προσοχή στα συναισθήματα. Ποια είναι τα συναισθήματά σας, γνωρίζοντας ότι μόλις αποφυλακίστηκα; Πώς αισθανθήκατε τότε;	

Βήματα	Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
		5. Μας βοηθούν να βρούμε το μοτίβο σκέψης που δεν είναι εύκολα προσβάσιμο. Τι σκεφτόσουν όταν το είπες αυτό στο αφεντικό σου; Τι λέγατε στον εαυτό σας όταν σας μιλούσε ο υπεύθυνος σας; Ενώ ο συντονιστής θα παρουσιάσει όλες τις πληροφορίες σχετικά με τις κλειστές και τις ανοικτές ερωτήσεις, οι συμμετέχοντες θα χρησιμοποιήσουν το ΦΥΛΛΑΔΙΟ 2 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ (Παράρτημα 2). Κάθε άσκηση ολοκληρώνεται με ομαδικές συζητήσεις - οι συμμετέχοντες δίνουν ανατροφοδότηση σχετικά με τη νέα δεξιότητα. Περίληψη: Οι συμμετέχοντες αναγνωρίζουν το ρόλο των διαφόρων τύπων ερωτήσεων.	
ΕΝΟΤΗΤΑ 2. Μάθημα 1: Δραστηριότητα 4			
Ελάχιστοι ενθαρρυντές	10 λεπτά	Σκοπός: να εξασκήσουμε μικρές/ελάχιστες ενθαρρύνσεις. Διαδικασία: Οι μικρές ενθαρρύνσεις είναι μικρές ενδείξεις για τους άλλους ότι παρακολουθούμε τη συζήτηση. Μόλις κάνουμε μια ερώτηση, θέλουμε να ενθαρρύνουμε τον συνομιλητή μας να συνεχίσει να μιλάει. Μη λεκτικοί ενθαρρυντές Διατηρήστε οπτική επαφή, το σώμα σας να γέρνει προς τα εμπρός για να δείξετε ενδιαφέρον και χρησιμοποιήστε νεύματα με το κεφάλι σας. Λεκτικοί ενθαρρυντές ➤ σύντομες εκφράσεις: Και λοιπόν; Τότε; Και; Χμμ- χμμ!	Ερωτήσεις Παιχνίδι ρόλων Μοντελοποίηση Ανατροφοδότηση

Βήματα	Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
		➤ Επανάληψη λέξεων-κλειδιών: "Κατακλυσμένος από συναισθήματα; Πείτε μου περισσότερα, παρακαλώ!" Ο συντονιστής δίνει στους συμμετέχοντες το ΦΥΛΛΑΔΙΟ 3: ΛΕΚΤΙΚΟΙ ΚΑΙ ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΟΙ ΕΝΘΑΡΡΥΝΤΕΣ (Παράρτημα 3) Περίληψη: Οι συμμετέχοντες αναγνωρίζουν τη σημασία των ελάχιστων ενθάρρυνσης και των επιπτώσεών τους στην επικοινωνία.	
ΕΝΟΤΗΤΑ 2. Μάθημα 1: Δραστηριότητα 5			
Εξάσκηση στις νέες δεξιότητες	25 λεπτά	Σκοπός: Ενίσχυση της εξάσκησης των νέων δεξιοτήτων. Διαδικασία: Οι συμμετέχοντες θα χωριστούν σε ομάδες των τεσσάρων ατόμων, όπου θα συμμετάσχουν σε ασκήσεις ρόλων για να εξασκήσουν τις δεξιότητες προσοχής που έμαθαν. Κάθε ζεύγος θα συμμετέχει εκ περιτροπής σε μια συζήτηση σχετικά με τις θέσεις εργασίας, συζητώντας τις προηγούμενες εργασιακές εμπειρίες, τις επιθυμητές θέσεις και τους παράγοντες που διευκόλυναν ή εμπόδισαν την απόκτηση εργασίας στο παρελθόν. Ενώ δύο συμμετέχοντες συμμετέχουν στη συζήτηση, οι άλλοι δύο θα παρατηρούν προσεκτικά τη συμπεριφορά του άλλου ζεύγους και θα παρέχουν εποικοδομητική ανατροφοδότηση στο τέλος της άσκησης ρόλου. Στη συνέχεια, οι ρόλοι θα αντιστραφούν: οι παρατηρητές θα	Παιχνίδι ρόλων

Βήματα	Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
		γίνουν ενεργοί συμμετέχοντες, ενώ οι αρχικοί συμμετέχοντες θα αναλάβουν το ρόλο του παρατηρητή. Περίληψη: Οι συμμετέχοντες θα ενισχύσουν τις νέες τους δεξιότητες.	
ΕΝΟΤΗΤΑ 2. Μάθημα 1: Δραστηριότητα 6			
Συμπέρασμα / ερωτήσεις / εργασία για το σπίτι ★	5 λεπτά	Σκοπός: Ο συντονιστής δίνει έμφαση στα βασικά σημεία του μαθήματος- ενθαρρύνει τους συμμετέχοντες να εξασκήσουν τις δεξιότητές τους. Διαδικασία: Κάθε ομάδα μοιράζεται την εμπειρία της στην εξάσκηση των δεξιοτήτων ακρόασης. Ως εργασία για το σπίτι, συνιστάται να εξασκήσουν τις δεξιότητες ακρόασης με άλλα άτομα στη φυλακή. "Σήμερα καλύψαμε πολλές πολύτιμες δεξιότητες σχετικά με την ακρόαση και τη σύνδεση με τους άλλους. Σκεφτείτε τις προσωπικές σας αξίες και τα είδη των σχέσεων για τα οποία η ανάδειξη αυτών των δεξιοτήτων μπορεί να είναι σημαντική. Αυτή την εβδομάδα προσπαθήστε να φέρετε αυτές τις δεξιότητες σε κάποιες από τις σχέσεις σας, είτε με κρατούμενους είτε με αγαπημένα πρόσωπα στο σπίτι. Σημείωση για τον συντονιστή: Εάν ο συντονιστής αντιμετωπίζει δυσκολίες στην τήρηση του χρόνου, του ζητείται να θέσει σε προτεραιότητα τις ακόλουθες δραστηριότητες:	Βασικά σημεία Εργασία στο σπίτι

Βήματα	Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
		1.Δραστηριότητα που σπάει τον πάγο. 2. Παρουσίαση και επίδειξη των διαστάσεων της συμπεριφοράς των συμμετεχόντων. 3. Παρουσίαση κλειστών και ανοικτών ερωτήσεων (άσκηση 1,2, 3). 4. Παρουσίαση της ελάχιστης ενθάρρυνσης (άσκηση 1). 5. Εξάσκηση των νέων δεξιοτήτων. 6. Συμπέρασμα και εργασία για το σπίτι.	

