

ΟΜΠΡΕΛΑ

Τεύχος 06
Απρίλιος 2020



ΔΙΕΘΝΕΣ
ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΤΗΣ ΕΛΛΑΔΟΣ

Αλεξάνδρεια Πανεπιστημιούπολη

Περιοδική έκδοση της
δομής ΟΜΠΡΕΛΑ

"Σε ακούω!(!) Με ακούς! (!)": Επιμόρφωση των εθελοντών μεντόρων στην επικοινωνία και τις συμβουλευτικές δεξιότητες στα πλαίσια της δομής ΟΜΠΡΕΛΑ του ΔΙ.ΠΑ.Ε.

*των ψυχολόγων Αναστασίας Ψάλτη, Καθηγήτριας και
Ηρακλή Γρηγόρογλου-Γρηγορόπουλου, ΕΔΙΠ, ΔΙΠΑΕ.*

Η δομή Ομπρέλα, η οποία δημιουργήθηκε στο πλαίσιο της Πράξης «Υποστήριξη Παρεμβάσεων Κοινωνικής Μέριμνας Φοιτητών» του Διεθνούς Πανεπιστημίου της Ελλάδας, για τη στήριξη φοιτητριών/τών από ευαίσθητες κοινωνικές ομάδες προκειμένου να ολοκληρώσουν τις σπουδές τους, πραγματοποίησε μια σειρά από εκπαιδευτικά σεμινάρια για τους εθελοντές/τριες-συμβούλους-ενεργούς/ές φοιτητές/τριες ("i-mentors").

Μετά το πρώτο σεμινάριο εκπαίδευσης, το οποίο περιελάμβανε ένα εργαστήριο παρουσίασης Πρακτικών Προσωπικής και Εργασιακής Βελτίωσης, πραγματοποιήθηκαν τρία ακόμη επιμορφωτικά σεμινάρια το Νοέμβριο και το Δεκέμβριο του 2019, τα οποία στόχευαν στην **ανάπτυξη βασικών διαπροσωπικών δεξιοτήτων** ώστε να είναι αποτελεσματική η επικοινωνία και η διαχείριση

ζητημάτων που προκύπτουν κατά τη συνεργασία των μεντόρων με τους φοιτητές/τις φοιτήτριες που θα απευθυνθούν σε αυτούς/αυτές στα πλαίσια της δομής Ομπρέλα. Η επικοινωνία αποτελεί μια βασική δεξιότητα που είναι απαραίτητη για το χτίσιμο και τη διατήρηση θετικών διαπροσωπικών σχέσεων και σε ένα προσωπικό, αλλά και σε επαγγελματικό περιβάλλον, τη μεταβίβαση σαφών και οργανωμένων μηνυμάτων σε διάφορα ακροατήρια και την αποτελεσματική εργασία σε ομάδες. Τα τρία επιμορφωτικά σεμινάρια παρουσιάζονται με περισσότερες λεπτομέρειες στη συνέχεια.

**Η δομή Ομπρέλα
πραγματοποίησε
τρία ακόμη
εκπαιδευτικά
σεμινάρια για τους
i-mentors.**

“Ακούω & Καταλαβαίνω”: Ενεργητική ακρόαση & Ενσυναίσθηση

Η ενεργητική ακρόαση είναι η βάση των διαπροσωπικών δεξιοτήτων. Σημαίνει όχι μόνο την ικανότητα αντίληψης και πρόσληψης ήχων, αλλά κυρίως την κατανόηση της σημασίας τους με τη μεγαλύτερη δυνατή ακρίβεια. Η ενεργητική ακρόαση εμπλέκει περισσότερες από μια αισθήσεις, καθώς δεν ακούμε μόνο με τα αυτιά μας, αλλά παρατηρούμε με τα μάτια μας και μερικές φορές λέμε και πράγματα. Μπορεί, ακόμη, να περιλαμβάνει και το άγγιγμα. Επιπλέον, σημαίνει ότι επικοινωνώ τι άκουσα και κατανόησα. Η μεταφορά αυτού του μηνύματος πραγματοποιείται με την επίδειξη ενσυναίσθησης, δηλαδή βάζοντας τον εαυτό μας στη θέση του άλλου και προσπαθώντας να δούμε τον κόσμο με τα δικά του μάτια.



Ενεργητική ακρόαση: 1. Άκου, 2. Σκέψου, 3. Μίλα.



Ενσυναίσθηση.

(πηγή: <https://enallaktikidrasi.com/2018/10/katapolemisoume-stress-oplo-ensinaisthisi/>)

Το πρώτο επιμορφωτικό σεμινάριο στόχευε στα ακόλουθα:

- Να γνωρίσουν οι συμμετέχοντες τις έννοιες της ενεργητικής ακρόασης & της ενσυναίσθησης
- Να εξασκηθούν στην ενεργητική ακρόαση
- Να μάθουν να χρησιμοποιούν μη λεκτικούς και λεκτικούς τρόπους επικοινωνίας και
- Να κατανοήσουν την έννοια της ενσυναίσθησης & να εξασκηθούν στην αποτελεσματική επίδειξή της σε επικοινωνιακές καταστάσεις.

