

Συνεργαζόμαστε για μία **πράσινη, ανταγωνιστική** και χωρίς αποκλεισμούς Ευρώπη

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Κοινωνικές και επικοινωνιακές δεξιότητες 3/4:

ΕΝΕΡΓΟΣ ΑΚΡΟΑΣΗ



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 Χορηγιών 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 περιεχόμενό 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
II – Η Συγκεκριμένη Δεξιότητα	12
III - ΤΜΗΜΑ 3 - ΟΜΑΔΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΠΑΙΧΝΙΔΙ ΡΟΛΩΝ.....	16
IV ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΥΤΟ-ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ	22
V - ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ.....	25
VI - ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ	25

Σελίδα | 3

I - Ομάδα δεξιοτήτων

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.

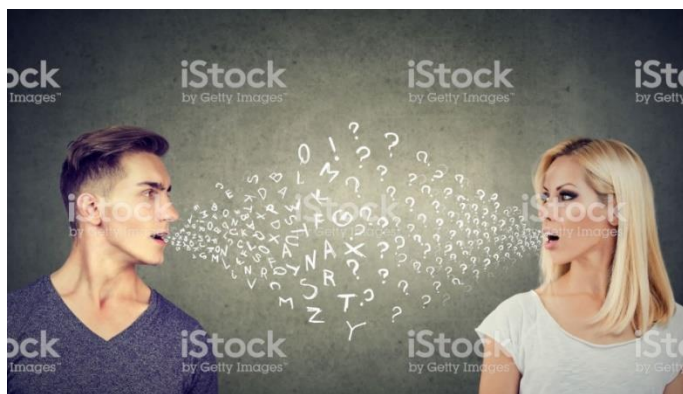
Σελίδα | 4

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.



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 συναισθήση 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.

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.

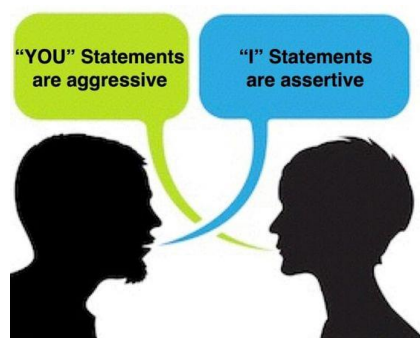
Σελίδα | 9

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:

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

II – Η Συγκεκριμένη Δεξιότητα

Σύμφωνα με τα αποτελέσματα της έρευνας που υλοποιήθηκε στο πλαίσιο του έργου NESET, οι ακόλουθες 4 εξειδικευμένες δεξιότητες εντοπίστηκαν ως οι πιο σημαντικές για έναν εργαζόμενο στην τουριστική βιομηχανία: Σεβασμός, Εμπιστοσύνη, Ενσυναίσθηση και Ευρύτητα Σκέψης και Ενεργός Ακρόαση.

Σελίδα | 12

Ενεργός Ακρόαση 3/4

Μαθησιακοί στόχοι:

- Ορίστε την «Ενεργό Ακρόαση» στο πλαίσιο του τουρισμού
- Δώστε αρκετά παραδείγματα της «Ενεργούς Ακρόασης» στο πλαίσιο του τουρισμού
- Κατανοήστε γιατί είναι σημαντικό να δείχνετε «Ενεργό Ακρόαση» στο πλαίσιο του τουρισμού.

Ενεργός ακρόαση

Ενεργός ακρόαση: είναι μια δεξιότητα που μπορεί να αποκτηθεί και να αναπτυχθεί με την εξάσκηση. Ωστόσο, η ενεργός ακρόαση μπορεί να είναι δύσκολο να τελειοποιηθεί και, συνεπώς, θα χρειαστεί χρόνο και υπομονή για να αναπτυχθεί. «Ενεργός ακρόαση» σημαίνει, όπως υποδηλώνει το όνομά της, να ακούμε ενεργητικά. Αυτό σημαίνει ότι επικεντρωνόμαστε πλήρως σε όσα λέγονται και δεν ακούμε απλώς παθητικά το μήνυμα του συνομιλητή μας. Η Ενεργός Ακρόαση περιλαμβάνει την ακρόαση με όλες τις αισθήσεις. Εκτός από την πλήρη προσοχή στον ομιλητή, είναι σημαντικό ο «ενεργός ακροατής» να «δείχνει» ότι ακούει - διαφορετικά ο ομιλητής μπορεί να καταλήξει στο συμπέρασμα ότι αυτό που λέει δεν ενδιαφέρει τον ακροατή.

