

Συνεργασία για μια **πράσινη**, **ανταγωνιστική** και χωρίς αποκλεισμούς Ευρώπη

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Κοινωνικές και Επικοινωνιακές Δεξιότητες 1/4: ΣΕΒΑΣΜΟΣ



Dialogue Diversity



Μάρτιος 2020

Αρ. Έργου: 2017-1-285

Το έργο NESET χρηματοδοτείται με 1 124 551 € από την Ισλανδία, το Λιχτενστάιν και τη Νορβηγία μέσω των Χορηγίων του ΕΟΧ και της Νορβηγίας. Ο στόχος του έργου είναι η υποστήριξη σε μία ευρεία διακρατική βάση της βιώσιμης ενσωμάτωσης των νέων στην αγορά εργασίας του τουρισμού, μέσω της δημιουργίας ευνοϊκών συνθηκών απασχόλησης και επιχειρηματικότητας σε διάφορες μορφές τουρισμού.

ΠΡΟΛΟΓΟΣ

Το έργο «NESET – NEETS’ Empowerment for Sustainable Employment in the Tourism sector» είναι διάρκειας 3 ετών, χρηματοδοτείται από την Ισλανδία, το Λιχτενστάιν και τη Νορβηγία μέσω των Χορηγιών του ΕΟΧ και της Νορβηγίας για την Νεανική Απασχόληση. Στοχεύει στην υποστήριξη της ένταξης των νέων στην αγορά εργασίας του Τουρισμού στις συμμετέχουσες στο έργο χώρες, δημιουργώντας για τους NEETs συνθήκες απασχόλησης και επιχειρηματικότητας σε διάφορες μορφές τουρισμού, συμπεριλαμβάνοντας και τον εναλλακτικό τουρισμό.

Σελίδα | 2

Οι συμμετέχουσες χώρες στο έργο NESET είναι: Βουλγαρία, Κροατία, Κύπρος, Ελλάδα, Ιταλία, Πορτογαλία και Ρουμανία, ενώ η Ισλανδία συμμετέχει στην υλοποίηση του έργου ως χώρα μεταφοράς τεχνογνωσίας.

Η εγκεκριμένη πρόταση του Έργου ορίζει, μεταξύ άλλων, ότι θα παραχθούν συγκεκριμένες εκπαιδευτικές ενότητες για την υποστήριξη ενός εκπαιδευτικού προγράμματος που απευθύνεται σε εκπαιδευόμενους με χαρακτηριστικά NEET στις χώρες εταίρους. Οι ενότητες αυτές, πραγματεύονται διάφορους τύπους δεξιοτήτων που σχετίζονται με την ενίσχυση της εργασιακής απόδοσης των νέων στον κλάδο του Τουρισμού.

Μία από αυτές τις ομάδες δεξιοτήτων είναι οι «Κοινωνικές και Επικοινωνιακές Δεξιότητες», ενώ δύο ακόμη ομάδες, οι «Δεξιότητες Απασχολησιμότητας» και «Δεξιότητες Επιχειρηματικότητας που σχετίζονται με τον Τουρισμό» περιλαμβάνονται επίσης στη σειρά των εκπαιδευτικών ενοτήτων του NESET.

Τέσσερις εκπαιδευτικές ενότητες Κοινωνικών και Επικοινωνιακών Δεξιοτήτων έχουν παραχθεί από τον εταίρο του έργου DIALOGUE DIVERSITY και αφορούν τις δεξιότητες του Σεβασμού (1/4), της Ενσυναίσθησης (2/4), της Ενεργούς Ακρόασης (3/4) και της Ευρύτητας Σκέψης (4/4).

Η Dialogue Diversity θα ήθελε να ευχαριστήσει το προσωπικό της για τη συμβολή του στην προετοιμασία αυτών των ενοτήτων.

Μάρτιος 2020

ΔΗΛΩΣΗ ΤΟΥ ΣΥΝΤΑΚΤΗ

Η παρούσα Εκπαιδευτική Ενότητα έχει διαμορφωθεί αποκλειστικά για εκπαιδευτικούς σκοπούς. Το περιεχόμενο της δεν είναι κατ’ ανάγκη πρωτότυπο σε όλη του την έκταση καθώς εκτός από τη συνεισφορά του συντάκτη του βασίζεται επίσης σε υλικό από διάφορες άλλες πηγές που θεωρούνται σχετικές, χρήσιμες για εκπαιδευτικούς σκοπούς και μεταβιβάσιμες. Αυτό αναφέρεται στο κείμενο με διάφορους τρόπους. Ωστόσο, ο συντάκτης αναλαμβάνει την ευθύνη για την τυχούσα ελλιπή αναφορά όλων των σχετικών πηγών στο κείμενο της Ενότητας.

Πίνακας περιεχομένων

I - Ομάδα δεξιοτήτων	4	
Ομάδα δεξιοτήτων: Κοινωνικές και Επικοινωνιακές Δεξιότητες.....	4	Σελίδα 3
II - Οι Συγκεκριμένη Δεξιότητα *	12	
III - ΤΜΗΜΑ 3 – ΟΜΑΔΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΠΑΙΧΝΙΔΙ ΡΟΛΩΝ.....	19	
IV - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΥΤΟ-ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ	22	
V - ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	25	
VI – ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ	25	

I

Ομάδα δεξιοτήτων: Κοινωνικές και Επικοινωνιακές Δεξιότητες

Τι είναι οι επικοινωνιακές δεξιότητες; Πρέπει πραγματικά να ασχοληθούμε με αυτές εάν πιστεύουμε ότι είμαστε ήδη πολύ καλοί σε αυτό; Η απάντηση είναι ένα ηχηρό ΝΑΙ! Όπως δηλώνει ο Stephen R. Covey: Το πιο σημαντικό συστατικό που βάζουμε σε οποιαδήποτε σχέση δεν είναι αυτό που λέμε ή κάνουμε, αλλά τι είμαστε. Και αν τα λόγια και οι πράξεις μας προέρχονται περισσότερο από επιφανειακές τεχνικές ανθρώπινων σχέσεων και όχι από τον εσωτερικό μας εαυτό, οι άλλοι θα είναι σε θέση να το αισθανθούν αυτό. Σε αυτή την περίπτωση δεν θα μπορέσουμε να δημιουργήσουμε και να διατηρήσουμε τα απαραίτητα θεμέλια μίας ουσιαστικής επικοινωνίας και σχέσης με άλλους ανθρώπους.

Σελίδα | 4

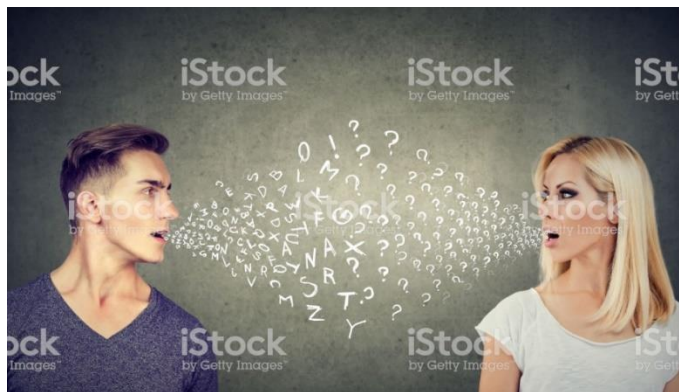
Αυτό δείχνει πραγματικά πόσο ζωτικής σημασίας είναι η επικοινωνία και πόσο σημαντικός είναι ο τρόπος που επικοινωνούμε και αλληλεπιδρούμε με άλλους. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό στον τομέα του τουρισμού. Όπως έχει σημειωθεί, η επικοινωνία είναι το θεμέλιο όλων των σχέσεών μας, αποτελώντας τη βάση των αλληλεπιδράσεων και των συναισθημάτων μεταξύ των ανθρώπων.