Μάθημα 2: Δεξιότητες ακρόασης - Παράφραση, αντανάκλαση συναισθημάτων

Τίτλος μαθήματος	Δεξιότητες ακρόασης - Παράφραση, αντανάκλαση συναισθημάτων
Στόχοι	Οι στόχοι του μαθήματος 2 είναι: - Εξάσκηση των δεξιοτήτων της συμπεριφοράς παρακολούθησης/προσήλωσης. - Χρήση κλειστών και ανοιχτών ερωτήσεων στη συζήτηση. - Αναγνώριση διαφορετικών δεξιοτήτων λεκτικής και μη λεκτικής ενθάρρυνσης. - Αναγνώριση συναισθημάτων - Ανάπτυξη της αντανάκλασης συναισθημάτων με ενσυναίσθηση. - Ανάπτυξη δεξιοτήτων αποσαφήνισης - παράφρασης.
Εβδομάδα	Εβδομάδα 2
Διάρκεια	1,5 ώρες
Βασικοί όροι	Συμπεριφορά παρακολούθησης/προσήλωσης Ανοιχτές και κλειστές ερωτήσεις Ενθάρρυνση Παράφραση Αντανάκλαση συναισθημάτων Συναισθήματα

Μαθησιακά αποτελέσματα	Με την ολοκλήρωση του μαθήματος 2 οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να: ✓ Υιοθετούν μια ανοιχτή στάση όταν μιλούν με άλλους. ✓ Εξασκήσουν την χρήση ανοιχτών ερωτήσεων. ✓ Ενθαρρύνουν τους άλλους ανθρώπους να μιλούν χρησιμοποιώντας μη λεκτικές και λεκτικές παροτρύνσεις. ✓ Χρησιμοποιούν την παράφραση για την αποσαφήνιση πληροφοριών. ✓ Αναγνωρίζουν συναισθήματα. ✓ Να αντανakλούν συναισθήματα για να αναπτύξουν ενσυναίσθηση.
Μέθοδοι μάθησης	Ομαδική εργασία Δραστηριότητες καταιγισμού ιδεών Παιχνίδι ρόλων Μοντελοποίηση
Αξιολόγηση	Ο συντονιστής θα παρακολουθεί στενά κάθε συμμετέχοντα καθώς θα συμμετέχει σε ασκήσεις ρόλων για να εξασκήσει τις νεοαποκτηθείσες δεξιότητες. Εάν ένας συμμετέχων δυσκολεύεται να εφαρμόσει τις συνιστώμενες δεξιότητες, ο συντονιστής θα διακόψει τη δραστηριότητα, θα παρέχει εποικοδομητική ανατροφοδότηση και θα επιδειξει τη σωστή εφαρμογή της δεξιότητας. Αυτή η προσέγγιση διασφαλίζει ότι οι συμμετέχοντες λαμβάνουν καθοδήγηση και υποστήριξη σε πραγματικό χρόνο για την τελειοποίηση των ικανοτήτων τους, ενισχύοντας την εμπειρία μάθησης και την απόκτηση δεξιοτήτων.
Αναφορές	Ivey, E.I., Gluckstern, B.N. & Bradford Ivey, M. (1997). Βασικές δεξιότητες παρακολούθησης (Τρίτη έκδοση). Μασαχουσέτη: Microtraining Associates. Ivey, E.I. & Bradford Ivey, M. (2007) Intentional Interviewing and Counseling. Διευκόλυνση της ανάπτυξης των πελατών σε μια πολυπολιτισμική κοινωνία. USA, CA: Thomson Brooks Cole.

Βήματα Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
Δραστηριότητα που σπάει τον πάγο	15 λεπτά Η δραστηριότητα θα ξεκινήσει με μια σύντομη επανάληψη των δεξιοτήτων που διδάχθηκαν στο προηγούμενο μάθημα. ➤ Ποιες δεξιότητες εξασκήσαμε την προηγούμενη εβδομάδα; ➤ Πώς ξέρουμε ότι έχουμε μια ανοιχτή συμπεριφορά επικοινωνίας; ➤ Τι είδους ερωτήσεις μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε σε μια συζήτηση; ➤ Ποιος είναι ο στόχος των κλειστών ερωτήσεων; ➤ Σε τι μας βοηθούν οι ανοιχτές ερωτήσεις; ➤ Τι είδους παροτρύνσεις χρησιμοποιούμε σε μια συζήτηση για να βοηθήσουμε τη συζήτηση να συνεχιστεί και τον συνομιλητή μας να μιλήσει; ➤ Ποιες προσωπικές αξίες σχετίζονται με την ανοιχτή επικοινωνία με τους άλλους; Ο συντονιστής θα δώσει μερικά παραδείγματα για κάθε δεξιότητα και οι συμμετέχοντες θα κληθούν να αναγνωρίσουν τη δεξιότητα και να αξιολογήσουν αν χρησιμοποιήθηκε σωστά.	Παιχνίδι ρόλων Ομαδικές συζητήσεις Χιούμορ
ΕΝΟΤΗΤΑ 2. Μάθημα 2: Δραστηριότητα 1		
Παράφραση	15 λεπτά Σκοπός: Κατανόηση της παράφρασης. Διαδικασία: Η παράφραση ενισχύει τη σαφή επικοινωνία μεταξύ των συνομιλητών και αποδεικνύει την ενεργό ακρόαση. Περιλαμβάνει τη δεξιότητα της ακριβούς	Ερωτήσεις Παιχνίδι ρόλων Μοντελοποίηση Ανατροφοδότηση