Πριν αποκτήσετε την συγκεκριμένη δεξιότητα, πρέπει να εξασκηθείτε στις Δυναμικές Επικοινωνιακές δεξιότητες, δηλαδή ένα στυλ επικοινωνίας, κατά το οποίο ένα άτομο υπερασπίζεται τις ανάγκες και τις επιθυμίες του, λαμβάνοντας παράλληλα υπόψη τις ανάγκες και τις επιθυμίες των άλλων, χωρίς να συμπεριφέρεται παθητικά ή επιθετικά. Άρα, μια σημαντική επικοινωνιακή δεξιότητα που σας βοηθά να αλληλεπιδράτε καλά με τους άλλους είναι να ακούτε. Πρέπει να είστε σε θέση να ακούτε προσεκτικά τι σας λέει ο εργοδότης σας και τι λένε οι συνάδελφοί σας σε μια συνάντηση. Πρέπει να μπορείτε να ακούτε τις ανησυχίες των πελατών σας και να τους εκφράζετε ότι τους έχετε κατανοήσει. Οι άνθρωποι ανταποκρίνονται καλά στους άλλους όταν αισθάνονται ότι ακούγονται. Το να έχετε δεξιότητες ενεργούς ακρόασης είναι μία από τις πιο σημαντικές προϋποθέσεις για την διατήρηση της εργασίας σας στον ξενοδοχειακό κλάδο. Μπορεί να μην φαίνεται προφανές στην αρχή, αλλά όταν σκεφτείτε όλα όσα εμπλέκονται στη διαχείριση εστιατορίων και ξενοδοχείων, αυτή η δήλωση έχει νόημα. Η φιλοξενία ορίζεται ως καλοσύνη στους ξένους και ως μία διαδικασία ανάπτυξης σχέσεων. Ο καλύτερος ορισμός επικεντρώνεται στις πτυχές της σχέσης και της διαδικασίας, επειδή όποιος εργάζεται στην βιομηχανία της φιλοξενίας γνωρίζει ότι χρειάζεται συνεχής προσήλωση στην σωστή εξυπηρέτηση των άλλων με τρόπο που εκτιμούν.

Το να είναι κανείς καλός εργαζόμενος στον κλάδο της φιλοξενίας σημαίνει να μπορεί να αναγνωρίζει τις ανάγκες των πελατών. Αυτό συχνά σημαίνει να είναι καλός ακροατής. Ένας καλός ακροατής δίνει προσοχή όταν οι άνθρωποι μιλούν και δεν αφομοιώνει τις πληροφορίες με προκαταλήψεις. Ένας καλός ακροατής είναι σε θέση να διαχωρίζει τις σημαντικές πληροφορίες από τα υπόλοιπα που λέγονται και να χρησιμοποιεί αυτές τις πληροφορίες για τη βελτίωση της υπηρεσίας που προσφέρει. Με άλλα λόγια, οι καλές δεξιότητες ακρόασης μπορούν να θεωρηθούν ως εργαλείο εξυπηρέτησης πελατών.

Φιλοξενία εστιασμένη στον στόχο



Ως εργαζόμενος σε εστιατόριο ή ξενοδοχείο, για παράδειγμα, έχετε πολλούς στόχους που πρέπει να έχετε πάντα υπόψη.

- Διατηρήστε τους πελάτες ικανοποιημένους με την εξυπηρέτηση και τη φιλοξενία.
- Βρείτε δημιουργικές λύσεις σε πιθανά προβλήματα.
- Να ανταποκρίνεστε στις ανάγκες των πελατών.

Οι καλές δεξιότητες ακρόασης περιλαμβάνουν πολύ περισσότερα από την απλή ακρόαση όσων λένε οι άνθρωποι. Ως εργαζόμενος σε εστιατόριο, ξενοδοχείο ή ακόμη και ως εργαζόμενος στην κοσμετολογία, πρέπει να είστε σε θέση να διαβάσετε πίσω από τις λέξεις και να καθορίζετε ποια ακριβώς προβλήματα ή ζητήματα πρέπει να αντιμετωπίσετε. Ο κλάδος της φιλοξενίας είναι εξαιρετικά ανταγωνιστικός και αυτό καθιστά την ικανοποίηση των πελατών κορυφαία προτεραιότητα.

Είναι σημαντικό επίσης ο διευθυντής να μαθαίνει να ακούει το προσωπικό του. Ένας επαγγελματίας μάγειρας, ένας σεφ ζαχαροπλαστέιου, ένας σεφ υψηλής γαστρονομίας ή ένας διευθυντής ξενοδοχείου πρέπει να δημιουργήσει μια ομάδα ανθρώπων που να συνεργάζονται καλά. Το προσωπικό πρέπει να έχει το ίδιο όραμα και την ίδια δέσμευση στην εξυπηρέτηση πελατών με τον διευθυντή.

Ο τομέας της φιλοξενίας έχει γρήγορους ρυθμούς και είναι απαιτητικός. Όσο περισσότερο το προσωπικό λειτουργεί σαν ομάδα, τόσο πιο ομαλά λειτουργεί.

Η φιλοξενία έχει να κάνει με την ικανοποίηση των πελατών σε ένα εξαιρετικά ανταγωνιστικό και γρήγορο περιβάλλον, παρακινώντας τους υπαλλήλους να παρέχουν εξαιρετικές υπηρεσίες.