Υπάρχουν πολλοί ορισμοί για την επικοινωνία. Βασικά, «επικοινωνία» σημαίνει κάτι περισσότερο από το «να μοιράζεσαι». Όταν το μοίρασμα μιας σοκολάτας, ενός σπιτιού ή άλλων φυσικών αντικειμένων συνεπάγεται ότι το άτομο που μοιράζεται θα κρατήσει ένα μέρος τους μόνο, το μοίρασμα μέσω επικοινωνίας δεν αφήνει το άτομο που μοιράζεται με κάτι «λιγότερο» από ό,τι είχε πριν μοιραστεί τις σκέψεις, τα συναισθήματα, τις ιδέες, τις αξίες, τις προοπτικές, τις απόψεις ή τις ιδεολογίες του. Η επικοινωνία δεν περιλαμβάνει μόνο την ανταλλαγή (μετάδοση, κωδικοποίηση και αποκωδικοποίηση) πληροφοριών, αλλά έχει τη δυνατότητα να δημιουργήσει νέες, πιο ενημερωμένες έννοιες και αντιλήψεις για όλα τα εμπλεκόμενα μέρη. Η επικοινωνία δεν αφορά μόνο την παροχή ή την αποστολή πληροφοριών, αλλά την ανταλλαγή πληροφοριών, και με αυτόν τον τρόπο, τη συσώρευση, τη δημιουργία και την προώθηση της γνώσης. Ωστόσο, πολλοί ορισμοί της επικοινωνίας ξεχνούν αυτό το νόημα της κοινής χρήσης και της δημιουργίας αξίας. Για παράδειγμα, η Wikipedia παρουσιάζει την **επικοινωνία** ως, κατά κύριο λόγο μονοκατευθυντική όταν την χαρακτηρίζει ως «την πράξη της μεταβίβασης των προβλεπόμενων εννοιών από μια οντότητα ή ομάδα σε μια άλλη». Το λεξικό Merriam Webster ορίζει την επικοινωνία ως «μια διαδικασία με την οποία οι πληροφορίες ανταλλάσσονται μεταξύ ατόμων μέσω ενός κοινού συστήματος συμβόλων, σημείων ή συμπεριφοράς». Και όταν επικοινωνούμε, σκοπός μας είναι επίσης το μήνυμά μας να γίνεται καλά κατανοητό από όσους το λαμβάνουν.

Σε σχέση με τις Κοινωνικές Δεξιότητες, είναι επίσης εμφανής η σημασία τους στον τομέα του Τουρισμού. Τι είναι οι κοινωνικές δεξιότητες; Μπορούμε να τις βελτιώσουμε; Και η απάντηση είναι και πάλι ΝΑΙ.

Σύμφωνα με την Wikipedia, οι Κοινωνικές Δεξιότητες είναι κάθε δεξιότητα που διευκολύνει την αλληλεπίδραση και την επικοινωνία με άλλους, όπου οι κοινωνικοί κανόνες και οι σχέσεις δημιουργούνται, επικοινωνούνται και μεταβάλλονται με λεκτικούς και μη λεκτικούς τρόπους. Η διαδικασία εκμάθησης και ανάπτυξης αυτών των δεξιοτήτων ονομάζεται «κοινωνικοποίηση». Για την κοινωνικοποίηση, οι διαπροσωπικές δεξιότητες είναι απαραίτητες για να επικοινωνούν ή να αλληλεπιδρούν καλά οι άνθρωποι μεταξύ τους. Αφορούν δηλαδή τη συμπεριφορά και την τακτική που χρησιμοποιεί ένα άτομο για να αλληλεπιδρά με άλλους αποτελεσματικά. Οι θετικές διαπροσωπικές δεξιότητες περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων, την πειθώ, την ενεργό ακρόαση, την ανάθεση και την επιστασία.

Σελίδα | 5



Έτσι, είναι σημαντικό να αποκτήσει κανείς καλές κοινωνικές και επικοινωνιακές δεξιότητες επειδή:

- Η αποτελεσματική επικοινωνία δείχνει πόσο σέβεται και δίνει αξία κανείς στο άλλο άτομο.
- Μας βοηθούν να κατανοήσουμε καλύτερα ο ένας τον άλλον.
- Μας κάνουν να νιώθουμε πιο άνετα με τους άλλους ανθρώπους και ενισχύουν την αποτελεσματική επικοινωνία.

Η επικοινωνία και οι κοινωνικές δεξιότητες μπορούν να αναπτυχθούν και να βελτιωθούν. Ειδικά, αν είμαστε σε καθημερινή επικοινωνία σε κοινωνικό ή επαγγελματικό επίπεδο με άλλους ανθρώπους. Στον τομέα του τουρισμού, αυτό είναι ακόμη πιο σημαντικό.

Μερικές συμβουλές μπορούν να μας βοηθήσουν να βελτιώσουμε την επικοινωνία με τους ανθρώπους γενικά. Σύμφωνα με το κανάλι «Better Health» της Αυστραλίας, οι ακόλουθες πρακτικές συμβουλές (μεταξύ άλλων) μπορούν να βελτιώσουν τις επικοινωνιακές σας δεξιότητες ώστε να επιτυγχάνετε καλύτερα τους στόχους σας:

- Αφιερώστε χρόνο για να μιλήσετε χωρίς να διακόπτεστε από άλλους ανθρώπους ή αποσπάσεις όπως τηλέφωνα, Η/Υ ή την τηλεόραση.
- Να είστε ξεκάθαροι για το τι θέλετε να πείτε
- Κάντε το μήνυμά σας σαφές, έτσι ώστε ο ακροατής να το ακούει με ακρίβεια και να κατανοεί τι εννοείτε.



- Όταν χρειάζεται, αφήστε στην άκρη τις δικές σας σκέψεις και προσπαθήστε να καταλάβετε τις προθέσεις, τα συναισθήματα, τις ανάγκες και τις επιθυμίες του συνομιλητή σας (αυτό ονομάζεται ενσυναίσθηση)
- Να έχετε συνείδηση του τόνου της φωνής σας
- Να θυμάστε ότι δεν χρειάζεται να είστε σωστοί όλη την ώρα. Κάποιες φορές, εάν το ζήτημα που αντιμετωπίζετε δεν είναι τόσο σημαντικό είτε αδιαφορήστε ή συμφωνήστε ότι διαφωνείτε.
- Μην βιάζεστε να βγάλετε συμπεράσματα. Μάθετε πρώτα όλα τα στοιχεία που αφορούν ένα θέμα αντί να τα μαντεύετε.
- Συζητήστε τι πραγματικά συνέβη. Μην κρίνετε.



Οι **επικοινωνιακές δεξιότητες** μπορούν γενικά να κατηγοριοποιηθούν σε δεξιότητες προφορικές, γραπτές και δεξιότητες της γλώσσας του σώματος (Fatimawati κ.α., 2005, Jackson, 1999, Shamsudin Abd. Rahman, 1997). Εάν οι υπάλληλοι σε τουριστικά επαγγέλματα μπορούν να αποκτήσουν αυτές τις δεξιότητες και να αφήσουν μια καλή εντύπωση, τότε κάθε χώρα, ενδέχεται να ενισχύσει περαιτέρω την τουριστική της βιομηχανία.

Οι εργαζόμενοι στον τουρισμό είναι αυτοί που δίνουν τις πρώτες εντυπώσεις στους τουρίστες σε σχέση με τη χώρα που τους φιλοξενεί. Όταν αλληλεπιδράτε με τουρίστες, στοιχεία όπως ο επαγγελματισμός, η ακεραιότητα, η ακρίβεια και η ευγένεια είναι δείκτες που οδηγούν στην ικανοποίησή τους, κάτι που είναι ιδιαιτέρως σημαντικό για τον κλάδο.

