

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

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Κοινωνικές και Επικοινωνιακές Δεξιότητες 4/4:

ΕΥΡΥΤΗΤΑ ΣΚΕΨΗΣ



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 EOX 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.

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 ενότητων 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 ενότητων.

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
IV - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΑΥΤΟ-ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ.....	20
V – ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	23
VI - ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ	23

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.

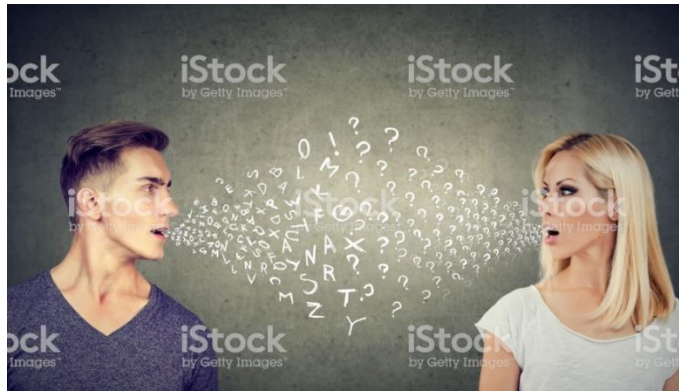
Αυτό δείχνει πραγματικά πόσο ζωτικής σημασίας είναι η επικοινωνία και πόσο σημαντικός είναι ο τρόπος που επικοινωνούμε και αλληλεπιδρούμε με άλλους. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό στον τομέα του τουρισμού. Όπως έχει σημειωθεί, η επικοινωνία είναι το θεμέλιο όλων των σχέσεών μας, αποτελώντας τη βάση των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

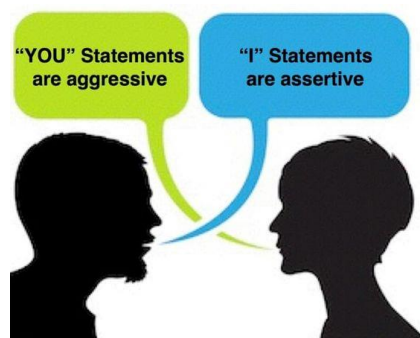
Σελίδα | 9

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

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

Ευρύτητα Σκέψης 4/4

Μαθησιακοί στόχοι:

- Ορίστε την «Ευρύτητα Σκέψης» στο πλαίσιο του τουρισμού
- Δώστε αρκετά παραδείγματα του πως μπορείτε να έχετε «Ευρύτητα Σκέψης» στο πλαίσιο του τουρισμού
- Κατανοήστε γιατί είναι σημαντικό να δείχνετε «Ευρύτητα Σκέψης» στο πλαίσιο του τουρισμού.



Ευρύτητα σκέψης – η ποιότητα του να είστε πρόθυμοι να σκεφτείτε ιδέες και απόψεις που είναι νέες ή διαφορετικές από τις δικές σας (Cambridge Dictionary).

Η εργασία στον κλάδο της φιλοξενίας και του τουρισμού, ο οποίος είναι ένας πελατακοκεντρικός τομέας, απαιτεί υψηλές δεξιότητες εξυπηρέτησης πελατών, επικοινωνιακές και διαπροσωπικές δεξιότητες, οι οποίες θα πρέπει επίσης να είναι ανθεκτικές και προσαρμόσιμες ώστε να συμβαδίζουν με τις συνεχώς μεταβαλλόμενες τάσεις του κλάδου της φιλοξενίας και του τουρισμού.

Άλλα βασικά χαρακτηριστικά είναι ο σεβασμός στην πολιτισμική διαφορετικότητα και η ευρύτητα σκέψης. Καθώς ο κλάδος περιλαμβάνει ταξίδια σε διαφορετικές χώρες και ηπείρους, όσοι εργάζονται σε αυτόν τον τομέα θα πρέπει συχνά να έρχονται σε επαφή και να επικοινωνούν με ανθρώπους από όλα τα κοινωνικά στρώματα.

Για να προοδεύσει κανείς στην βιομηχανία της φιλοξενίας και τουρισμού θα πρέπει να έχει υψηλές σχετικές δεξιότητες, γνώσεις και εμπειρία.

Το να έχει κανείς ευρύτητα σκέψης σημαίνει να είναι πρόθυμος να σκεφτεί ιδέες και απόψεις που είναι καινούργιες ή διαφορετικές από τις δίκες του. Αυτό συνδέεται πολύ με τον Σεβασμό, σε ό, τι αφορά τις Κοινωνικές και Επικοινωνιακές δεξιότητες.