Η Ενεργός ακρόαση είναι μια δεξιότητα που μαζί με την τέχνη της παρουσίασης, της επιχειρηματολογίας, της πειθούς και της διαπραγμάτευσης αποτελεί έναν κλειστό κύκλο στη διαδικασία της επικοινωνίας. Είναι ένα ισχυρό εργαλείο στο σύγχρονο, παγκοσμιοποιημένο, πολυπολιτισμικό εργασιακό περιβάλλον που σήμερα, περισσότερο από ποτέ, χρωματίζεται από τις πολυπολιτισμικές διαφορές. Σε τελική ανάλυση, όλοι οι άνθρωποι πρώτα ακούνε και μετά μιλούν. Ενώ πολύ συχνά έχει δοθεί έμφαση στην ικανότητα ομιλίας και γραφής, η ακρόαση έχει κατά κάποιο τρόπο παραμεληθεί.

Όπως λέει μια παλιά παροιμία, *ο πελάτης είναι βασιλιάς*. Είναι αυτονόητο ότι η διαπροσωπικές δεξιότητες είναι ζωτικής σημασίας για την προώθηση της ομαλής επικοινωνίας με τους πελάτες και την παροχή άριστης εξυπηρέτησης αυτών. Αυτό σημαίνει ότι πρέπει να προσανατολιζέστε με γνώμονα τα θέλω του πελάτη, τοποθετώντας τα ενδιαφέροντά τους σε πρώτη θέση ώστε να ανταποκρίνεστε στις προσδοκίες τους. Για να εξυπηρετείτε με άριστο τρόπο τους επισκέπτες, θα πρέπει να επιδείξετε άριστες δεξιότητες προφορικής και γραπτής επικοινωνίας.

Δεξιότητες Ακρόασης

Το να είσαι υπάλληλος στον κλάδο της φιλοξενίας απαιτεί να είσαι καλός ακροατής. Έχοντας ανοιχτά τα αυτιά σας στους καλεσμένους σας, θα κατανοήσετε καλύτερα τι θέλουν να μεταδώσουν. Αυτό γίνεται πιο κρίσιμο όταν μιλούν σε διαφορετικές γλώσσες, καθώς πρέπει να γνωρίζετε και τη μη λεκτική επικοινωνία.

Τα πάντα αφορούν το φαγητό και τη διαμονή. Όλα αφορούν τουρίστες, ταξίδια, αξιοθέατα και εξυπηρέτηση πελατών. Βασικά, η φιλοξενία και ο τουρισμός έχουν να κάνουν με το να βοηθάμε τους ανθρώπους να περνάνε καλά.

Βλέπουμε εργαζόμενους στον κλάδο της φιλοξενίας και του τουρισμού όλη την ώρα: όταν βγαίνουμε για ένα ποτό, όταν βρισκόμαστε για φαγητό ή όταν πηγαίνουμε σε ένα πολυτελές ταξίδι κόσμο, μένοντας σε ξενοδοχεία πέντε αστέρων και πετώντας στην πρώτη θέση (η αλήθεια είναι ότι δεν το κάνουμε ποτέ αυτό, αλλά καταλαβαίνεις τι θέλουμε να πούμε εδώ!). Η κοινωνική ζωή μας και ο ελεύθερος χρόνος μας δεν θα ήταν οι ίδιοι χωρίς τους εργατικούς ανθρώπους που αφιερώνουν τη σταδιοδρομία τους σε αυτόν τον τομέα.

Το κύριο πράγμα που πρέπει να γνωρίζετε για τη σταδιοδρομία κάποιου στον κλάδο της φιλοξενίας και του τουρισμού είναι ότι ποτέ δεν πρόκειται να είναι η τυπική δουλειά γραφείου εννέα το πρωί με πέντε το απόγευμα. Οι άνθρωποι που είναι σε αυτόν τον τομέα εργάζονται όταν άλλοι άνθρωποι διασκεδάζουν. Για παράδειγμα, οι άνθρωποι που εργάζονται σε παμπ και κλαμπ να εργάζονται κυρίως τα βράδια και οι άνθρωποι που εργάζονται στον τουρισμό έχουν πάρα πολύ δουλειά όταν όλοι ξεκινούν τις καλοκαιρινές τους διακοπές.

Οι θέσεις εργασίας στη φιλοξενία και τον τουρισμό έχουν να κάνουν με την φιλική, αποτελεσματική και προσεκτική εξυπηρέτηση πελατών. Κατά συνέπεια, οι εξαιρετικές δεξιότητες επικοινωνίας, η υπομονή και η φιλική συμπεριφορά είναι απαραίτητες για να αναπτυχθείτε σε αυτούς τους κλάδους. Πρέπει πραγματικά να θέλετε να εργαστείτε σε αυτόν

τον τομέα για να το κάνετε καλά. Είναι πολύ πιο δύσκολο να είστε φιλικοί και εξυπηρετικοί εάν δεν το απολαμβάνετε.