Έτσι, πρέπει να ρωτήσουμε:

1. Συμβάλλουν οι καλές επικοινωνιακές δεξιότητες στην ανάπτυξη του τουρισμού;
2. Ποιες είναι οι κύριες πτυχές των δεξιοτήτων επικοινωνίας που είναι σημαντικές για την ανάπτυξη του τουριστικού κλάδου;

Αρκετά από τα σημαντικά χαρακτηριστικά των κοινωνικών και επικοινωνιακών δεξιοτήτων είναι:

1. Επάρκεια σε γλώσσες όπως η Αγγλική αλλά και άλλες
2. Προφορικές δεξιότητες, γραπτές δεξιότητες και η γλώσσα σώματος
3. Τρόπος Ντυσίματος
4. Εμφάνιση και οπτική επικοινωνία
5. Τρόπος επικοινωνίας
6. Γνώση της αντίστοιχης χώρας
7. Γενικές γνώσεις και επαγγελματική ηθική

8. Γνώση του επίσημου και άτυπου πρωτοκόλλου συμπεριφοράς και πρακτικών
9. Δεξιότητες μετάδοσης πληροφοριών σε τουρίστες
10. Γνώση της επαγγελματικής ηθικής, όπως ειλικρίνεια, προθυμία να βοηθήσετε χωρίς όρους, κ.λπ.

Σελίδα | 8

Απαιτούνται εργαζόμενοι με γνώση πολλών γλωσσών για να καλύψουν τις διάφορες εθνικότητες που επισκέπτονται κάθε χώρα. Έτσι, πολλοί τουρίστες χωρίς καλά εκπαιδευμένους και έμπειρους τουριστικούς οδηγούς μπορεί να μεταφέρουν μία αρνητική εικόνα για τη χώρα υποδοχής.

Άλλες πτυχές που πρέπει να εξεταστούν σοβαρά είναι ο **επαγγελματισμός** των εργαζομένων στον Τουρισμό στον οποίο πρέπει να λαμβάνονται υπόψη και άλλα στοιχεία όπως αυτά που εντοπίστηκαν κατά τη διεξαγωγή σχετικής έρευνας που υλοποιήθηκε στο πλαίσιο του έργου NESET. Ενδεικτικά, αυτά είναι: τα προσωπικά χαρακτηριστικά, η καλή προσωπικότητα, δηλ. η φιλικότητα, η υπομονή και η έμφαση στην επικοινωνία. Μια άλλη σημαντική ικανότητα, αν και δεν αναφέρθηκε στην προαναφερθείσα έρευνα, είναι η εμφάνιση. Αυτές είναι οι αρετές που συμβάλλουν πολύ στην σωστή εξυπηρέτηση των τουριστών προκειμένου αυτοί να μείνουν περισσότερο και να ξοδέψουν περισσότερα. Από την άλλη πλευρά, η συνεχής μάθηση και η απόκτηση νέων γνώσεων και δεξιοτήτων οδηγούν σε καλύτερη εξυπηρέτηση πελατών. Η επαγγελματική ηθική όπως η ειλικρίνεια, η καλή γνώση του εαυτού μας και η ικανότητα εξυπηρέτησης των τουριστών αποτελούν τα θεμέλια της αριστείας στον Τουρισμό. Αυτές οι δεξιότητες είναι, για αυτούς τους λόγους, επίσης σημαντικές στον **Τουριστικό Κλάδο**.

Έτσι, οι εταιρείες επικοινωνούν επίσης μέσω της εμφάνισης των υπαλλήλων τους (π.χ. τι φορούν), αλλά το πιο σημαντικό είναι η συμπεριφορά των εργαζομένων όταν αλληλοεπιδρούν με τους πελάτες. Η βιβλιογραφία σχετικά με τη συναισθηματική εργασία (και στοιχεία ερευνών που δείχνουν πως οι εργαζόμενοι πρέπει να μάθουν να διαχειρίζονται τα συναισθήματά τους για να καλύπτουν τις συναισθηματικές απαιτήσεις της δουλειάς τους καθώς συνεχίζουμε να μεταβαίνουμε όλο και περισσότερο προς την οικονομία των υπηρεσιών) είναι αρκετά εκτεταμένη και τα τελευταία χρόνια, έχουν γραφτεί πολλά για θέματα όπως η διαχείριση παραπόνων.



Έτσι, και αυτές οι δεξιότητες είναι μεταξύ αυτών που θα πρέπει να αποκτηθούν. Μερικά από τα οφέλη της απόκτησης επικοινωνιακών δεξιοτήτων είναι τα εξής:

- α) αποτελεσματική επικοινωνία πληροφοριών στους επισκέπτες
- β) αποτελεσματικός προσδιορισμός των στάσεων ενός ατόμου
- γ) ενδυνάμωση των σχέσεων με τους τουρίστες προκειμένου αυτοί να έρθουν ξανά
- δ) ικανότητα να επιλύονται πολύπλοκα προβλήματα και
- ε) ικανότητα να οικοδομείται ένα δίκτυο σχέσεων με ξένους τουρίστες.

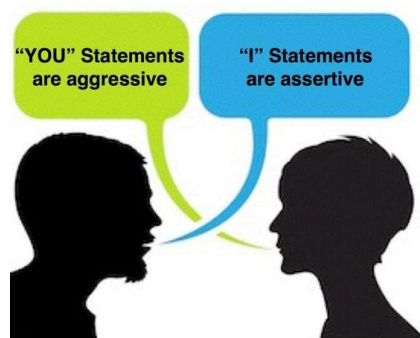
Σελίδα | 9

Επομένως, η επικοινωνία και οι κοινωνικές δεξιότητες είναι απαραίτητες για τη δημιουργία μιας καλής ατμόσφαιρας στο χώρο εργασίας και για την εξασφάλιση της κατανόησης και της δημιουργίας ισχυρών δεσμών μεταξύ του «εργαζομένου στον τουρισμό» και των τουριστών που επισκέπτονται κάθε χώρα.

Πρέπει να έχουμε κατά νου την εκπαίδευση σε κοινωνικές δεξιότητες και ειδικότερα σε δεξιότητες επίλυσης κοινωνικών προβλημάτων. Ωστόσο, οι διδασκόμενες κοινωνικές δεξιότητες εξατομικεύονται στις ανάγκες των μαθητών.

Οι γενικές κατηγορίες των δεξιοτήτων περιλαμβάνουν:

- ρύθμιση συναισθημάτων
- αντιμετώπιση του εκφοβισμού και της άσκησης πίεσης από συναδέλφους
- έκφραση συναισθημάτων
- κοινωνική επικοινωνία
- διαπραγμάτευση και επίλυση συγκρούσεων
- ενσυναίσθηση
- υπεράσπιση του εαυτού μας
- συμπεριφορά κατάλληλη για την ηλικία και
- προγραμματισμός και οργάνωση.



Ένας άλλος πολύ σημαντικός τομέας είναι η Διαχείριση Παραπόνων με έμφαση στην καλλιέργεια αφοσίωσης εκ μέρους των πελατών. Η εξυπηρέτηση δεν καθορίζεται από το να μην κάνει κάποιος λάθη, αλλά περισσότερο από τον τρόπο χειρισμού αυτών των λαθών.