Σελίδα | 13

Στην καθημερινή χρήση, ο όρος Ευρύτητα Σκέψης χρησιμοποιείται συχνά ως συνώνυμο του να είναι κανείς μη προκατειλημμένος ή ανεκτικός. Από ψυχολογική άποψη, ο όρος χρησιμοποιείται για να περιγράψει πόσο πρόθυμοι είναι οι άνθρωποι να εξετάζουν άλλες προοπτικές ή να δοκιμάζουν νέες εμπειρίες. Η ευρύτητα σκέψης μπορεί επίσης να περιλαμβάνει την ανάλυση των πραγμάτων και την ενεργό αναζήτηση πληροφοριών που ενδεχομένως έρχονται σε αντίθεση με τις πεποιθήσεις μας. Περιλαμβάνει επίσης την πεποίθηση ότι οι άλλοι άνθρωποι πρέπει να είναι ελεύθεροι να εκφράζουν τις πεποιθήσεις και τα επιχειρήματά τους, ακόμη και αν δεν συμφωνούμε απαραίτητα με αυτά.

Το αντίθετο της ευρύτητας σκέψης είναι η δογματική σκέψη. Οι άνθρωποι που έχουν πιο κλειστό τρόπο σκέψης είναι πρόθυμοι να υποστηρίζουν μόνο τις δικές τους απόψεις και δεν δέχονται άλλες ιδέες.

Ακόμα κι αν θεωρείτε τον εαυτό σας ένα άτομο με ευρύτητα σκέψης, υπάρχουν πιθανώς ορισμένα θέματα για τα οποία έχετε πολύ πιο συντηρητική στάση. Πράγματα για παράδειγμα για τα οποία είστε παθιασμένοι ή κοινωνικά ζητήματα. Το να έχει κάποιος ισχυρές πεποιθήσεις μπορεί να είναι υπέροχο, αλλά η ισχυρή πεποίθηση δεν αναιρεί το να έχει κάποιος ταυτόχρονα και ευρύτητα σκέψης. Το να είναι κάποιος ανοιχτόμυαλος σημαίνει να έχει τη δυνατότητα να σκεφτεί άλλες προοπτικές και να προσπαθεί να συνδιαλέγεται με τους άλλους ανθρώπους, ακόμα και όταν διαφωνεί μαζί τους.

Φυσικά, η ευρύτητα σκέψης έχει και τα όριά της. Η ευρύτητα σκέψης δεν συνεπάγεται ότι πρέπει κανείς να συμπορεύεται με κάθε ιδεολογία. Αλλά η προσπάθεια κατανόησης άλλων ιδεολογιών μπορεί να είναι χρήσιμη για την εξεύρεση τρόπων να πειστούν οι άλλοι άνθρωποι να αλλάξουν γνώμη.

Το να έχει κανείς ανοιχτό μυαλό σημαίνει να είναι πρόθυμος να σκεφτεί ή να αποδεχτεί νέες και διαφορετικές ιδέες. Σημαίνει να είναι ευέλικτος και προσαρμόσιμος στις νέες εμπειρίες και ιδέες. Η καλλιέργεια της ευρύτητας σκέψης είναι ένα άλλο πολύτιμο αποτέλεσμα κριτικής σκέψης και συλλογισμού.

Γιατί τώρα περισσότερο από ποτέ ζούμε σε έναν κόσμο που αλλάζει συνεχώς.

Για να μπορούμε να προσαρμοστούμε στις αλλαγές, πρέπει να είμαστε ανοιχτοί σε νέες εμπειρίες και νέους τρόπους να βλέπουμε τα πράγματα. Αν δεν μείνουμε ενημερωμένοι, θα χάσουμε τις υπέροχες νέες τεχνολογίες όπως το Διαδίκτυο, τα κινητά τηλέφωνα, την ψηφιακή φωτογραφία, το iPod, κλπ. που κάνουν τη ζωή μας ευκολότερη και πιο ενδιαφέρουσα κάθε μέρα.

Οι άνθρωποι που είναι ανοιχτόμυαλοι είναι πρόθυμοι να αλλάξουν τις απόψεις τους όταν τους παρουσιάζονται νέα γεγονότα και στοιχεία. Όσοι δεν είναι, και αντιδρούν στις αλλαγές θα βρουν τη ζωή λιγότερο ικανοποιητική, για να μην πούμε βαρετή.