Επομένως, η σταδιοδρομία στον κλάδο της φιλοξενίας και του τουρισμού δεν έχει να κάνει με το να περάσετε καλά ενώ βρίσκεστε στη δουλειά, αλλά σίγουρα δεν είναι πάντα το τυπικό ωράριο 9 με 5 όπως στις περισσότερες δουλειές.

Σελίδα | 15

Video

- <https://www.youtube.com/watch?v=rzsVh8YwZEQ> – Ενεργός Ακρόαση
- https://www.youtube.com/watch?v=oWe_ogA5YCU – 6 συμβουλές για την Ενεργό ακρόαση
- <https://www.youtube.com/watch?v=D6-MleRr1e8> – Πώς να βελτιώσετε τη δεξιότητα να ακούτε ενεργητικά
- <https://www.youtube.com/watch?v=-BdbiZcNBXg> – Όντας ένας καλός ακροατής με Πορτογαλικούς υπότιτλους
- https://www.youtube.com/watch?v=BW82k7lwl_U – Ενεργός ακρόαση: Πώς να επικοινωνείτε αποτελεσματικά

III - ΤΜΗΜΑ 3 - ΟΜΑΔΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΠΑΙΧΝΙΔΙ ΡΟΛΩΝ

Οι πηγές σε αυτήν την ενότητα περιλαμβάνουν συμβουλές, τεχνικές, ασκήσεις, παιχνίδια και άλλες δραστηριότητες που δίνουν την ευκαιρία στους συμμετέχοντες στο έργο NESET να μάθουν περισσότερα σχετικά με την αποτελεσματική επικοινωνία, να τους βοηθήσουν να αλληλοεπιδρούν αποτελεσματικά με άλλους και να βελτιώσουν τις κοινωνικές και επικοινωνιακές τους δεξιότητες. Όλες οι δραστηριότητες έχουν ως κοινό στόχο να βοηθήσουν τους συμμετέχοντες να γίνουν καλύτεροι επικοινωνιακά. Οι επιλεγμένες δραστηριότητες λαμβάνουν υπόψη τον τουριστικό κλάδο. Οι ακόλουθες δραστηριότητες αναπτύσσουν ή ενισχύουν τις δεξιότητες της Ενεργούς Ακρόασης.

Σελίδα | 16

Τίτλος: Ακούστε και σχεδιάστε

Στόχοι: Ανάπτυξη δεξιοτήτων ενεργούς ακρόασης και συγκέντρωσης. Αυτό το παιχνίδι είναι εύκολο να το παίξετε αλλά δεν είναι τόσο εύκολο να «κερδίσετε».

Αριθμός συμμετεχόντων: περιορίζεται στις φυσικές συνθήκες που υπάρχουν κάθε φορά

Διαδικασία: Ο εκπαιδευτής συγκεντρώνει την ομάδα των συμμετεχόντων και μοιράζει ένα κομμάτι χαρτί και ένα στυλό ή μολύβι σε κάθε παίκτη. Τους λέει ότι θα τους δώσει προφορικές οδηγίες για τη σχεδίαση ενός αντικειμένου, ένα βήμα την κάθε φορά. Για παράδειγμα, μπορεί να τους δώσει οδηγίες όπως:

1. Σχεδιάστε ένα τετράγωνο, με διαστάσεις 5 εκατοστά σε κάθε πλευρά.
2. Σχεδιάστε έναν κύκλο ακριβώς στη μέση ενός τετραγώνου.
3. Διασταυρώστε 2 γραμμές μέσα από τον κύκλο, χωρίζοντας τον κύκλο σε 4 ίσα μέρη.
4. Καθώς η άσκηση συνεχίζεται, θα γίνεται σταδιακά πιο δύσκολη. Ένα λάθος βήμα θα μπορούσε να σημαίνει ότι η οδηγία παρερμηνεύτηκε ή δεν ακολουθήθηκε σωστά. Οι συμμετέχοντες θα πρέπει να ακούσουν προσεκτικά για να διασφαλίσουν ότι το σχέδιό τους βγαίνει με ακρίβεια. Μόλις διαβαστούν όλες οι οδηγίες, συγκρίνετε σχέδια και αποφασίστε ποιος κέρδισε.
5. Για καλύτερη εφαρμογή του παιχνιδιού, αποφασίστε από πριν τι υποτίθεται ότι αντιπροσωπεύει το τελικό προϊόν (π.χ. ένα δέντρο).

Θα ακολουθήσει συζήτηση /ίσως και διαφωνία σχετικά με τις δυσκολίες / εμπόδια που αντιμετώπισαν οι συμμετέχοντες και ο εκπαιδευτής θα καταγράφει τα συμπεράσματα.