Εν κατακλείδι, οι ακόλουθες **10 συμβουλές** προσφέρουν μια καλή βάση για την ανάπτυξη μιας επαγγελματικής και θετικής συμπεριφοράς απέναντι στον πελάτη:

Σελίδα | 10

1. Να χαμογελάτε και να είστε θετικοί
2. Να χαιρετάτε όλους όσους συναντάτε: «καλημέρα/καλησπέρα/καληνύχτα», «παρακαλώ», «με συγχωρείτε» κλπ.
3. Η απάντηση είναι πάντα «ναι», ποτέ «όχι»
4. Η ανησυχία ενός επισκέπτη είναι και δική σας ανησυχία
5. Η καθαριότητα και ασφάλεια είναι ευθύνη του καθενός
6. Συνοδεύστε τους επισκέπτες, μην δίνετε απλώς οδηγίες
7. Βοηθήστε τους συναδέλφους σας.
8. Μην τρώτε, πίνετε, καπνίζετε και μην συνομιλείτε με συναδέλφους στις περιοχές που συχνάζουν οι επισκέπτες.
9. Απολαύστε τη δουλειά σας, αντιμετωπίζοντας τους καλεσμένους και τους συναδέλφους σας με σεβασμό και αξιοπρέπεια.
10. Ενεργήστε ως πρεσβευτής του ξενοδοχείου σας εντός και εκτός αυτού.

Η καλή επικοινωνία είναι μια δεξιότητα που εξυπηρετεί τους ανθρώπους σε κάθε τομέα της ζωής. Ακόμη και οι καλύτεροι υπεύθυνοι επικοινωνίας κάνουν λάθη, πόσο μάλλον όσοι από εμάς μαθαίνουν να βελτιώνονται. Να σκέφτεστε πριν μιλήσετε!

Οι αποτελεσματικές δεξιότητες επικοινωνίας οδηγούν σε υψηλότερα επίπεδα συναισθηματικής νοημοσύνης, σε μείωση περιστατικών εκφοβισμού και σε βελτίωση της συνολικής ψυχικής ευεξίας. Έχετε πολλά να κερδίσετε από την εξάσκηση αυτών των δεξιοτήτων.

Ιδιαίτερα στην εποχή μας που η επικοινωνία βασίζεται πολύ στην Τεχνολογία, οι νέοι που ενδιαφέρονται να απασχοληθούν στον Τουρισμό πρέπει να εξασκήσουν την διαπροσωπική φυσική επικοινωνία περισσότερο από ποτέ.

Η οικοδόμηση αυτών των δεξιοτήτων σε όλες τις ηλικιακές ομάδες χτίζει μια κοινωνία με ενσυναίσθηση και συναισθηματική ανθεκτικότητα. Όσο περισσότερο εξασκούνται τα παιδιά στο σχολείο και στο σπίτι, τόσο καλύτερα θα αναπτύξουν αυτές τις δεξιότητες. Οι ενήλικες και τα παιδιά έχουν αμέτρητες ευκαιρίες να αλλάξουν τον τρόπο που μιλούν και να αντιμετωπίζουν τις κοινές ανάγκες τους.



Video:

<https://www.youtube.com/watch?v=mPRUNGGORDo&t=195s>

<https://www.youtube.com/watch?v=twSumTncoPQ>

<https://www.youtube.com/watch?v=Nj-hdQMa3uA>: η μαγική επιστήμη του να διηγούμαι |

David JP Phillips | TEDxStockholm

I

I

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας που υλοποιήθηκε στο πλαίσιο του έργου NESET, οι ακόλουγες συγκεκριμένες δεξιότητες εντοπίστηκαν ως οι πιο σημαντικές για έναν εργαζόμενο στην τουριστική βιομηχανία: Σεβασμός, Ενσυναίσθηση και Εμπιστοσύνη, Ενεργός Ακρόαση και Ευρύτητα Σκέψης.

Σελίδα | 12

Σεβασμός 1/4

Μαθησιακοί στόχοι:

- Ορίστε τον «Σεβασμό» στο πλαίσιο του τουρισμού
- Δώστε διάφορα παραδείγματα για το πώς να δείχνετε σεβασμό στους άλλους και στο περιβάλλον τους στο πλαίσιο του τουρισμού
- Κατανοήστε γιατί είναι σημαντικό να δείξετε Σεβασμό στο πλαίσιο του τουρισμού.

Μελέτες δείχνουν ότι η εργασιακή σύγκρουση μας επηρεάζει σε σημαντικό βαθμό - συχνά ακόμη περισσότερο από τις συγκρούσεις σε προσωπικό ή οικογενειακό επίπεδο. Αυτό συμβαίνει επειδή η ταυτότητά μας είναι στενά συνυφασμένη με την εργασία μας. Έτσι, το αίσθημα έλλειψης σεβασμού μπορεί να επηρεάσει την αυτοεκτίμησή μας και να προκαλέσει άγχος, το οποίο συχνά οδηγεί σε σύγκρουση.

Είναι εύκολο να πούμε ότι πρέπει να ενεργούμε με σεβασμό στο χώρο εργασίας. Αλλά πώς φαίνεται ο σεβασμός όταν είμαστε αγχωμένοι και αντιμετωπίζουμε μια σημαντική προθεσμία ή ένα πρόβλημα προς επίλυση;

Ίσως πιστεύετε ότι «ο σεβασμός είναι εύκολος, γιατί είμαι καλός άνθρωπος». Αλλά οι καλοί άνθρωποι κάνουν συνεχώς κακές επιλογές. Ποια είναι λοιπόν η διαφορά ανάμεσα στο να είσαι «καλός» και να είσαι αντικείμενο σεβασμού»; Το να είσαι αντικείμενο σεβασμού προϋποθέτει πρακτική και δεξιότητα.



Δημιουργία κοινής γλώσσας σεβασμού

Προτού μπορέσετε να αρχίσετε να χτίζετε την δεξιότητα του σεβασμού, πρέπει να διαμορφώσετε μια κοινή γλώσσα και μια κοινή μέθοδο αξιολόγησης των συμπεριφορών. Χωρίς αυτό, όταν προκύπτουν ζητήματα σεβασμού, οι συνομιλίες γίνονται συναισθηματικές και μπορούν να κλιμακωθούν γρήγορα σε όχι ευχάριστο επίπεδο.

Σελίδα | 13

Ανεξάρτητα από το πόσο καλό άτομο είναι κάποιος, η πρώτη του παρόρμηση ή αντίδραση δεν είναι πάντα να είναι υπομονετικός, να διευρύνει την οπτική του και να αλλάξει προοπτικές. Το να μάθει κανείς πώς να το κάνει αυτό είναι πραγματικά μια νέα δεξιότητα εργασίας - μια δεξιότητα «σεβασμού στο χώρο εργασίας».

Χτίζετε την κουλτούρα σας

Το να οικοδομήσουμε τη δεξιότητα σεβασμού είναι μια διαδικασία που πρέπει να επιδιώκεται καθημερινά, ως μέρος των αλληλεπιδράσεών μας με άλλους ανθρώπους στο χώρο εργασίας. Τα καλά νέα, ωστόσο, είναι ότι αυτές οι συμπεριφορές όσο περισσότερο τις κάνουμε γίνονται ανακλαστικές με την πάροδο του χρόνου.

Είναι πολύ πιο εύκολο να δει κάποιος πώς φαίνεται η έλλειψη σεβασμού στους άλλους, από το να αναγνωρίζει όταν δεν δείχνει σεβασμό στους άλλους. Με απλά λόγια, δεν παρατηρούμε πάντα τις δικές μας συμπεριφορές και τα μη λεκτικά στοιχεία που μπορούν να θεωρηθούν ως έλλειψη σεβασμού.