Εάν περιοριστούμε μόνο σε αυτό που ξέρουμε και αισθανόμαστε πιο άνετα θα απογοητευτούμε ακόμη περισσότερο.

Σελίδα | 14

Η ευρύτητα σκέψης είναι ένα χαρακτηριστικό που περιλαμβάνει την αποδοχή μιας μεγάλης ποικιλίας ιδεών, επιχειρημάτων και πληροφοριών. Το να είναι κάποιος ανοιχτόμυαλος θεωρείται γενικά κάτι θετικό. Είναι απαραίτητη ικανότητα για να σκεφτούμε κριτικά και ορθολογικά.

Εάν δεν είστε ανοιχτοί σε άλλες ιδέες και απόψεις είναι δύσκολο να δείτε όλους τους παράγοντες που συμβάλλουν σε προβλήματα ή στο να βρείτε αποτελεσματικές λύσεις. Σε έναν ολόένα και πιο πολωμένο κόσμο, είναι σημαντικό να βγείτε έξω από το περιβάλλον ασφαλείας σας και να λάβετε υπόψη άλλες απόψεις και ιδέες.

Αυτό δεν σημαίνει ότι το να έχει κανείς ευρύτητα σκέψης είναι απαραίτητα εύκολο. Το να είναι κάποιος ανοιχτός σε νέες ιδέες και εμπειρίες μπορεί μερικές φορές να οδηγήσει σε σύγχυση και γνωστική ασυμφωνία όταν μαθαίνει νέα πράγματα που έρχονται σε αντίθεση με τις πεποιθήσεις του. Ωστόσο, η δυνατότητα αλλαγής και αναθεώρησης ξεπερασμένων ή λανθασμένων πεποιθήσεων είναι ένα σημαντικό μέρος της μάθησης και της προσωπικής ανάπτυξης.

Η κοινωνία στο σύνολό της έχει γίνει πιο φιλελεύθερη και οι συνθήκες που δεν ήταν αποδεκτές πριν από χρόνια γίνονται τώρα αποδεκτές.

Εάν επιλέξουμε να προσεγγίζουμε τη ζωή με τον ίδιο τρόπο κάθε μέρα, καθώς θα είναι κάτι ανιαρό θα μας στερήσει την έμπνευση και θα μειώσει την πνευματική μας ικανότητα.

Αν, από την άλλη πλευρά, αναζητήσουμε νέους τρόπους να κάνουμε και να εξετάζουμε τα πράγματα θα διευρύνουμε την πνευματική μας ικανότητα, θα βρούμε τη ζωή πιο συναρπαστική και θα αυξήσουμε τις εμπειρίες μας.

Το να έχουμε ευρύτητα σκέψης μας βοηθά επίσης στην επίλυση προβλημάτων. Πρώτον, μας βοηθά να εξετάζουμε κάθε φορά περισσότερους από έναν τρόπους προσέγγισης ενός προβλήματος. Τότε βρίσκουμε περισσότερους τρόπους επίλυσης του. Όταν δίνουμε στον εαυτό μας περισσότερες επιλογές, αναμφίβολα βρίσκουμε καλύτερες λύσεις.

Τελικά, έχοντας ευρύτητα σκέψης, αυτό μας βοηθά να επεκτείνουμε τους ορίζοντές μας και να είμαστε περισσότερο ενδιαφέροντες άνθρωποι.

Video:

<https://www.youtube.com/watch?v=J2Qrm9UB7qY> (Βασικές αρχές της επιτυχίας «Να είστε ανοιχτόμυαλοι με ριζοσπαστικό τρόπο» | Επεισόδιο 7 με Αγγλικούς υπότιτλους)

https://www.youtube.com/watch?v=I-6F3U0_IDw (Ευρύτητα σκέψης)

<https://www.youtube.com/watch?v=e2Y3cVblRgg> (Να έχετε ανοιχτό μυαλό)

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 Ευρύτητας Σκέψης.

Σελίδα | 15

Τίτλος: Ναρκοπέδιο

Αριθμός συμμετεχόντων: περιορίζεται στις συνθήκες που υπάρχουν κάθε φορά.

Στόχοι: Ανάπτυξη της ομαδικότητας και δεξιοτήτων επικοινωνίας, της εμπιστοσύνης και της επικοινωνίας μεταξύ των συμμετεχόντων.