“Ρωτώ & Ενθαρρύνω”: Ερωτήσεις & Ενθαρρύνσεις

Το πώς θα ξεκινήσει μια συζήτηση, θα καθορίσει την πορεία, αλλά και την αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας. Όταν προσκαλούμε ένα άτομο σε συζήτηση, του μεταφέρουμε το μήνυμα “Πες μου περισσότερα”. Στην ουσία, πρόκειται για απαίτηση του πομπού στο δέκτη γι’ αυτό πρέπει να διατυπωθεί με τέτοιο τρόπο που ο δέκτης να μπορεί να αρνηθεί. Δύο είναι οι βασικές δεξιότητες πρόσκλησης σε συζήτηση: οι ενθαρρύνσεις και οι ερωτήσεις.

Το πώς θα ξεκινήσει μια συζήτηση, θα καθορίσει την πορεία, αλλά και την αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας.

Οι ερωτήσεις είναι η δεξιότητα στην οποία γίνεται η μεγαλύτερη κατάχρηση.

Μπορεί να οδηγήσουν το άτομο μακριά από την ιστορία του, γιατί η ερώτηση είναι μια απαίτηση.

Οι στοιχειώδεις ενθαρρύνσεις είναι μη λεκτικές και λεκτικές αποκρίσεις που δείχνουν ενδιαφέρον και εμπλοκή αλλά επιτρέπουν στο συνομιλητή/στη συνομιλήτρια να προσδιορίσει την κύρια κατεύθυνση της συζήτησης. Οι ερωτήσεις είναι η δεξιότητα στην οποία γίνεται η μεγαλύτερη κατάχρηση. Μπορεί να οδηγήσουν το άτομο μακριά από την ιστορία του, γιατί η ερώτηση είναι μια απαίτηση. Οι ερωτήσεις διακρίνονται σε ανοιχτές και κλειστές, με τις πρώτες να προσφέρουν μεγαλύτερη ελευθερία έκφρασης και να προτιμώνται προκειμένου να εξασφαλιστεί μια όσο το δυνατό πιο αποτελεσματική

επικοινωνία. Επιπλέον, τονίζεται η ανάγκη να τίθενται μόνο οι απαραίτητες ερωτήσεις και να αποφεύγονται οι ερωτήσεις που αρχίζουν με το “γιατί”, καθώς και εκείνες που απλά ικανοποιούν την περιέργειά μας χωρίς ουσιαστικά να βοηθούν το άλλο άτομο.

Το δεύτερο επιμορφωτικό σεμινάριο είχε τους εξής στόχους:

- Να γνωρίσουν οι συμμετέχοντες τις δεξιότητες των ερωτήσεων και της ενθάρρυνσης
- Να κατανοήσουν τη σημασία αυτών των δεξιοτήτων για την ενεργητική ακρόαση και
- Να εξασκηθούν στην αποτελεσματική επίδειξή τους σε επικοινωνιακές καταστάσεις.

“Διαχειρίζομαι και Φροντίζω”: Δύσκολες καταστάσεις – Οριοθέτηση - Δεοντολογία

Στο τρίτο επιμορφωτικό σεμινάριο συζητήθηκαν οι προβληματισμοί των μελλοντικών μεντόρων σχετικά με το ρόλο που θα καλούνταν σύντομα να παίξουν (π.χ. αν τους ανησυχούσε κάτι, πώς φαντάζονταν τη σχέση τους με τα άτομα που θα ζητήσουν τις υπηρεσίες τους, πιθανά προβλήματα που πιθανόν να δημιουργηθούν, ανάγκες και των ίδιων). Επιπλέον, επιδιώχθηκε:

- Να αποκτήσουν οι συμμετέχοντες γνώσεις για τη διαχείριση δύσκολων καταστάσεων, αλλά και για το πώς να θέτουν όρια στη σχέση τους ως μέντορες με τους αποδέκτες των υπηρεσιών τους
- Να γνωρίσουν και να κατανοήσουν τα δεοντολογικά ζητήματα που μπορεί να προκύψουν στη σχέση τους ως μέντορες με τους αποδέκτες των υπηρεσιών τους και
- Να εξασκηθούν στην αποτελεσματική διαχείριση δύσκολων καταστάσεων και δεοντολογικών ζητημάτων και στην οριοθέτηση.

Κατά τη διάρκεια των τριών συναντήσεων έγινε χρήση διαδραστικών δραστηριοτήτων, συζητήσεων, role playing και μελέτης περιπτώσεων. Η συμμετοχή των υποψηφίων μεντόρων ήταν ενεργή σε όλη τη διάρκεια των τριών συναντήσεων και δόθηκε η ευκαιρία να αναπτυχθούν προβληματισμοί και να γίνει μια άκρως εποικοδομητική ανταλλαγή απόψεων με σεβασμό.

ανάπτυξη - εργασία - αλληλεγγύη