Ελέγξτε πώς το κάνετε χρησιμοποιώντας τους παρακάτω 7 τρόπους για να δείχνετε σεβασμό:

- Αναγνωρίστε πώς ακούγεται αυτό που λέτε. Δώστε προσοχή και παρακολουθήστε τα σχόλια από τους άλλους. Παρακολουθήστε τον τόνο της φωνής σας και χρησιμοποιήστε καλές μη λεκτικές δεξιότητες.
- Εξαλείψτε τις αρνητικές λέξεις και φράσεις από το λεξιλόγιό σας. Μην χρησιμοποιείτε λέξεις που μπορεί να είναι επιζήμιες, προσβλητικές ή μπορούν να παρερμηνευτούν.
- Μιλήστε με τους ανθρώπους. Συμμετέχετε δηλαδή σε μια συνομιλία με αυτούς και όχι σε μία αντιπαράθεση ή διάλεξη.
- Εξασκηθείτε στο να εκτιμάτε τους άλλους. Δείξτε εκτίμηση σε όσους βρίσκονται γύρω σας καθημερινά μέσω των λέξεων και των ενεργειών σας.
- Κερδίστε τον σεβασμό από τους άλλους, διαμορφώνοντας συμπεριφορές που εμπνέουν τον σεβασμό. Μην περιμένετε σεβασμό από άλλους εάν δεν δείχνετε εσείς σεβασμό προς αυτούς.
- Σκεφτείτε τα συναισθήματα των άλλων πριν μιλήσετε και ενεργήσετε. Είναι αυτό που λέτε ευγενικό; Είναι αναγκαίο;
- Αφιερώστε χρόνο για να ακούσετε. Μην διακόπτετε. Πάντα να ακούτε πρώτα.

Λοιπόν, τα κάνετε όλα αυτά τακτικά; Τι θα μπορούσατε να κάνετε καλύτερα; Διαλέξτε μία από τις παραπάνω πρακτικές προσπαθήστε να την κάνετε καθημερινή συνήθεια όταν επικοινωνείτε.

Το να δείχνετε σεβασμό είναι συχνά κάτι που δεν σκέφτεστε. Όμως, είναι μια εξαιρετικά σημαντική δεξιότητα για να κάνετε την επικοινωνία σας καλύτερη. Ίσως χρειαστεί λίγος χρόνος για να εξασκηθείτε αλλά, αξίζει τον κόπο! Μαθαίνοντας να δείχνετε τακτικά σεβασμό όταν επικοινωνείτε θα κάνει τεράστια διαφορά στις διαπροσωπικές σας σχέσεις στην εργασία και στο σπίτι.

Σελίδα | 14

Ο σεβασμός είναι τότε ένας τρόπος θετικής αντιμετώπισης ή σκέψης για κάτι ή κάποιον. Μεταφέρει μια αίσθηση θαυμασμού για καλές ή πολύτιμες ιδιότητες. Και είναι επίσης η διαδικασία να εκτιμάς κάποιον δείχνοντας φροντίδα, ανησυχία ή σκέψη για τις ανάγκες ή τα συναισθήματά του.

Εκτός από αυτό, ο Σεβασμός στον Τουριστικό Κλάδο σημαίνει επίσης το να δείχνει κανείς σεβασμό σε διαφορετικούς πολιτισμούς, φυλές, θρησκείες κλπ. Ο σεβασμός πρέπει να είναι η κατευθυντήρια αρχή πίσω από όλες τις ενέργειές σας. Ακόμα κι αν δεν συμφωνείτε με ένα έθιμο ή ένα αίτημα, τιμήστε τον ρόλο σας ως οικοδεσπότης ενός επισκέπτη και ακολουθήστε τον. Σε πολλούς πολιτισμούς, τα άτομα θεωρούνται άξια σεβασμού έως ότου αποδειχθεί κάτι διαφορετικό. Οι ευγενικοί τρόποι που δείχνουν σεβασμό μπορεί να περιλαμβάνουν απλές λέξεις και φράσεις όπως «Ευχαριστώ» στη Δύση ή «Namaste» στην Ινδία ή απλές κινήσεις, όπως μία ελαφριά υπόκλιση, ένα χαμόγελο, μια άμεση επαφή με τα μάτια ή μια απλή χειραψία. Ωστόσο, αυτές οι πράξεις μπορεί να έχουν πολύ διαφορετικές ερμηνείες, ανάλογα με το πολιτισμικό πλαίσιο.

Έτσι, όταν ταξιδεύουμε στο εξωτερικό, πρέπει να δείξουμε σεβασμό στους προορισμούς που επισκεπτόμαστε. Υπάρχει μια αυξανόμενη τάση μεταξύ των ταξιδιωτών να επισκέπτονται απομακρυσμένους προορισμούς, που είναι πολύ συχνά το σπίτι των φτωχών ανθρώπων για να δουν μοναδικά τοπία και έναν διαφορετικό τρόπο ζωής. Ίσως γνωρίζετε ήδη ότι οι αρνητικές επιπτώσεις από τον τουρισμό εμφανίζονται όταν ο αριθμός των επισκεπτών είναι μεγαλύτερος από την ικανότητα του περιβάλλοντος να αντιμετωπίσει τον όγκο των επισκεπτών. Οι «απομακρυσμένοι προορισμοί» κατοικούνται συχνά από αυτόχθονες πολιτισμούς, των οποίων τα έθιμα και οι παραδόσεις μπορεί να είναι ευάλωτα στον «υπερβολικό» δυτικό πολιτισμό των τουριστών.

Οι επισκέπτες πρέπει να λάβουν υπόψη ότι μπαίνουμε σε ένα μέρος που είναι το σπίτι κάποιου άλλου. Ως επισκέπτες μιας άλλης χώρας, δεν πρέπει να αποποιηθούμε την ευθύνη μας να διατηρήσουμε τα φυσικά και πολιτιστικά θαύματα του πλανήτη μας, έτσι ώστε οι μελλοντικές γενιές να μπορούν να απολαύσουν τις ίδιες ταξιδιωτικές περιπέτειες που μπορεί να αλλάζουν τη ζωή κάποιου. Ένας αυξανόμενος αριθμός ταξιδιωτών θέλει τα ταξίδια τους να είναι λιγότερο επεμβατικά και πιο ευεργετικά για την τοπική κοινότητα. Αυτό είναι γνωστό ως «υπεύθυνο ταξίδι». Είναι σεβασμός απέναντι στην τοπική κουλτούρα, το περιβάλλον και τους ανθρώπους που επισκεπτόμαστε.

Τα υπεύθυνα ταξίδια ενθαρρύνουν τους ταξιδιώτες να σκεφτούν τον αντίκτυπο του ταξιδιού τους αλλά και να κάνουν επιλογές για τη μείωση των περιβαλλοντικών επιπτώσεων των ταξιδιών, ενισχύοντας παράλληλα τις θετικές επιπτώσεις στους ανθρώπους και τα μέρη που

επισκέπτονται. Τα υπεύθυνα ταξίδια παρέχουν καλύτερη κατανόηση της κουλτούρας των ανθρώπων που συναντούν στα μέρη που επισκέπτονται. Στόχος τους είναι να διευκολύνει τις αλληλεπιδράσεις μεταξύ ταξιδιωτών και ντόπιων - όπου ο καθένας μπορεί να μάθει από τον άλλο. Με λίγα λόγια, υπεύθυνο ταξίδι είναι το ταξίδι που είναι βιώσιμο από περιβαλλοντική, κοινωνική, πολιτιστική και οικονομική άποψη.

Σελίδα | 15



Υπάρχουν πολλοί τρόποι να ταξιδεύουμε με βιώσιμο τρόπο. Ακολουθούν μερικοί τρόποι για να ακολουθήσετε στις επόμενες διακοπές σας ή ακόμη και ως Ξεναγός για να κάνετε το ταξίδι πιο υπεύθυνο και σημαντικό.

1. Προστατέψτε το περιβάλλον

Τα πλήθη των τουριστών μπορούν συχνά να προκαλέσουν καταστροφές στο περιβάλλον, οπότε μπορείτε να προσπαθήσετε να βοηθήσετε ξεκινώντας από τα μικρά πράγματα: μαζέψτε τα σκουπίδια σας, περιορίστε τη χρήση ενέργειας, εξοικονομήστε νερό, μειώστε τον αριθμό των πλαστικών συσκευασιών, χαρτοπετσετών και ποτηριών μιας χρήσης που χρησιμοποιείτε όταν τρώτε, αγοράζετε καφέ / γεύματα κλπ.