Διαδικασία:

1. Χωρίστε την ομάδα σε ζευγάρια. Θα χρειαστείτε να δέσετε τα μάτια στον έναν συμμετέχοντα σε κάθε ζευγάρι, αρκετό χώρο για κίνηση και ορισμένα αντικείμενα με τα οποία μπορείτε να δημιουργήσετε ναρκοπέδιο ή μια σειρά εμποδίων. Μόλις η δραστηριότητα είναι έτοιμη να ξεκινήσει, κλείστε τα μάτια σε ένα συμμετέχοντα από κάθε ζευγάρι και φέρετέ τους στο δωμάτιο.
2. Η πρόκληση για τον συμμετέχοντα που δεν έχει δεμένα μάτια είναι να καθοδηγήσει τον συμμετέχοντα με τα δεμένα μάτια να περάσει τα εμπόδια χρησιμοποιώντας μόνο την προφορική επικοινωνία. Το ζευγάρι θα τα καταφέρει μόνο εάν ο συμμετέχοντας σύντροφος με τα δεμένα μάτια έχει εμπιστοσύνη στον άλλο που τον κατευθύνει και όταν ο τελευταίος έχει αποτελεσματική λεκτική επικοινωνία. Τα συναισθήματα απογοήτευσης είναι κοινά σε αυτό το παιχνίδι, αλλά μπορεί να είναι ένας πολύ καλός τρόπος για να επισημάνετε ζητήματα στην επικοινωνία ή να επισημάνετε τα δυνατά σημεία επικοινωνίας του ζευγαριού.

Στόχος αυτής της δραστηριότητας είναι να δούμε αν ο συμμετέχων που δίνει οδηγίες μπορεί να βοηθήσει το μέλος με τα δεμένα μάτια να περάσει τον λαβύρινθο χωρίς να χτυπήσει τα διάφορα εμπόδια. Αυτό σημαίνει ότι όχι μόνο το μέλος που μιλάει πρέπει να επικοινωνεί με σαφείς και λεπτομερείς οδηγίες, αλλά και το μέλος με τα δεμένα μάτια πρέπει επίσης να χρησιμοποιήσει αυξημένες δεξιότητες ακρόασης ώστε να λάβει τις οδηγίες και να τις εφαρμόζει αποτελεσματικά.

Χρησιμοποιήστε αυτές τις ερωτήσεις συζήτησης για να ενημερώσετε και να μεγιστοποιήσετε το αποτέλεσμα της δραστηριότητας:

- Γιατί ήταν απαραίτητη μια σαφής και λεπτομερής επικοινωνία;
- Πόσο σημαντικό ήταν να ακούτε προσεκτικά αυτόν που δίνει οδηγίες; Γιατί;
- Ποιες ήταν οι δυσκολίες που σχετίζονται με την καθοδήγηση του άλλου ατόμου να ολοκληρώσει την δραστηριότητα αποτελεσματικά;
- Χρησιμοποιώντας μερικές ιδέες από αυτήν την δραστηριότητα πώς μπορείτε, ως άτομο, να βελτιώσετε τις επικοινωνιακές σας δεξιότητες;

Εάν θέλετε περισσότερα από αυτήν τη δραστηριότητα, δοκιμάστε και το παρακάτω:

Σχεδιάστε μια απλή εικόνα ή μοτίβο σε ένα κομμάτι χαρτί. Χωρίς να αφήσετε τους άλλους συμμετέχοντες να δουν το σχέδιο, πείτε τους τι πρέπει να κάνουν για να δημιουργήσουν ένα αντίγραφο της εικόνας σας που ταιριάζει όσο το δυνατόν πιο κοντά. Αφού δώσετε λεπτομερείς οδηγίες, δείτε πόσο ακριβώς ταιριάζουν οι εικόνες που έχουν σχεδιάσει.

Διάρκεια: 30 λεπτά

Τίτλος: Χτίσε μια γέφυρα

Αριθμός συμμετεχόντων: Αρκετά άτομα για τουλάχιστον δύο ομάδες των τριών. Εάν έχετε μια μεγαλύτερη ομάδα, μπορείτε να δημιουργήσετε αρκετές ομάδες - απλώς βεβαιωθείτε ότι έχετε έναν ζυγό αριθμό και αρκετό χώρο και μουςαμά για να δώσετε σε κάθε ομάδα μια απομονωμένη περιοχή για να εργαστεί.

Στόχοι: Ανάπτυξη και ενίσχυση δεξιοτήτων επικοινωνίας. Βελτίωση της ομαδικής επίλυσης προβλημάτων, δημιουργική σκέψη και ηγετικές ικανότητες.