Διάρκεια: 30 λεπτά

Τίτλος: Δραστηριότητα τεστ μνήμης

Αριθμός συμμετεχόντων: περιορίζεται στις φυσικές συνθήκες που υπάρχουν κάθε φορά

Στόχοι: Ανάπτυξη και εξάσκηση ενεργών δεξιοτήτων ενεργούς ακρόασης και μνήμης

Σελίδα | 17

Διαδικασία:

1. Πείτε στους συμμετέχοντες ότι θα τους διαβάσετε μια λίστα λέξεων για να ελέγξετε τη μνήμη τους.
2. Δώστε τους οδηγίες να ακούσουν προσεκτικά, καθώς δεν μπορούν να γράψουν καμία από τις λέξεις. Πείτε τους ότι θα τους ρωτήσετε αργότερα για να δείτε πόσες από τις λέξεις μπορούν να θυμηθούν.
3. Επαναλάβετε αργά κάθε μία από τις ακόλουθες λέξεις, σταματώντας για λίγο μεταξύ κάθε λέξης:
 - όνειρο
 - ύπνος
 - νύχτα
 - στρώμα
 - φύλλο
 - νεύμα
 - κουρασμένος
 - νύχτα
 - αγκινάρα
 - αϋπνία
 - κουβέρτα
 - νύχτα
 - συναγερμός
 - υπνάκος
 - ροχαλητό
 - μαξιλάρι
4. Όταν ολοκληρώσετε την ανάγνωση της λίστας λέξεων, αποσπάστε την προσοχή των συμμετεχόντων μιλώντας για κάτι άλλο για τουλάχιστον ένα λεπτό.
5. Μόλις ολοκληρώσετε τη συζήτηση, ζητήστε από κάθε συμμετέχοντα να γράψει όσες λέξεις μπορεί να θυμηθεί από τη λίστα.

Εσείς (και οι συμμετέχοντες σας) θα διαπιστώσετε ότι είναι πολύ δύσκολο να θυμάστε μια λίστα με κάπως τυχαίες λέξεις, ειδικά όταν υπάρχει διάλειμμα στο χρόνο και άλλη συζήτηση μεταξύ της ακρόασης και της ανάκλησής τους! Συνδέστε το με την ακρόαση στην καθημερινότητα,

τονίζοντας τη σημασία του να δίνεται προσοχή στους ανθρώπους όταν μας μιλούν, ειδικά εάν πρόκειται για μια σημαντική συνομιλία.

Κάντε μία συζήτηση για τις τέσσερις βασικές αρχές της μνήμης ως εξής:

Αρχή και τέλος - ζητήστε από τους συμμετέχοντες να σηκώσουν το χέρι τους εάν θυμούνται την πρώτη και την τελευταία λέξη (όνειρο και μαξιλάρι). Εξηγήστε τους ότι οι άνθρωποι θυμούνται εύκολα το πρώτο και τελευταίο πράγμα που ακούνε σε μια σειρά από πράγματα.

Έκπληξη - ζητήστε από όσους θυμούνται τη λέξη «αγκινάρα» να σηκώσουν το χέρι τους. Σημειώστε ότι οι περισσότεροι άνθρωποι τείνουν να θυμούνται πράγματα που είναι διαφορετικά, νέα ή απροσδόκητα. Οι άνθρωποι θα θυμούνται τα λεγόμενα ή την παρουσίασή σας για πολύ μεγαλύτερο χρονικό διάστημα αν είναι καινοτόμος και μη συμβατική.

Επανάληψη - Ζητήστε από εκείνους που θυμούνται τη λέξη «νύχτα» να σηκώσουν το χέρι τους. Οι περισσότεροι συμμετέχοντες πρέπει να έχουν θυμηθεί και γράψει αυτήν τη λέξη επειδή την επαναλάβατε τρεις φορές. Εξηγήστε ότι οι άνθρωποι θυμούνται τα πράγματα περισσότερο εάν επαναλαμβάνονται και πόσο σημαντικό είναι κάποιος να ανακεφαλαιώνει και να ελέγχει τα κύρια βασικά σημεία της παρουσιάσής του περισσότερες από μία φορές για να διασφαλίσει ότι το κοινό του μπορεί να τα θυμάται.

Ψευδής μνήμη - Ζητήστε από τους συμμετέχοντες να σηκώσουν το χέρι τους εάν θυμούνται τη λέξη «κρεβάτι». Αποκαλύψτε ότι αυτή η λέξη δεν ήταν στη λίστα, αλλά ορισμένοι από αυτούς την έγραψαν και σήκωσαν το χέρι τους. Εξηγήστε ότι ο εγκέφαλός μας κλείνει αυτόματα τα κενά σε ό,τι βλέπει και ακούει ή διαβάσει και μερικές φορές υποθέτει ότι συνέβησαν πράγματα που ποτέ δεν συνέβησαν. Οι περισσότεροι συμμετέχοντες θα είχαν γράψει τη λέξη «κρεβάτι» επειδή ταιριάζει απλώς και με βάση τη λογική θα ανήκε στη λίστα, παρόλο που δεν τη διαβάσατε ποτέ.