2. Προστατέψτε την άγρια φύση

Ένα ταξίδι σε ένα κέντρο διατήρησης ζώων και όχι σε ζωολογικό κήπο, βλέποντας τα ζώα στο φυσικό τους περιβάλλον και όχι σε αιχμαλωσία και ταξιδεύοντας μόνο με εταιρείες που έχουν ισχυρή πολιτική για την άγρια ζωή μπορεί να αποτελέσουν μια καλή αρχή για το ταξίδι σας. Σκεφτείτε δύο φορές πριν αγοράσετε προϊόντα που κατασκευάζονται από είδη που απειλούνται με εξαφάνιση, λ.χ. δέρματα ή γούνες ζώων, κελύφη από χελώνες, ελεφαντόδοντο ή κοράλλια, τα οποία μπορεί να είναι και παράνομα.



3. Αλλάξτε τον τρόπο μετακίνησής σας

Μέρος της διασκέδασης του ταξιδιού είναι να βιώσετε όλους τους υπέροχους τρόπους για να μετακινηθείτε! Δοκιμάστε μερικές δροσερές μεταφορές - συμπεριλαμβανομένων των «xe lōi», «xe lam» με τα οποία μπορείτε να ταξιδέψετε σαν ντόπιος. Εάν είστε σε θέση, δοκιμάστε την τοπική κουζίνα σε μια βόλτα με τα πόδια ή εξερευνήστε τους δρόμους με μια βόλτα με ποδήλατο. Επιλέξτε μικρές ομάδες καθώς αυτές έχουν λιγότερες επιπτώσεις στο φυσικό περιβάλλον και σας δίνουν περισσότερες πιθανότητες να απολαύσετε το περιβάλλον. Μέρη με λιγότερο πλήθος σας δίνουν περισσότερο χρόνο για να αφιερώσετε σε μια πιο ουσιαστική αλληλεπίδραση με τους ντόπιους.

4. Σεβαστείτε τον τοπικό πολιτισμό

Το να μάθετε περισσότερα για το πώς λειτουργούν οι άλλοι πολιτισμοί δεν είναι μόνο ενδιαφέρον και συναρπαστικό αλλά αντικατοπτρίζει πόσο ευγνώμονες είμαστε όντας ευπρόσδεκτοι από αυτούς. Πριν ταξιδέψετε, είναι απαραίτητο να μάθετε λίγα πράγματα για τον τοπικό πολιτισμό και τις παραδόσεις του τόπου που επισκέπτεστε. Όχι μόνο θα σας σώσει δυνητικά από πιθανό «πολιτισμικό σοκ», αλλά μπορείτε να μάθετε κάτι που να σας προφυλάξει από το να προσβάλλετε κάποιον ντόπιο. Γνωρίζετε λ.χ. ότι στο Βιετνάμ, το να σταυρώνετε τα δάχτυλά σας (που σημαίνει ότι εύχεστε καλοτυχία) είναι στην πραγματικότητα η πιο επιθετική χειρονομία που μπορείτε να κάνετε προς κάποιον; Βεβαιωθείτε ότι είστε εξοικειωμένοι με αυτό που είναι αποδεκτό προτού φωτογραφίσετε τον προορισμό στον οποίο ταξιδεύετε - σε ορισμένες θρησκευτικές τοποθεσίες και πομπές απαγορεύεται η φωτογράφιση ή η μαγνητοσκόπηση. Επομένως, ζητήστε πάντα άδεια πριν τραβήξετε μια φωτογραφία.

5. Ανακαλύψτε σε βάθος την τοπική κουλτούρα

Πολιτιστικές δραστηριότητες, όπως η επίσκεψη σε χωριά, η διαμονή σε σπίτια ντόπιων, η δοκιμή τοπικής κουζίνας και η εκμάθηση παραδοσιακών τεχνών, προσκαλούν τους ταξιδιώτες να ζήσουν τον αυθεντικό τρόπο ζωής των ντόπιων. Το να βλέπουμε αυτές τις πλευρές της ζωής δεν είναι μόνο συναρπαστικό αλλά απαραίτητο για την αληθινή κατανόηση της χώρας. Όπως οι

μακροχρόνιες αναμνήσεις που προέρχονται από αυτές, οι εμπειρίες είναι αυτές που τις καθιστούν ανεκτίμητες και μοναδικές.

6. Κρατήστε ζωντανή την παράδοση

Αγοράστε τοπικά προϊόντα από παραδοσιακούς τεχνίτες. Η αγορά αγαθών από τοπικές επιχειρήσεις υποστηρίζει επίσης τη συνέχιση παραδοσιακών σημαντικών δεξιοτήτων που μεταβιβάστηκαν από γενιά σε γενιά. Μπορείτε ακόμη και να στηρίξετε την οικονομία μαθαίνοντας κάποιες νέες δεξιότητες, λ.χ. να κάνετε μαθήματα μαγειρικής ή να δοκιμάστε με το χέρι σας για να φτιάξετε κεραμικά ή χειροποίητο λante στα χωριά του Βιετνάμ. Αυτές οι δραστηριότητες υποστηρίζουν την τοπική οικονομία διατηρώντας ζωντανές παραδοσιακές τέχνες.

Σελίδα | 17

7. Χρησιμοποιήστε τις τοπικές υπηρεσίες

Μπορείτε επίσης να υποστηρίξετε τους τοπικούς καταναλωτές, καταναλώνοντας τοπικά προϊόντα και να προτιμάτε εστιατόρια και ξενοδοχεία που είναι στην ιδιοκτησία ντόπιων, αξιοποιώντας πληροφορίες από τοπικούς ξεναγούς. Αυτό σημαίνει ότι τα χρήματά σας βοηθούν τη χώρα που επισκέπτεστε.

8. Υποστήριξη τοπικών κοινοτήτων

Να είστε προσεκτικοί όταν δίνετε χρήματα ή δώρα σε ανθρώπους στον δρόμο, λ.χ. ζητιάνους ή παιδιά. Αντί αυτού, υποστηρίξτε την κοινότητα μέσω ενός αξιόπιστου τοπικού οργανισμού. Η υποστήριξη οργανισμών που με τη σειρά τους υποστηρίζουν ευάλωτες κοινότητες- κοινωνικές ομάδες , μέσω λ.χ. εκπαιδευτικών προγραμμάτων, είναι συχνά μια πιο εποικοδομητική προσέγγιση για να βοηθήσουμε όσους έχουν ανάγκη.

Πιστεύουμε ότι η καλύτερη εκπαίδευση προέρχεται από ταξίδια. Διευρύνει το μυαλό και εμπλουτίζει τη ζωή μας. Στη συνέχεια εναπόκειται σε εμάς να προστατεύσουμε αυτά τα μέρη που θέλουμε να εξερευνήσουμε. Ακόμη και οι μικρότερες αλλαγές στο δρομολόγιό σας μπορούν να μεταμορφώσουν τον τρόπο με τον οποίο επηρεάζονται οι τοπικές κοινότητες, η άγρια ζωή και το περιβάλλον. Σας προσκαλούμε να εξερευνήσετε τον κόσμο σας με σθένος και συμπόνια, σεβασμό και θαυμασμό, και να κατανοήσετε πλήρως πόσο καλή είναι η αίσθηση ευθύνης στα ταξίδια και τις περιπέτειες σας. Η οικοδόμηση μιας κουλτούρας αειφορίας, ωστόσο, θα πάρει χρόνο και εσείς, είτε ως ταξιδιώτης είτε ως Ξεναγός, μπορείτε να γίνετε μέρος της λύσης.