Υλικά: μπορεί να περιλαμβάνει τούβλα παιχνιδιών, κομμάτια ξύλου, ταινία, κόλλα, σωλήνες, καμβά, χαρτί ή καλαμάκια, σημειωματάρια και μολύβια για σχέδιο, μετροταινία ή μεζούρα, μουςαμά ή άλλο παρόμοιο υλικό για να οριοθετήσετε χώρο έξω από το δωμάτιο, δίνοντας σε κάθε ομάδα τον δικό της χώρο για να χτίσει τη γέφυρα της.

Διαδικασία:

Δύο ομάδες πρέπει να συνεργαστούν για να χτίσουν μια γέφυρα χρησιμοποιώντας υλικά που τους έχετε προμηθεύσει. Η καθεμία χτίζει το μισό της γέφυρας και στη συνέχεια «συνδέει» τα δύο κομμάτια για να φτιάξει ένα ολοκληρωμένο, αποτελούμενο από δύο παρόμοια σχέδια.

Η δραστηριότητα είναι απαιτητική επειδή η αίθουσα χωρίζεται: καμία ομάδα δεν μπορεί να δει πώς η άλλη κατασκευάζει τη γέφυρα της. Οι ομάδες πρέπει να επικοινωνούν προφορικά μέσω ενός μουςαμά (ή άλλου παρόμοιου υλικού) που χωρίζει το δωμάτιο, καθώς αυτές δουλεύουν.

1. Πριν φτάσουν οι συμμετέχοντες, τακτοποιήστε τον μουςαμά σε όλο το δωμάτιο, ώστε οι ομάδες να μην μπορούν να δουν η μία τη δουλειά της άλλης.

2. Χωρίστε τους συμμετέχοντες σε δύο (ή τέσσερις ή έξι) ομάδες. Το μέγεθος της ομάδας δεν έχει σημασία. Ωστόσο, ομάδες των τεσσάρων ή λιγότερων μπορεί να είναι πιο αποτελεσματικές.
3. Δώστε σε κάθε ομάδα μια τσάντα υλικών. Κάθε σακούλα πρέπει να περιέχει τον ίδιο αριθμό και τον ίδιο τύπο υλικών. Κάθε ομάδα θα πρέπει επίσης να πάρει ένα σημειωματάριο και μολύβια, καθώς και μια μεζούρα.
4. Δώστε σε όλους 10 λεπτά για να σχεδιάσουν τις ιδέες τους. Υπενθυμίστε στις ομάδες να επικοινωνήσουν με την ομάδα των «συνεργατών» τους στην άλλη πλευρά του μουσαμά για να βεβαιωθούν ότι έχουν παρόμοια σχέδια. Θυμηθείτε, κάθε μισό της γέφυρας θα πρέπει να είναι σε θέση να «ενωθεί» με το άλλο μισό στο τέλος της δραστηριότητας.

Σελίδα | 17

Στη συνέχεια, κάθε ομάδα παίρνει έως και 40 λεπτά για να κατασκευάσει το μισό της γέφυρας. Ενώ οι ομάδες χτίζουν, περπατήστε τριγύρω για να βεβαιωθείτε ότι κάθε ομάδα επικοινωνεί με την άλλη μέσω του μουσαμά.

Όταν τελειώσει ο χρόνος, αφαιρέστε τον μουσαμά για να δείτε πόσο κοντά έφτασε κάθε ομάδα στο να ταιριάζει τη δική της γέφυρα με τη γέφυρα της άλλης ομάδας.

Συμβουλές για τον Συντονιστή

Όταν ολοκληρώσετε τη δραστηριότητα, χρησιμοποιήστε τις παρακάτω ερωτήσεις για να ξεκινήσετε μια συζήτηση:

- Τι ήταν πιο δύσκολο για αυτήν τη δραστηριότητα;
- Ποιος ήταν υπεύθυνος για την επικοινωνία μεταξύ των ομάδων; Ήταν ευκολότερο να επικοινωνεί ένα άτομο ή περισσότερα άτομα από την κάθε ομάδα με την άλλη;
- Υπήρξε κάποιο πρόβλημα στην επικοινωνία; Εάν ναι, τι συνέβη;
- Εάν μια ομάδα διόρισε έναν «αρχηγό», πόσο καλά οδήγησε αυτό το άτομο την ομάδα; Ποια ήταν τα δυνατά και αδύνατα σημεία του;

Διάρκεια: 45 λεπτά έως 1 ώρα.