Βήματα Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
	κατανόησης του μηνύματος ενός άλλου ατόμου και την εκ νέου διατύπωσή του. Η τεχνική αυτή όχι μόνο μας βοηθά να κατανοήσουμε την οπτική γωνία του ομιλητή αλλά και να του επιβεβαιώσουμε ότι έχουμε κατανοήσει με ακρίβεια το μήνυμά του. Βήματα που πρέπει να ακολουθηθούν: 1. Χρησιμοποιήστε το όνομα του ατόμου ή την αντωνυμία "εσύ". 2. Χρησιμοποιήστε τις σημαντικότερες λέξεις-κλειδιά που χρησιμοποίησε το άτομο (αυτολεξεί). 3. Μια συντομευμένη και αποσαφηνισμένη πρόταση που να εμπερικλείει την ουσία των όσων έχουν ειπωθεί. 4. Έλεγχος: Είναι σωστό αυτό; Αυτό είπατε; Σας ακούω με ακρίβεια; Εντάξει; Ο συντονιστής θα δώσει στους συμμετέχοντες το ΦΥΛΛΑΔΙΟ 4 ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΑΡΑΦΡΑΣΗΣ (Παράρτημα 4). Περίληψη: Οι συμμετέχοντες θα μάθουν πώς να παραφράζουν αποτελεσματικά για να βελτιώσουν τις επικοινωνιακές τους δεξιότητες στο σύνολο τους, και να ενισχύσουν τις σχέσεις τους με τους άλλους.	
ΕΝΟΤΗΤΑ 2. Μάθημα 2: Δραστηριότητα 2		

Βήματα Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
Αντανάκλαση των συναισθημάτων	Σκοπός: Εξάσκηση της αντανάκλασης συναισθημάτων σε μορφή παντομίμας. Διαδικασία: Η πρακτική της αντανάκλασης των συναισθημάτων μας επιτρέπει να καλλιεργήσουμε την ενσυναίσθηση και να κατανοήσουμε με ακρίβεια την οπτική των άλλων. Χρησιμοποιώντας την αντανάκλαση των συναισθημάτων, τα άτομα μπορούν να βοηθήσουν τους άλλους να εκφράσουν τις κύριες ανησυχίες και τα συναισθήματά τους. Η προσέγγιση αυτή περιλαμβάνει την ενεργή ακρόαση και αναγνώριση των συναισθημάτων που εκφράζουν οι άλλοι, προωθώντας ένα βαθύτερο επίπεδο κατανόησης και σύνδεσης στις επικοινωνιακές αλληλεπιδράσεις. Τα βήματα της αντανάκλασης των συναισθημάτων είναι: 1. Ονομάστε τα συναισθήματα 2. Χρησιμοποιήστε μια πρόταση όπως: α) Νιώθεις..... β) Φαίνεται να αισθάνεσαι.... γ) Ακούγεται σαν να αισθάνεσαι... 3. Προσθέστε το πλαίσιο: α) Αισθάνεστε όταν (Ανησυχείς όταν δεν μπορείς να βρεις δουλειά) β) Φαίνεται να αισθάνεστε Επειδή (Φαίνεται ότι είστε θυμωμένος με τον εαυτό	Ερωτήσεις Παιχνίδι ρόλων Μοντελοποίηση Ανατροφοδότηση

Βήματα Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
	σας επειδή αργήσατε στη συνέντευξη για δουλειά) γ) Αισθάνεστε σκεπτόμενοι (Αισθάνεστε ευτυχής σκεπτόμενοι ότι έχετε την απαραίτητη επάρκεια για τη συγκεκριμένη εργασία) 5. Προσθέστε τον έλεγχο: α) Σωστά; β) Είναι αυτός ο τρόπος που αισθάνεστε; Στη συνέχεια, ο συντονιστής ξεκινά ένα παιχνίδι παντομίμας, επιδεικνύοντας 2-3 συναισθήματα (άγχος, θυμό, φόβο, λύπη) με εκφράσεις του προσώπου. Ο συντονιστής ζητά από τους συμμετέχοντες να μαντέψουν το συναίσθημα και να χρησιμοποιήσουν τις λέξεις-κλειδιά: Αισθάνεστε... επειδή... Είναι σωστό αυτό; Εάν οι συμμετέχοντες είναι πρόθυμοι, μπορούν επίσης να δείξουν με παντομίμα κάποια επιπλέον συναισθήματα. Οι συμμετέχοντες θα λάβουν το ΦΥΛΛΑΔΙΟ ΑΝΤΑΝΑΚΛΑΣΗΣ ΤΩΝ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ 5 (Παράρτημα 5). Περίληψη: Σε αυτή την ενότητα οι συμμετέχοντες θα γίνουν πιο έμπειροι στο να αναγνωρίζουν τα συναισθήματα των άλλων.	
ΕΝΟΤΗΤΑ 2. Μάθημα 2: Δραστηριότητα 3		

Βήματα Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
Εξάσκηση στις νέες δεξιότητες/προσανατολισμός στο πλαίσιο εικονικής πραγματικότητας	15 λεπτά Σκοπός: Ενίσχυση της εξάσκησης των νέων δεξιοτήτων. Διαδικασία: Οι μισοί από τους συμμετέχοντες θα συμμετάσχουν σε ασκήσεις ρόλων σε ζευγάρια, κατά τη διάρκεια των οποίων θα εφαρμόσουν τις νεοαποκτηθείσες δεξιότητες, συμπεριλαμβανομένης της συμπεριφοράς παρακολούθησης/προσήλωσης, των ανοικτών και κλειστών ερωτήσεων, της ενθάρρυνσης, της παράφρασης και της αντανάκλασης των συναισθημάτων. Περίληψη: Οι συμμετέχοντες θα ενισχύσουν την εξάσκηση των νέων δεξιοτήτων.	Παιχνίδι ρόλων
ΕΝΟΤΗΤΑ 2. Μάθημα 2: Δραστηριότητα 4		
Προσανατολισμός στο πλαίσιο εικονικής πραγματικότητας/ Εξάσκηση στις νέες δεξιότητες	15 λεπτά Σκοπός: Προσανατολισμός στην εικονική πραγματικότητα. Διαδικασία: Οι μισοί από τους συμμετέχοντες θα συμμετάσχουν στην άσκηση εικονικής πραγματικότητας. Ο συντονιστής θα υπενθυμίσει τα μέλη της ομάδας ότι θα χρησιμοποιήσουμε την εικονική πραγματικότητα για να εξασκήσουμε/επαναλάβουμε τις επικοινωνιακές δεξιότητες που θα είναι πολύ χρήσιμες για την ένταξη στην εργασία μετά την αποφυλάκιση.	Προσανατολισμός VR