Video:

- <https://www.youtube.com/watch?v=uO5T6p4RUHc> – Ταξίδεψε, Απόλαυσε, Δείξε Σεβασμό
- <https://www.youtube.com/watch?v=JFbbKbdqoJg> – Βιώσιμος Τουρισμός

- <https://www.youtube.com/watch?v=mwFeHcDVH38>) (Σεβασμός στο χώρο εργασίας - Σεβασμός των διαφορών μας)
- <https://www.youtube.com/watch?v=muoM-Fst2fA> – Σεβασμός στο χώρο εργασίας

* προσαρμοσμένο από <https://www.bestpricetravel.com/travel-guide/article-responsible-travel-respect-for-the-destinations-we-visit-335.html>

I

I

Οι πηγές σε αυτήν την ενότητα περιλαμβάνουν συμβουλές, τεχνικές, ασκήσεις, παιχνίδια και άλλες δραστηριότητες που δίνουν την ευκαιρία να μάθουμε περισσότερα σχετικά με την

ΤΜΗΜΑ 3 – ΟΜΑΔΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ ΡΟΛΩΝ

Σελίδα | 19

και να βελτιώσουν τις επικοινωνιακές και κοινωνικές δεξιότητες. Όλες οι δραστηριότητες έχουν ως κοινό στόχο να βοηθήσουν οποιονδήποτε να γίνει καλύτερος, πιο αποτελεσματικός και περισσότερο επικοινωνιακός. Οι επιλεγμένες δραστηριότητες λαμβάνουν υπόψη τον τουριστικό τομέα. Οι ακόλουθες δραστηριότητες επίσης αναπτύσσουν ή βελτιώνουν τη δεξιότητα του Σεβασμού.

Τίτλος: Χτίστε κατασκευές

Αριθμός συμμετεχόντων: Τέσσερα ή περισσότερα άτομα

Στόχοι: Ανάπτυξη περιγραφικών και εκπαιδευτικών δεξιοτήτων, καθώς και ομαδική εργασία.

Υλικό:

Χάρτινα κουτιά, ένα τραπέζι

Διαδικασία:

- Συγκεντρώστε μια ομάδα τουλάχιστον τεσσάρων ατόμων και δώστε τους δύο πανομοιότυπα χάρτινα κουτιά. Ορίστε ένα άτομο στην ομάδα ως συντονιστή, ένα ως κατασκευαστή, ένα ως δρομέα και τα υπόλοιπα μέλη ως παρατηρητές.
- Ζητήστε να σταθεί ο συντονιστής και ο οικοδόμος στις απέναντι πλευρές του δωματίου ο ένας απέναντι από το άλλο. Ζητήστε από τον σκηνοθέτη να δημιουργήσει μια μοναδική κατασκευή από τα χάρτινα κουτιά και να δώσει οδηγίες στον δρομέα που θα τις μεταφέρει στον κατασκευαστή. Ο κατασκευαστής θα χρησιμοποιήσει τις οδηγίες για να δημιουργήσει μια κατασκευή πανομοιότυπη με αυτήν του συντονιστή εντός 10 λεπτών. Μετά από κάθε γύρο, συζητήστε την άσκηση με την ομάδα.
- Η κατανομή εργασιών σε ομάδες βοηθά στην αποτελεσματική ολοκλήρωση των έργων. Ωστόσο, η συνεργασία, η αποτελεσματική επικοινωνία και η εμπιστοσύνη είναι βασικές προϋποθέσεις για αυτήν. Τα χάρτινα κουτιά συμβάλλουν στην ανάπτυξη αυτών των σημαντικών τμημάτων της ομαδικής εργασίας.
- Εάν έχετε μεγαλύτερη ομάδα, χωρίστε τις σε ξεχωριστές ομάδες για να δείτε ποιος την ολοκληρώνει καλύτερα. Εάν έχετε μια μικρότερη ομάδα, ο συντονιστής μπορεί να δώσει οδηγίες στον κατασκευαστή χωρίς δρομέα.

Τίτλος: Αποκτήστε το μαζί

Αριθμός συμμετεχόντων: Τέσσερα ή περισσότερα άτομα

Στόχοι: Ανάπτυξη συγκέντρωσης και ενθάρρυνση της ομαδικής εργασίας

Υλικό: Περσίδες, Χρωματιστή ταινία, Ποικιλία μικρών αντικειμένων

Σελίδα | 20

Διαδικασία:

- Χωρίστε τους παίκτες σε ομάδες δύο ατόμων και κλείστε τα μάτια του ενός μέλους. Χρησιμοποιήστε την ταινία για να δημιουργήσετε έναν κύκλο στη μέση του δωματίου και τοποθετήστε διάφορα αντικείμενα μέσα σε αυτό. Με βάση τις οδηγίες που δίνει το άλλο μέλος της ομάδας, το μέλος με τα κλειστά μάτια πρέπει να ανακτήσει συγκεκριμένα αντικείμενα από τον κύκλο. Ο άτομο που δίνει οδηγίες μπορεί να μην μπει στον κύκλο.
- Το παιχνίδι γίνεται περίπλοκο και απαιτητικό καθώς όλο και περισσότερες ομάδες δύο ατόμων συμμετέχουν. Όταν είναι σχεδόν αδύνατο για τις ομάδες να επικοινωνούν και να καθοδηγούνται ή όταν όλα τα αντικείμενα έχουν ανακτηθεί, το παιχνίδι τελειώνει.
- Η ανάπτυξη συγκέντρωσης βοηθά τα μέλη της ομάδας να επικεντρωθούν στο άτομο με το οποίο επικοινωνούν παρά τους πιθανούς περισπασμούς. Δοκιμάστε να αλλάξετε τους ρόλους σε κάθε ομάδα μετά από κάθε γύρο, ώστε τα μέλη να μπορούν να μάθουν περισσότερα για τη δική τους αλλά και τη συμπεριφορά του άλλου σε δύσκολες καταστάσεις.
- Αυτό το παιχνίδι λειτουργεί καλύτερα σε μεγάλες ομάδες, καθώς αυξάνει τη δυσκολία του. Όσο περισσότερο χάος στο τέλος, τόσο το καλύτερο!

Διάρκεια: 30 λεπτά / ευέλικτο

Παιχνίδι ρόλων¹: Στο Ταξιδιωτικό Πρακτορείο

Ο σεβασμός είναι κάτι που πρέπει να το δούμε και να το βιώσουμε για να το καταλάβουμε. Τα νεαρά άτομα μπορούν να μάθουν πολλά από την εξυπηρέτηση άλλων. Για παράδειγμα, η προτεραιότητα των αναγκών των άλλων είναι ένας τρόπος για να δείξετε σεβασμό. Η συμμετοχή σε ένα κοινοτικό πρόγραμμα καθαρισμού είναι ένας τρόπος. Η υποστήριξη σε νεότερους μαθητές είναι μια άλλη ή ο εθελοντισμός π.χ. σε ένα κέντρο ηλικιωμένων. Όλοι είναι τρόποι ομαδικής εργασίας στην εξυπηρέτηση άλλων και αναδεικνύουν την έννοια του σεβασμού.

Προσωπικές συνδέσεις: Δώστε στην ομάδα την ευκαιρία να μοιραστεί τρόπους με τους οποίους δείχνει σεβασμό κάθε μέρα. Τι σημαίνει να αντιμετωπίζουμε με σεβασμό άλλους ανθρώπους; Ζητήστε από την ομάδα να ανταλλάξει απόψεις (brain storming) συνθέτοντας λίστα με τα πράγματα που πρέπει και δεν πρέπει να κάνει κάποιος για να δείχνει σεβασμό. Ζητήστε συγκεκριμένα παραδείγματα συμπεριφοράς. Κρεμάστε τη λίστα στον τοίχο ως υπενθύμιση.