Διάρκεια: 30 λεπτά

Παιχνίδι ρόλων¹

Πρόκειται για μια πολύ εκπαιδευτική και διασκεδαστική άσκηση για την υποβολή ανοιχτών ερωτήσεων. Οι ανοιχτές ερωτήσεις οδηγούν σε περισσότερες πληροφορίες ενώ οι κλειστές ερωτήσεις οδηγούν σε απάντηση ναι ή όχι. Οι ανοιχτές ερωτήσεις είναι συνήθως πολύ πιο αποτελεσματικές στη μεγιστοποίηση της επικοινωνίας. Δυστυχώς, οι περισσότεροι άνθρωποι τείνουν να κάνουν κλειστές ερωτήσεις και είναι πάντα μια καλή ιδέα να επισημαίνονται οι διαφορές και να ενθαρρύνονται οι άνθρωποι να κάνουν περισσότερο ανοιχτές ερωτήσεις πιο συχνά.

Εκτός από την εξάσκηση στην υποβολή ανοιχτών ερωτήσεων, αυτή η άσκηση βοηθά επίσης στην ενεργό ακρόαση. Οι συμμετέχοντες πρέπει να επικεντρωθούν και να δώσουν την απαραίτητη

¹ Βλ. Παράρτημα 1

προσοχή σε κάθε απάντηση που δίνεται από έναν εθελοντή, καθώς με βάση αυτήν πρέπει να θέσουν μία επόμενη ερώτηση. Ως εκ τούτου, αυτή η άσκηση είναι ένα εξαιρετικό εργαλείο για την ενίσχυση των δεξιοτήτων επικοινωνίας. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε αυτήν την άσκηση αποτελεσματικά σε μια ομάδα ατόμων, ανεξάρτητα από το αν γνωρίζουν ο ένας τον άλλον.

Λαμβάνοντας υπόψη τη φύση αυτής της άσκησης, μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί ως εργαλείο δημιουργίας ομάδων, καθώς οι εθελοντές πρέπει να παρέχουν συνεχώς πληροφορίες για τον εαυτό τους, οι οποίες μπορούν να φέρουν τους ανθρώπους πιο κοντά.

Στόχος: Κάντε ανοιχτές ερωτήσεις έως ότου ένας εθελοντής απαντήσει σε μια ερώτηση που έχετε στο μυαλό σας.

Σενάριο: Ένας χώρος όπου μπορεί να καθίσει ένας εθελοντής και όλοι μπορούν να τον βλέπουν.

Αριθμός συμμετεχόντων: Εάν έχετε περισσότερους από 10 συμμετέχοντες, χωρίστε τους σε ομάδες των 5 και εκτελέστε την άσκηση σε παράλληλες συνεδρίες. Διαφορετικά, ζητήστε από όλους τους συμμετέχοντες να κάνουν την ίδια άσκηση.

Προετοιμασία: Εξηγήστε τη διαφορά μεταξύ ανοιχτών και κλειστών ερωτήσεων. Εξηγήστε ότι για να κάνει κάποιος μια ανοιχτή ερώτηση μπορεί να ξεκινήσει την ερώτηση με ένα από τα ακόλουθα:

- Γιατί
- Που
- Πότε
- Τι
- Που
- Πως

Ρωτήστε ποιος θέλει να προσφερθεί εθελοντικά για αυτήν την άσκηση. Θα πρέπει να είναι ένα άτομο που να αισθάνεται άνετα με την άσκηση αυτή.

Ζητήστε από τον εθελοντή να φύγει από το δωμάτιο ενώ η ομάδα αποφασίζει.

Όταν ο εθελοντής έχει φύγει, ζητήστε από την ομάδα να αποφασίσει για μια ερώτηση για τον εθελοντή. Αυτή πρέπει να είναι μια ανοιχτή ερώτηση που δεν οδηγεί σε απάντηση ναι ή όχι. Για παράδειγμα, οι συμμετέχοντες μπορεί να θέλουν να μάθουν:

- Ποιο ήταν το πρώτο αυτοκίνητο του εθελοντή
- Ο πιο μακρινός προορισμός στον οποίο έχει ταξιδέψει ο εθελοντής
- Το αγαπημένο χόμπι του εθελοντή

Τώρα, ζητήστε από τον εθελοντή να επιστρέψει.

Ζητήστε από τον εθελοντή να ξεκινήσει το παιχνίδι με μια πρόταση για κάτι που συνέβη σήμερα. Για παράδειγμα, ο εθελοντής μπορεί να πει:

- «Ξέχασα να βγάλω τα σκουπίδια.»
- «Ερχόμενος με το μετρό εδώ, μια γυναίκα μιλούσε τόσο δυνατά στο τηλέφωνο, ώστε όλοι οι μέσα στο βαγόνι μπορούσαν να ακούσουν ολόκληρη τη συνομιλία».