Βήματα Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
	Ο συντονιστής θα πει: "Οι μισοί από εσάς θα χρησιμοποιήσετε τη δραστηριότητα εικονικής πραγματικότητας. Θα σας δώσω συγκεκριμένες οδηγίες για το πώς να χρησιμοποιήσετε την τεχνολογία. Οι άλλοι μισοί θα συμμετέχουν σε παιχνίδι ρόλων. Σε αυτό το παιχνίδι ρόλων θα σας ζητήσω να μιλήσετε για τη δουλειά που θα θέλατε να κάνετε. Ο ακροατής πρέπει να χρησιμοποιήσει όλες τις δεξιότητες ακρόασης που μάθαμε μαζί: συμπεριφορά προσοχής/προσήλωσης, ερωτήσεις ανοικτού-κλειστού τύπου, ενθάρρυνση, παράφραση, αντανάκλαση συναισθημάτων. Μετά από 15 λεπτά εξάσκησης, θα αλλάξουμε καθήκοντα. Όσοι έχουν χρησιμοποιήσει την εικονική πραγματικότητα θα στραφούν στο παιχνίδι ρόλων και όσοι έχουν εξασκηθεί στο παιχνίδι ρόλων θα χρησιμοποιήσουν την εικονική πραγματικότητα". Ο συντονιστής πρέπει να δίνει προσοχή στον χρόνο και να αλλάζει τις ομάδες μετά από 15 λεπτά. Πρέπει να διασφαλιστεί ότι όλοι οι συμμετέχοντες έχουν χρησιμοποιήσει την εικονική πραγματικότητα και ότι όλοι έχουν συμμετάσχει στο παιχνίδι ρόλων. Περιγραφή περιεχομένου εικονικής πραγματικότητας: Θα παρουσιαστεί ένα βίντεο χωρισμένο σε 2 μέρη, ένα για την αρνητική μοντελοποίηση της ακρόασης και ένα για την κατάλληλη μοντελοποίηση. Μετά την	

Βήματα Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
	παρακολούθηση κάθε μέρους οι συμμετέχοντες θα πρέπει να απαντήσουν σε ερωτήσεις και απαντήσεις σχετικά με το βίντεο: Παραφράσεις & η προσέγγιση του PHI Coaching στην επικοινωνία - YouTube 1. Παράδειγμα του πώς ΔΕΝ είναι η ενεργητική ακρόαση Από 0:24-1:34 ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ 1. Είναι αυτό ένα παράδειγμα ενεργητικής ακρόασης; α. ναι β. όχι - σωστή απάντηση 2. Ποια στοιχεία της συμπεριφοράς ακρόασης/παρακολούθησης δεν χρησιμοποιούνται από τον ακροατή; α. οπτική επαφή β. προφορική ακολουθία γ. προσεκτική γλώσσα του σώματος δ. φωνητικό ύφος ε. όλα τα παραπάνω - σωστή απάντηση 3. Ποια λάθη κάνει ο ακροατής όσον αφορά τη διατήρηση της οπτικής επαφής; α. ο ακροατής αναζητά κάτι στην τσάντα αντί να κοιτάζει προς τον συνομιλητή - σωστή απάντηση. β. η ακροάτρια γουρλώνει τα μάτια, κρίνοντας - σωστή απάντηση. γ. ο ακροατής έχει κάποια οπτική επαφή κατά διαστήματα.	

Βήματα Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
	4. Ποια είναι τα σημάδια που δείχνουν ότι η γλώσσα του σώματος του ακροατή που ακούει/προσεγγίζει είναι ακατάλληλη; α. δεν στέκεται πρόσωπο με πρόσωπο με τον συνομιλητή. β. ψάχνει για κάτι στην τσάντα. γ. χαμογελάει με ειρωνεία. δ. όλα τα παραπάνω - σωστή απάντηση. 5. Πώς μπορείτε να καταλάβετε ότι η ακροάτρια δεν χρησιμοποιεί λεκτική ακολουθία; α. ερμηνεύει β. μιλάει για τα προβλήματά της. γ. δίνει συμβουλές. δ. όλα τα παραπάνω - σωστή απάντηση. 6. Τι είδους ερώτηση είναι η ακόλουθη: "Η κυρία Άρτσι είναι η πιο εύκολη πελάτισσά μου, δεν μπορείτε να χειριστείτε την κυρία Άρτσι;" α. κλειστή ερώτηση - σωστή απάντηση. β. ανοικτή ερώτηση 7. Όταν ο ακροατής λέει "είσαι πολύ ευαίσθητος". α. χρησιμοποιεί την ερμηνεία. β. δεν αντικατοπτρίζει τα συναισθήματα του συνομιλητή. γ. δεν έχει ενσυναίσθηση. δ. όλα τα παραπάνω - σωστή απάντηση. 8. Ένωσε ο συνομιλητής ότι έγινε κατανοητός; α. ναι β. όχι - σωστή απάντηση	

Βήματα Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
	2. Παράδειγμα του ΤΙ είναι η ενεργητική ακρόαση Από 1:43-2:58 ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΚΑΙ ΑΠΑΝΤΗΣΕΙΣ 1. Είναι αυτό ένα παράδειγμα ενεργητικής ακρόασης; α. ναι - σωστή απάντηση β. όχι 2. "Ο κ. Άρτσι σας προκαλεί νευρικότητα;" αντιπροσωπεύει: α. ενθάρρυνση να μιλήσει επαναλαμβάνοντας τις λέξεις-κλειδιά του συνομιλητή - σωστή απάντηση. β. κλειστή ερώτηση. γ. ανοικτή ερώτηση. 3. Τι είδους μη λεκτική ελάχιστη ενθάρρυνση χρησιμοποιεί ο ακροατής; α. χαμόγελα β. διευκολυντική ανοιχτή χειρονομία γ. νεύμα δ. όλα τα παραπάνω - σωστή απάντηση 4. "Η συμπεριφορά του σε κάνει να νιώθεις άβολα" αντιπροσωπεύει: α. αντανάκλαση των συναισθημάτων - σωστή απάντηση β. ερμηνεία γ. συμβουλές 5. Χρησιμοποιεί ο ακροατής παράφραση; α. ναι - σωστή απάντηση β. όχι	