¹ Βλ. Παράρτημα 1

Ζητήστε από την ομάδα να εντοπίσει όσο το δυνατόν περισσότερες διαφορές μεταξύ των μελών της. Αυτό πρέπει να περιλαμβάνει εθνικές, φυλετικές και πολιτισμικές διαφορές, καθώς και διαφορετικά ταλέντα, αναπηρίες κ.λπ. Πώς αισθάνονται για όλη αυτή την διαφορετικότητα;

Στόχος(οι): να κατανοήσουμε τη σημασία του σεβασμού των άλλων σε ένα εργασιακό πλαίσιο

Σελίδα | 21

Σενάριο: Ταξιδιωτικό Πρακτορείο

Αριθμός συμμετεχόντων εκπαιδευόμενων - Πώς πρέπει να σχηματιστούν ομάδες; Ομάδες των δύο και ο ίδιος αριθμός ατόμων με τον αριθμό των ζευγαριών.

«Ρόλοι» και πώς θα κατανεμηθούν: Χωρίστε τους εκπαιδευομένους σε δύο ομάδες. Πείτε στην πρώτη ομάδα ότι πρέπει να εργαστούν σε ζευγάρια και ότι είναι ξεναγοί που εργάζονται σε ένα ταξιδιωτικό γραφείο που οργανώνει εκδρομές σε όλη τη χώρα. Ενημερώστε τους ότι η άλλη ομάδα είναι νέοι υπάλληλοι τους οποίους πρέπει να ενσωματώσουν στις δραστηριότητές τους έτσι ώστε να μαθαίνουν γρηγορότερα την επιχειρηματική διαδικασία και τις υπόλοιπες διαδικασίες. Διδάξτε τους ότι σε κάθε ζεύγος, ο ένας από αυτούς θέλει να ενσωματώσει έναν νέο υπάλληλο στην ομάδα και ο άλλος δεν θέλει να συμπεριλάβει αυτό το άτομο επειδή είναι διαφορετικός με κάποιο τρόπο (ανήκει σε διαφορετική φυλή, προέρχεται από ξένη χώρα, κλπ.).

Τα καθήκοντα του εκπαιδευτή / συντονιστή, πριν, κατά τη διάρκεια και μετά τη δραστηριότητα: λαμβάνει σημειώσεις για μελλοντική συζήτηση και καταγράφει τα συμπεράσματα.

Διάρκεια της Δραστηριότητας: 30 λεπτά

Πώς αναμένεται από τους συμμετέχοντες να παρουσιάσουν τα αποτελέσματα της Δραστηριότητας μετά την ολοκλήρωσή της; Μετά το παιχνίδι ρόλων κάντε μια ομαδική συζήτηση. Στη συνέχεια, ζητήστε από άλλους δύο να παίξουν άλλο ρόλο αλλάζοντας αυτό που είναι διαφορετικό για τον νεοεισερχόμενο (για παράδειγμα, είναι θετικός στον ιό HIV). Επαναλάβετε αυτήν τη διαδικασία αλλάζοντας κάθε φορά τη διαφορετικότητα του νεοεισερχόμενου.

I

V ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚ ΤΩΝ ΠΡΟΤΕΡΩΝ ΑΥΤΟ-ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ

ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΥΤΟ-ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΩΝ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ

Πως θα αξιολογούσατε τις υφιστάμενες γνώσεις σας σχετικά με τις κοινωνικές και επικοινωνιακές δεξιότητες, τις οποίες σκοπεύει να αναβαθμίσει η σειρά συνεδριών που πρόκειται να συμμετάσχετε και για τις οποίες έχουν τεθεί συγκεκριμένοι μαθησιακοί στόχοι;

	Οι γνώσεις μου είναι σχεδόν ανύπαρκτες	Ξέρω πολύ λίγα	Θεωρώ ότι οι γνώσεις μου είναι μέτριες	Θεωρώ ότι οι γνώσεις μου είναι αρκετά επαρκείς	Θεωρώ ότι έχω πολύ καλή γνώση
	1	2	3	4	5
ΕΝΟΤΗΤΑ 1/4: Σεβασμός					
Κατανόω την έννοια του «Σεβασμού» στο πλαίσιο του τουρισμού					
Μπορώ να δώσω παραδείγματα για το πώς να δείχνω σεβασμό σε άλλους στο τουριστικό πλαίσιο					
Καταλαβαίνω γιατί είναι σημαντικό να δείχνουμε σεβασμό στο τουριστικό πλαίσιο					

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΚ ΤΩΝ ΥΣΤΕΡΩΝ ΑΥΤΟ-ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ
ΤΩΝ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ

Πως αξιολογείτε τις γνώσεις σας σχετικά με τις κοινωνικές και επικοινωνιακές δεξιότητες, τις οποίες σκόπευε να αναβαθμίσει η σειρά συνεδριών που συμμετείχατε και για τις οποίες είχαν τεθεί συγκεκριμένοι μαθησιακοί στόχοι;

Σελίδα | 23

	Οι γνώσεις μου είναι σχεδόν ανύπαρκτες	Ξέρω πολύ λίγα	Θεωρώ ότι οι γνώσεις μου είναι μέτριες	Θεωρώ ότι οι γνώσεις μου είναι αρκετά επαρκείς	Θεωρώ ότι έχω πολύ καλή γνώση
	1	2	3	4	5
ΕΝΟΤΗΤΑ 1/4: Σεβασμός					
Κατανόώ την έννοια του «Σεβασμού» στο πλαίσιο του τουρισμού					
Μπορώ να δώσω παραδείγματα για το πώς να δείχνω σεβασμό σε άλλους στο τουριστικό πλαίσιο					
Καταλαβαίνω γιατί είναι σημαντικό να δείχνουμε σεβασμό στο τουριστικό πλαίσιο					

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Έχοντας παρακολουθήσει την εκπαιδευτική ενότητα που είχε στόχο να αναβαθμίσει την ΔΕΞΙΟΤΗΤΑ ΤΟΥ ΣΕΒΑΣΜΟΥ, πώς αξιολογείτε τα διάφορα στοιχεία της εκπαίδευσης σας;

Σελίδα | 24

	Πολύ φτωχό	Μάλλον φτωχό	Αποδεκτό	Πολύ ικανοποιητικό	Άριστο
	1	2	3	4	5
Εκπαιδευτικό υλικό					
• Εκπαιδευτικές Σημειώσεις					
• Πολυμεσικές εφαρμογές που χρησιμοποιήθηκαν					
• Άλλοι προτεινόμενοι πόροι					
Χρησιμοποιούμενες μέθοδοι εκπαίδευσης					
• Διαλέξεις πρόσωπο με πρόσωπο					
• Ομαδικές δραστηριότητες & συζητήσεις					
• Προσαρμοσμένη εκπαιδευτική πλατφόρμα					
Εκπαιδευτές					
• Γνώση του θέματος					
• Επίπεδο προετοιμασίας					
• Μεταδοτικότητα					

V - ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ

Παράρτημα 1 - Συμβουλές για τα ΠΑΙΧΝΙΔΙΑ ΡΟΛΩΝ

Παράρτημα 2 - Power Point: Επικοινωνιακές και κοινωνικές δεξιότητες - Πώς να χειριστείτε τον Σεβασμό

Σελίδα | 25

VI – ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

- Fatmawati, L., Norrihan, S., Muhammad Nubli, A.W., Mansor, S. & Mohd
- Azam, M.A. (2005). Moulding Soft Skills Module for KUKTEM: A research report. Kuantan: Penerbit KUKTEM.
- Blumer, H. (1969). *Symbolic interactionism: Perspective and method*. Englewood Cliffs, NJ: Prentice-Hall.
- Jackson, P. (1999). What are Soft Skills? Retrieved October 27, 2005, from the Enterprise Resource Database