Ζητήστε από την υπόλοιπη ομάδα να κάνει μια ανοιχτή ερώτηση που να βασίζεται σε αυτό που είπε ο εθελοντής. Ο κανόνας είναι ότι η επόμενη ανοιχτή ερώτηση πρέπει να περιλαμβάνει μια σημαντική λέξη που αναφέρεται στην προηγούμενη απάντηση.

Εάν κάποιος θέσει μια κλειστή ερώτηση, ο εθελοντής μπορεί απλώς να απαντήσει ναι ή όχι. Σταματήστε τότε το παιχνίδι επισημάνετε το ζήτημα. Ζητήστε από τον ίδιο συμμετέχοντα να κάνει μία ανοιχτή ερώτηση.

Συνεχίστε μέχρι μια τελική ανοιχτή ερώτηση να οδηγήσει σε μια κατάλληλη απάντηση από τον εθελοντή που να εξαντλεί το θέμα.

Στο τέλος μπορείτε να συγχαρείτε όλους τους συμμετέχοντες και τον εθελοντή για την ολοκλήρωση του παιχνιδιού.

Ας δούμε ένα παράδειγμα. Ας υποθέσουμε ότι η αποστολή είναι να μάθουμε ποιο ήταν το πρώτο αυτοκίνητο του εθελοντή. Οι σημαντικές λέξεις από την προηγούμενη απάντηση είναι με πλάγιους χαρακτήρες σε κάθε ερώτηση:

Εθελοντής: «Ερχόμενος με το μετρό εδώ, μια γυναίκα μιλούσε τόσο δυνατά στο τηλέφωνο που όλοι μπορούσαν να ακούσουν ολόκληρη τη συζήτηση»

Συμμετέχων 1: «Πού πήγαινε το τρένο;»

Εθελοντής: «Στο σταθμό Κηφισιά»

Συμμετέχων 2: «Πόσος χρόνος χρειάζεται για να φτάσεις στο σταθμό Κηφισιά;»

Εθελοντής: «Μου παίρνει μισή ώρα»

Συμμετέχων 3: «Χρειάζεται πάντα μισή ώρα;» [Όχι, δεν είναι ανοιχτή ερώτηση.]

Εθελοντής: «Όχι». [Η απάντηση δόθηκε ενστικτωδώς πριν προλάβει ο εκπαιδευτής να το επισημάνει]

Εκπαιδευτής: «Υπάρχει κάποιο πρόβλημα με την τελευταία ερώτηση;» [Περιμένετε από τους άλλους συμμετέχοντες να επισημάνουν ότι αυτή ήταν μια κλειστή ερώτηση. Τώρα ζητήστε από τον συμμετέχοντα που έκανε την κλειστή ερώτηση να κάνει μία ανοιχτή ερώτηση.]

Συμμετέχων 3 [Έχοντας μια δεύτερη ευκαιρία]: «Πώς μπορείς να φτάσεις εκεί γρηγορότερα από μισή ώρα;»

Εθελοντής: «Μπορώ να οδηγήσω». [Υποθέτουμε έναν κόσμο με λίγη κίνηση εδώ, αλλά ας δώσουμε τώρα αυτό το παράδειγμα.]

Αντιπρόσωπος 4: «Τι αυτοκίνητο οδηγείτε;»

Εθελοντής: «Οδηγώ BMW»

Συμμετέχων 5: «Πότε αποκτήσατε τη BMW σας;» [Μια καλύτερη ερώτηση θα μπορούσε να είχε τεθεί σε αυτό το σημείο. Δείτε τις σημειώσεις παρακάτω.]

Εθελοντής: «Την αγόρασα πριν από τρία χρόνια»

Συμμετέχων 6: «Τι αυτοκίνητο είχατε πριν από τρία χρόνια;»

Εθελοντής: «Δεν είχα. Είχα ένα ποδήλατο» [Πετύχαμε διάνα! Αποστολή εξετελέσθει! Το πρώτο του αυτοκίνητο ήταν BMW].

Πρέπει να περιμένετε ότι μπορεί να χρειαστούν πολλές ακόμη προσπάθειες και λάθη. Ο στόχος είναι να διδάξουμε τη σημασία των ανοιχτών ερωτήσεων και να δώσουμε στους συμμετέχοντες να καταλάβουν πως μπορούν να ακούν ενεργητικά, να προσέχουν και να παραμένουν συγκεντρωμένοι.