Βήματα Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
	6. Πώς μπορείτε να καταλάβετε ότι ο ακροατής χρησιμοποιεί παράφραση αντί για ερμηνεία; α. χρησιμοποιεί τον ακριβή λόγο του συνομιλητή του. β. ακολουθεί τις μη λεκτικές υποδείξεις του συνομιλητή. γ. όλα τα παραπάνω - σωστή απάντηση 7. Η παράφραση βοηθά: α. τον ακροατή να κατανοεί τον συνομιλητή με σαφήνεια. β. τον ακροατή να δείξει στον συνομιλητή του ότι τον/την άκουσε. γ. να δώσει με ακρίβεια ανατροφοδότηση στον συνομιλητή σχετικά με αυτά που είπε. δ. όλα τα παραπάνω - σωστή απάντηση. 8. Αισθάνθηκε ο συνομιλητής κατανοητός; α. ναι - σωστή απάντηση β. όχι Περίληψη: Οι συμμετέχοντες θα συμμετάσχουν σε προσανατολισμό εικονικής πραγματικότητας.	
ΕΝΟΤΗΤΑ 2. Μάθημα 2: Δραστηριότητα 5		
Συμπέρασμα / Ερωτήσεις /	10 λεπτά Σκοπός: Να εξασκήσουν τις ικανότητές τους στην ακρόαση. Διαδικασία:	Βασικά σημεία Εργασία στο σπίτι

Βήματα Διάρκεια	Περιγραφή	Πόροι, δραστηριότητες & υλικά
Εργασία για το σπίτι	Κάθε ομάδα μοιράζεται την εμπειρία της στην εξάσκηση των δεξιοτήτων ακρόασης. Ως εργασία για το σπίτι, συνιστάται να εξασκηθούν στις δεξιότητες ακρόασης με άλλους κρατούμενους. Συνοψίζοντας, ο συντονιστής ρωτά τους συμμετέχοντες: ➤ Τι σας άρεσε περισσότερο στην άσκηση εικονικής πραγματικότητας; Τι λέτε για το παιχνίδι ρόλων; ➤ Τι ήταν πιο εύκολο για εσάς να εξασκήσετε, η εικονική πραγματικότητα ή το παιχνίδι ρόλων; ➤ Ποια δεξιότητα ακρόασης κατακτήσατε καλύτερα στο πλαίσιο εικονικής πραγματικότητας/ παιχνιδι ρόλων; ➤ Κατά την εξάσκηση ποιας δεξιότητας αντιμετωπίσατε δυσκολίες στο πλαίσιο εικονικής πραγματικότητας/ παιχνιδι ρόλων; Περίληψη: Οι συμμετέχοντες θα εξασκήσουν τις ικανότητές τους στην ακρόαση.	

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

Παράρτημα 1.

ΦΥΛΛΑΔΙΟ 1: ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΕΣ ΠΑΡΑΚΟΛΟΥΘΗΣΗΣ/ΠΡΟΣΗΛΩΣΗΣ

Οι διαστάσεις της συμπεριφοράς προσήλωσης είναι:

1. **Επαφή με τα μάτια** - όταν μιλάτε με ένα άτομο, κοιτάζτε το.
2. **Φωνητικός τόνος** - ο φωνητικός τόνος, η ένταση και ο ρυθμός ομιλίας δείχνουν τα συναισθήματα που έχουμε για το άλλο άτομο. Χρησιμοποιήστε ένα ουδέτερο φωνητικό ύφος. Το λεκτικό μήνυμα πρέπει να ενισχύεται από τον φωνητικό τόνο.
3. **Λεκτική παρακολούθηση** -μείνετε στο θέμα του ατόμου.
4. **Γλώσσα του σώματος** - το 85% της επικοινωνίας μας είναι μη λεκτική. Η βασική στάση προσοχής είναι μια ελαφρά κλίση προς τα εμπρός με χαλαρή και άνετη στάση, το εκφραστικό πρόσωπο και η χρήση ενθαρρυντικών χειρονομιών. Η στάση σώματος που δείχνει πιο πολύ προσοχή είναι η θέση καθρέφτη του συνομιλητή σας. Τι πιστεύετε ότι θα συνέβαινε σε έναν καυγά; Δεν υπάρχει τάξη στη γλώσσα του σώματος και οι ενέργειες είναι τυχαίες.

Παράρτημα 2.

ΦΥΛΛΑΔΙΟ 2: ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΕΡΩΤΗΣΕΩΝ

Οι κλειστές ερωτήσεις απαντώνται με λίγες λέξεις ή με "ναι" ή "όχι". Μας βοήθησαν να βρούμε συγκεκριμένες πληροφορίες.

Άσκηση 1. Απαντήστε στις ακόλουθες κλειστές ερωτήσεις:

1. Είστε άνδρας;
2. Πόσο χρονών είστε;
3. Σας αρέσει να παίζετε ποδόσφαιρο;
4. Είστε παντρεμένος;
5. Ποιο είναι το όνομα της μητέρας σας;

Οι ανοιχτές ερωτήσεις παρέχουν στους συνομιλητές χώρο για να εκφραστούν. Μας βοηθούν να διερευνήσουμε διαφορετικά ζητήματα.

Άσκηση 2. Παρακαλώ απαντήστε στις ακόλουθες ανοικτές ερωτήσεις:

1. Μας βοηθούν να ξεκινήσουμε μια συζήτηση

Θα μπορούσατε να μου πείτε περισσότερα για τις ελεύθερες θέσεις εργασίας που έχετε στην εταιρεία σας;

Πώς πάνε τα πράγματα από την τελευταία φορά που μιλήσαμε;

2. Βοηθούν τον συνομιλητή να επεξεργαστεί ένα θέμα.

Θα μπορούσατε να μου πείτε περισσότερα γι' αυτό (πρόγραμμα εργασίας, μισθός, αρμοδιότητες κ.λπ.);

Πώς αισθανθήκατε όταν συνέβη αυτό;

3. Βοηθούν στην ανάδειξη συγκεκριμένων παραδειγμάτων, ώστε να είμαστε σε θέση να κατανοήσουμε καλύτερα αυτό που περιγράφει ο συνομιλητής.

Θα μου δώσετε συγκεκριμένα παραδείγματα καθηκόντων που απαιτεί αυτή η θέση εργασίας;

Πώς συμπεριφέρεστε;

Τι εννοείτε όταν λέτε ότι είναι δύσκολο να βρείτε δουλειά εκεί έξω;

4. Εστιάζουν την προσοχή στα συναισθήματα.

Ποια είναι τα συναισθήματά σας, γνωρίζοντας ότι μόλις αποφυλακιστήκατε;

Πώς αισθανθήκατε τότε;

5. Μας βοηθούν να βρούμε το μοτίβο σκέψης που δεν είναι εύκολα προσβάσιμο.

Τι σκεφτόσουν όταν το είπες αυτό στο αφεντικό σου;

Τι λέγατε στον εαυτό σας όταν σας μιλούσε το αφεντικό σας;

Άσκηση 3: Διατυπώστε τρεις ερωτήσεις από κάθε κατηγορία:

1. Θα μπορούσατε να.....; (Αυτή η ερώτηση φαίνεται να είναι εντελώς ανοιχτή).

2. Τι.....; (Οδηγήστε τον συνομιλητή να μιλήσει για γεγονότα και λεπτομέρειες σχετικά με μια κατάσταση)

3. Πως.....; (Οδηγήστε τον συνομιλητή να μιλήσει για τη διαδικασία και τα συναισθήματα)

4. Γιατί; (Μας βοηθούν να βρούμε τους λόγους, αλλά αν χρησιμοποιηθούν πολύ μπορεί να βάλουν τους ανθρώπους σε δύσκολη θέση).

Άσκηση 4: Ο συντονιστής θέτει ερωτήσεις και οι συμμετέχοντες αποφασίζουν το είδος των ερωτήσεων.

1. Θα μπορούσατε να μου πείτε περισσότερα για την εργασία που θα θέλατε να βρείτε;
2. Είστε ψηλός;
3. Τι έχετε κάνει μέχρι τώρα για να βρείτε δουλειά;
4. Έχετε αναζητήσει διαφημίσεις στο διαδίκτυο;
5. Πώς αισθανθήκατε όταν δεν κληθήκατε στη συνέντευξη;
6. Έχετε κάνει αίτηση για πολλές θέσεις εργασίας;
7. Γιατί πιστεύετε ότι ένας πιθανός εργοδότης θα σας προσλάμβανε;

Λύσεις στην άσκηση 4: Ο συντονιστής θέτει ερωτήσεις και οι συμμετέχοντες αποφασίζουν τον τύπο των ερωτήσεων.

1. Θα μπορούσατε να μου πείτε περισσότερα για την εργασία που θα θέλατε να βρείτε; (ανοικτή ερώτηση)
2. Είσαι ψηλός; (κλειστή ερώτηση)
3. Τι έχετε κάνει μέχρι τώρα για να βρείτε δουλειά; (ανοικτή ερώτηση)
4. Έχετε ψάξει για αγγελίες στο διαδίκτυο; (κλειστή ερώτηση)
5. Πώς αισθανθήκατε όταν δεν κληθήκατε στη συνέντευξη; (ανοικτή ερώτηση)
6. Έχετε κάνει αίτηση για πολλές θέσεις εργασίας; (κλειστή ερώτηση)
7. Γιατί πιστεύετε ότι ένας πιθανός εργοδότης θα σας προσλάμβανε; (ανοικτή ερώτηση)

Κάθε άσκηση ολοκληρώνεται με ομαδικές συζητήσεις - οι συμμετέχοντες δίνουν ανατροφοδότηση σχετικά με τη νέα δεξιότητα.

Παράρτημα 3.

ΦΥΛΛΑΔΙΟ 3: ΛΕΚΤΙΚΟΙ ΚΑΙ ΜΗ ΛΕΚΤΙΚΟΙ ΕΝΘΑΡΡΥΝΤΕΣ

Οι ελάχιστοι ενθαρρυντές είναι μικρές ενδείξεις σε ένα άλλο άτομο ότι παρακολουθείτε τη συζήτηση. Αφότου κάνετε μια ερώτηση, θέλετε να ενθαρρύνετε τον συνομιλητή σας να συνεχίσει να μιλάει.

Μη λεκτικοί ενθαρρυντές - διατηρήστε οπτική επαφή, το σώμα σας να γέρνει προς τα εμπρός με ενδιαφέρον, και χρησιμοποιήστε νεύματα του κεφαλιού.

Λεκτικοί ενθαρρυντές

- σύντομες εκφράσεις: Και λοιπόν; Τότε; Και; Χμμ- χμμ!
- Επανάληψη λέξεων-κλειδιών: "Κυριευμένος από συναισθήματα; Πείτε μου περισσότερα, παρακαλώ!"

Άσκηση 1 - Ζητείται από τους συμμετέχοντες να παίξουν ρόλους σε ζευγάρια και, αν είναι πρόθυμοι, μπορούν αργότερα να επιδείξουν τις δεξιότητές τους στην ομάδα.

Ο ένας συνομιλεί με τον άλλο και ο συντονιστής δίνει τις οδηγίες για τη χρήση ελάχιστων ενθαρρυντών.

Άτομο 1: Έκανα έναν φίλο στη φυλακή. Του απομένει ένας χρόνος. Μου ζήτησε να ψάξω για την κοπέλα του.

Άτομο 2: Χρησιμοποιεί σύντομες εκφράσεις (ο συντονιστής δίνει αυτή την οδηγία).