Υπάρχουν πολλά σημαντικά σημεία που πρέπει να λάβετε υπόψη καθώς συντονίζετε αυτήν την άσκηση:

Οι συμμετέχοντες πρέπει να υποβάλουν μία ερώτηση τη φορά και με τη σωστή σειρά. Όταν είναι η σειρά κάποιου, οι άλλοι θα πρέπει να περιμένουν υπομονετικά το άτομο να κάνει μία ερώτηση. Πολλοί μπορεί να είναι πρόθυμοι ή ανυπόμονοι να κάνουν ερώτηση αλλά θα πρέπει να περιμένουν.

Ζητήστε από τον εθελοντή να δηλώνει πάντα την αλήθεια.

Ζητήστε από τον εθελοντή να είναι σύντομος στις απαντήσεις του.

Εάν ο εθελοντής υποψιάζεται ποια είναι η αποστολή (δηλ. τι θέλουν οι συμμετέχοντες να μάθουν), θα πρέπει να καταβάλει κάθε δυνατή προσπάθεια για να δυσκολέψει τους συμμετέχοντες δίνοντας απαντήσεις που δεν σχετίζονται στενά με την αποστολή.

Αν κοιτάξετε το παραπάνω παράδειγμα, μπορείτε να δείτε ότι Συμμετέχοντας 5 θα μπορούσε απλώς να ρωτήσει, «Ποιο ήταν το πρώτο σας αυτοκίνητο πριν αποκτήσετε τη BMW;». Ωστόσο ρώτησε κάτι άλλο που απαίτησε μετά και άλλη ερώτηση για να δώσει ο εθελοντής αυτό που έψαχνε η ομάδα. Αυτό μπορεί να συμβεί και αυτό είναι που κάνει την άσκηση πιο ενδιαφέρουσα και διασκεδαστική. Μπορεί να κάνει τους άλλους ανυπόμονους. Αυτό είναι επίσης μέρος του γιατί κάποιοι συμμετέχοντες μπορεί να θέλουν επίμονα να ρωτήσουν χωρίς να είναι η σειρά τους. Αυτό θα τους διδάξει αυτοσυγκράτηση.

Εάν αρέσει στους συμμετέχοντες αυτή η άσκηση μπορούν να επωφεληθούν περισσότερο από αυτήν. Μπορείτε να δοκιμάσετε πολλούς γύρους με διαφορετικό κάθε φορά εθελοντή.

Ακολουθεί συζήτηση.

Διάρκεια

Επεξήγηση της άσκησης: 10 λεπτά

Δραστηριότητα: 20 λεπτά

Ανατροφοδότηση από την ομάδα: 5 λεπτά

Συζήτηση

Ήταν εύκολο να κάνετε ανοιχτές ερωτήσεις βασιζόμενοι στην απάντηση του εθελοντή; Πόσο συχνά νιώθατε ότι θέλατε να κάνετε ερώτηση χωρίς να είναι η σειρά σας για να αλλάξετε την κατεύθυνση των ερωτήσεων; Πώς μπορεί να σας βοηθήσει το να κάνετε ανοιχτές ερωτήσεις στη δουλειά σας;

IV ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΥΤΟ-ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

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

Σελίδα | 22

	Οι γνώσεις μου είναι σχεδόν ανύπαρκτες	Ξέρω πολύ λίγα	Θεωρώ ότι οι γνώσεις μου είναι μέτριες	Θεωρώ ότι οι γνώσεις μου είναι αρκετά επαρκείς	Υποστηρίζω ότι έχω πολύ καλή γνώση
	1	2	3	4	5
ΕΝΟΤΗΤΑ 3/4: ΕΝΕΡΓΟΣ ΑΚΡΟΑΣΗ					
Κατανοώ την έννοια της Ενεργούς Ακρόασης στο πλαίσιο του τουρισμού					
Μπορώ να δώσω παραδείγματα Ενεργούς Ακρόασης στο πλαίσιο του τουρισμού					
Καταλαβαίνω γιατί είναι σημαντική η Ενεργός Ακρόαση στο πλαίσιο του τουρισμού					

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 3/4: ΕΝΕΡΓΟΣ ΑΚΡΟΑΣΗ					
Κατανοώ την έννοια της Ενεργούς Ακρόασης στο πλαίσιο του τουρισμού					
Μπορώ να δώσω παραδείγματα Ενεργούς Ακρόασης στο πλαίσιο του τουρισμού					
Καταλαβαίνω γιατί είναι σημαντική η Ενεργός Ακρόαση στο πλαίσιο του τουρισμού					

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Έχοντας παρακολουθήσει την εκπαιδευτική ενότητα που είχε στόχο να αναβαθμίσει την ΔΕΞΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΝΕΡΓΟΥΣ ΑΚΡΟΑΣΗΣ, 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 παιχνίδια ρόλων

Παράρτημα 2 - Power Point: Επικοινωνία και κοινωνικές δεξιότητες - Πώς να χειριστείτε την Ενεργό Ακρόαση

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
- Enterprise Foundation: Website
www.enterprisefoundation.org/modeldocuments/1188