Άτομο 1: Της τηλεφώνησα και την κάλεσα για καφέ. Μου ήταν πολύ δύσκολο να την καλέσω.

Άτομο 2: Χρησιμοποιεί επανάληψη των λέξεων-κλειδιών (ο συντονιστής δίνει αυτή την οδηγία) π.χ.: Δύσκολο να την καλέσεις; Πες μου περισσότερα, παρακαλώ!].

Άτομο 1: Νόμιζα ότι δεν θα απαντούσε στο τηλέφωνο και ότι θα έπρεπε να καλέσω αρκετές φορές.

Άτομο 2: Χρησιμοποιεί σύντομες εκφράσεις (ο συντονιστής δίνει αυτή την οδηγία).

Άτομο 1: Ή νόμιζα ότι θα μου μιλούσε άσχημα, ότι θα μου έλεγε ότι δεν ήθελε να ξανακούσει από τον φίλο μου.

Άτομο 2: Χρησιμοποιεί επανάληψη των λέξεων-κλειδιών (ο συντονιστής δίνει αυτή την οδηγία) π.χ.: Θα σου μιλούσε άσχημα; Πες μου περισσότερα, σε παρακαλώ/ Έχεις ακούσει πια νέα από τον φίλο σου; Πες μου περισσότερα].

Οδηγίες:

Ο ομιλητής (**άτομο 1**) λαμβάνει το σενάριο και ο ακροατής (άτομο 2) θα ακολουθήσει τις οδηγίες του συντονιστή.

Άτομο 1: Έκανα έναν φίλο στη φυλακή. Του απομένει ένας χρόνος. Μου ζήτησε να ψάξω για την κοπέλα του.

Πρόσωπο 2: Χρησιμοποιεί σύντομες εκφράσεις (ο συντονιστής δίνει αυτή την οδηγία)

Άτομο 1: Της τηλεφώνησα και την κάλεσα για καφέ. Μου ήταν πολύ δύσκολο να της τηλεφωνήσω.

Πρόσωπο 2: Χρησιμοποιεί την επανάληψη των λέξεων-κλειδιών (ο συντονιστής δίνει αυτή την οδηγία) Π.χ.: Δύσκολο να την καλέσεις; Πες μου περισσότερα, παρακαλώ!

Άτομο 1: Νόμιζα ότι δεν θα απαντούσε στο τηλέφωνο και ότι θα έπρεπε να τον καλέσω αρκετές φορές.

Πρόσωπο 2: Χρησιμοποιεί σύντομες εκφράσεις (ο συντονιστής δίνει αυτή την οδηγία)

Άτομο 1: Ή νόμιζα ότι θα μου μιλούσε άσχημα, ότι θα μου έλεγε ότι δεν ήθελε να ακούει πια από τον φίλο μου.

Πρόσωπο 2: Χρησιμοποιεί επανάληψη των λέξεων-κλειδιών (ο συντονιστής δίνει αυτή την οδηγία) Π.χ.: Θα σου μιλούσε άσχημα; Πες μου περισσότερα, σε παρακαλώ/ Έχεις ακούσει πια νέα από τον φίλο σου; Πες μου περισσότερα;

Άσκηση 2 - Δύο εθελοντές καλούνται να παίξουν ένα παιχνίδι ρόλων μπροστά στην ομάδα. Μπορούν να επιλέξουν το θέμα. Ο συντονιστής θα δώσει οδηγίες σχετικά με το είδος των ενθαρρυντών που πρέπει να χρησιμοποιηθούν.

Η άσκηση ολοκληρώνεται με ομαδικές συζητήσεις - οι συμμετέχοντες δίνουν ανατροφοδότηση σχετικά με τη νέα δεξιότητα. Το ασφαλές θέμα για το παιχνίδι ρόλων μπορεί να είναι η δραστηριότητα που βρίσκεται σε εξέλιξη σχετικά με τις δεξιότητες ακρόασης, η θέση εργασίας στην οποία εργάζεται στο σωφρονιστικό ίδρυμα, ή μια ώρα από το σχολείο στο σωφρονιστικό ίδρυμα.

Παράρτημα 4.

ΦΥΛΛΑΔΙΟ 4: ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΠΑΡΑΦΡΑΣΗΣ

Η παράφραση μάς βοηθά να καταλάβουμε το μήνυμα μιας συζήτησης και να δώσουμε στον συνομιλητή μας να καταλάβει ότι τον ακούσαμε. Είναι μια δεξιότητα που μας βοηθά να ακούσουμε με ακρίβεια ένα άλλο άτομο και να δείξουμε με ακρίβεια την ικανότητά μας να επιστρέψουμε στον άλλον αυτό που είπε.

Βήματα που πρέπει να ακολουθηθούν:

1. Χρησιμοποιήστε το όνομα του ατόμου ή την αντωνυμία "εσύ".
2. Η πιο σημαντική λέξη-κλειδί που χρησιμοποιείται από ένα άτομο (αυτολεξεί).
3. Μια συντομευμένη και αποσαφηνισμένη φράση που πιάνει την ουσία των όσων έχουν ειπωθεί.
4. Ο έλεγχος: Είναι σωστό αυτό; Αυτό είπατε; Σας ακούω με ακρίβεια; Εντάξει;

Ο συντονιστής δίνει δύο παραδείγματα:

"Έκανα αίτηση για πέντε θέσεις εργασίας. Μόνο ένας εργοδότης με κάλεσε για συνέντευξη".

Παράφραση: Μόνο ένας από τους πέντε εργοδότες σας κάλεσε για συνέντευξη. Σας ακούω σωστά;

"Πρέπει να στηρίξω την οικογένειά μου. Πρέπει να βρω δουλειά."

Παράφραση: Πρέπει να συντηρήσεις την οικογένειά σου- χρειάζεσαι δουλειά. Αυτό είπες;

Όταν ο συντονιστής δίνει παραδείγματα, μπορεί να το κάνει μαζί με έναν συντονιστή ή με έναν συμμετέχοντα.

Άσκηση 1: Ο συντονιστής συνομιλεί με έναν συμμετέχοντα και του ζητείται να χρησιμοποιήσει παράφραση.

"Βρήκα δουλειά 10 χιλιόμετρα μακριά. Χρειάζομαι αυτοκίνητο γιατί δεν υπάρχουν δημόσιες συγκοινωνίες".

Παρακαλώ εξασκηθείτε στην παράφραση! Ελέγξτε αν η παράφρασή σας είναι σωστή:

Λύση Παράφρασης: Δεν σας αρέσει που πρέπει να πάτε στη δουλειά σας 10 χιλιόμετρα μακριά και δεν υπάρχουν μέσα μαζικής μεταφοράς. Αυτό είπατε;

Ο συντονιστής μιλάει με έναν άλλο συμμετέχοντα και τους ζητείται να χρησιμοποιήσουν την παράφραση.

"Ένας εργοδότης μου προσέφερε μια θέση εργασίας. Αύριο αρχίζω την εκπαίδευση. Ανυπομονώ".

Λύση Παράφρασης: Αύριο θα έχετε την πρώτη ημέρα εκπαίδευσης στη δουλειά σας. Δεν μπορείτε να περιμένετε. Αυτό είπατε;

Παράρτημα 5.

ΦΥΛΛΑΔΙΟ 5: ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΑΝΤΑΝΑΚΛΑΣΗΣ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ

Η αντανάκλαση των συναισθημάτων μας βοηθά να είμαστε ενσυναίσθητοι, να ακούμε και να κατανοούμε με ακρίβεια τον συνομιλητή μας. Χρησιμοποιώντας την αντανάκλαση των συναισθημάτων βοηθάμε τους άλλους να εκφράσουν τις βασικές ανησυχίες που βιώνουν. Ακούμε και ανταποκρινόμαστε στα συναισθήματα των άλλων.

Τα βήματα της αντανάκλασης των συναισθημάτων είναι:

Ονομάστε τα συναισθήματα.

1) Χρησιμοποιήστε μια πρόταση όπως:

- α. Νιώθεις.....
- β. Φαίνεται να αισθάνεστε....
- γ. Ακούγεται σαν να αισθάνεστε...

2) Προσθέστε το πλαίσιο:

- α. Αισθάνεστε όταν (Ανησυχείς όταν δεν μπορείς να βρεις δουλειά)
- β. Φαίνεται να αισθάνεστε Επειδή (Φαίνεται ότι είστε θυμωμένος με τον εαυτό σας επειδή αργήσατε στη συνέντευξη για δουλειά)
- γ. Νιώθεις σκεπτόμενος..... (Αισθάνεστε ευτυχισμένοι σκεπτόμενοι ότι διαθέτετε την απαραίτητη επάρκεια για τη συγκεκριμένη εργασία)

3) Προσθέστε τον έλεγχο - Σωστά; Είναι ο τρόπος που αισθάνεστε;

Άσκηση 1 - Ονομάζοντας συναισθήματα

Συναισθήματα: θυμός, θλίψη, άγχος, χαρά, ανησυχία, χαρά, ενόχληση, κατάθλιψη.

Θα παίξουν παιχνίδι παντομίμας. Εθελοντές από τους συμμετέχοντες θα κληθούν να μιμηθούν συναισθήματα και οι υπόλοιποι να μαντέψουν το συναίσθημα.

Οδηγίες:

Ένας συμμετέχων θα πρέπει να μιμηθεί ένα συναίσθημα που είναι γραμμένο σε μια κάρτα, χωρίς να πει τίποτα, μόνο χρησιμοποιώντας εκφράσεις του προσώπου ή χειρονομίες. Οι υπόλοιποι συμμετέχοντες πρέπει να μαντέψουν ποιο είναι το συναίσθημα. Αν κανείς δεν μαντέψει, το άτομο που μιμείται θα συνεχίσει να μιμείται το συναίσθημα μέχρι να το πετύχει.

Άσκηση 2: Ο συντονιστής εκφράζει στους συμμετέχοντες κάποια συναισθήματα και οι συμμετέχοντες πρέπει να χρησιμοποιήσουν τον αναστοχασμό των συναισθημάτων. Για παράδειγμα:

Άτομο 2: Γεια! Είμαι ο Γιάννης. Εγώ φταίω που δεν έκανα αίτηση για αυτή τη δουλειά.

Άτομο 1: Γιάννη, αισθάνεσαι ενοχές επειδή δεν έκανες αίτηση για αυτή τη δουλειά. Έτσι δεν είναι;

Άτομο 2: Ήμουν έξαλλος. Ο γείτονας με έκρινε επειδή ήμουν στη φυλακή.

Άτομο 1: Φαίνεται να αισθάνεσαι θυμωμένος επειδή ο γείτονάς σου σε έκρινε επειδή ήσασταν στη φυλακή. Έτσι αισθάνεσαι;

Άτομο 2: Πίστευα ότι δεν με σέβονταν οι συνάδελφοί μου. Ήμουν πολύ λυπημένος.

Άτομο 1: Νιώθεις θλίψη όταν σκέφτεσαι ότι οι συνάδελφοί σου δεν σε σέβονται. Έτσι δεν είναι;

Άτομο 2: Ο συντονιστής χαμογελάει λέγοντας ότι πήρα τη δουλειά!

Άτομο 1: Νιώθεις ευτυχισμένος επειδή πήρες τη δουλειά!! Έτσι αισθάνεστε;

Άτομο 2: Ο συντονιστής πηδάει με τα χέρια ψηλά λέγοντας: Αύριο θα ξεκινήσω τη δουλειά!

Άτομο 1: Αισθάνεσαι ενθουσιασμένος όταν σκέφτεσαι ότι ξεκινάς δουλειά αύριο. Έτσι δεν είναι;

Οδηγίες: Αν ο συντονιστής παρατηρήσει ότι οι συμμετέχοντες δεν θέλουν να εμπλακούν, ο συντονιστής τους ενθαρρύνει λέγοντας: "Δεν πειράζει αν κάνατε λάθος. Με αυτόν τον τρόπο θα καταλάβουμε πιο γρήγορα ποια είναι η διαφορά μεταξύ μιας

σωστής και μιας λανθασμένης αντανάκλασης των συναισθημάτων. Είμαι εδώ για να σας προσφέρω την υποστήριξή μου".