Παιχνίδι ρόλων¹: Τρώγοντας έξω στο Fast Food του «διαφορετικού φαγητού»

Στόχοι: Ενίσχυση της Ευρύτητας σκέψης και αποδοχή των διαφορών

Σενάριο: Ένα εστιατόριο γρήγορου φαγητού που τυχαίνει να σερβίρει πραγματικά ασυνήθιστο και κάπως αηδιαστικό φαγητό.

Σελίδα | 18

Αριθμός συμμετεχόντων: Χωρίστε την ομάδα σε ζευγάρια

Προσωπικότητες: Επειδή το μέρος και το φαγητό είναι τόσο παράξενα, οι άνθρωποι μπορούν στην πραγματικότητα να είναι αρκετά φυσιολογικοί:

Μερικοί φίλοι σε διακοπές σε μια εξωτική χώρα

Ένας ντόπιος που παρουσιάζει σε έναν ξένο επισκέπτη την τοπική κουζίνα

Οι ιδιοκτήτες ενός ανταγωνιστικού εστιατορίου που ελέγχουν τις τιμές

Ρόλοι / Καταστάσεις: Η κατάσταση αφορά την αντίδραση των συμμετεχόντων σε φαγητά με τα οποία δεν είναι εξοικειωμένοι. Αυτό δεν πρέπει να είναι δύσκολο, καθώς πολλοί από τους συμμετέχοντες μπορεί να θεωρούν ότι το φαγητό μιας ξένης χώρας είναι κάπως περίεργο. Οι καταστάσεις του παιχνιδιού μπορεί να είναι:

Διαβάζοντας το μενού μαζί προσπαθώντας να αποφασίσουν

Ζητώντας από τον σερβιτόρο να περιγράψει τα πιάτα που έχουν ασαφή ονόματα

Γυρίζοντας πίσω τις παραγγελίες

Προετοιμασία: Δημιουργήστε ένα τραπέζι όπως σε ένα εστιατόριο, ή ίσως ένα πάγκο παραγγελιών σε ένα burger house. Οι συμμετέχοντες μπορούν να δημιουργήσουν περίεργα μενού, βασισμένα σε παράξενες πρώτες ύλες ή μπορούν να χρησιμοποιήσουν την φαντασία τους και να δημιουργήσουν παράξενες επιλογές. Προσπαθήστε στο κάθε ζευγάρι να υπάρχει ένα ανοιχτόμυαλο μέλος και ένα περισσότερο συμβατικό μέλος. Ζητήστε τους να κάνουν έναν διάλογο κάθε φορά, ώστε οι υπόλοιποι να μπορούν να παρακολουθούν και να σημειώνουν.

Γλώσσα που μπορεί να χρησιμοποιηθεί: Εκτός από τη συνηθισμένη γλώσσα του εστιατορίου (παραγγελία, πληρωμή, παράπονα), θα μπορούσατε να βάλετε τους συμμετέχοντες να εξασκηθούν στα παρακάτω:

Περιγραφική γλώσσα (Περιγράφοντας τρόφιμα που είναι αηδιαστικά με ελκυστικό τρόπο)

Πειστική γλώσσα (Πείθοντας τους πελάτες να δοκιμάσουν κάτι που μπορεί να φαίνεται αρχικά μη ελκυστικό)

Έκφραση έκπληξης / αηδίας (Ω Θεέ μου, αυτό είναι πολύ άσχημο! Τι στη ευχή πρέπει να είναι; Δεν περιμένετε να το φάω αυτό, έτσι δεν είναι;)

¹ Βλ. Παράρτημα 1

Αρχικά, ο Συντονιστής εξηγεί τα καθήκοντα. Κατά τη διάρκεια του ρόλου, τόσο ο εκπαιδευτής / συντονιστής όσο και οι εκπαιδευόμενοι που παρατηρούν την κατάσταση σημειώνουν. Μετά την ολοκλήρωση όλων των ρόλων, οι σημειώσεις παρουσιάζονται, συζητούνται και καταλήγουν σε συμπεράσματα. Ο εκπαιδευτής παραθέτει τα συμπεράσματα.

Διάρκεια της Δραστηριότητας: 3-5 λεπτά για κάθε ζευγάρι

Σελίδα | 19

IV - ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΕΣ ΑΥΤΟ-ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

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

Σελίδα | 20

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	Υποστηρίζω ότι έχω πολύ καλή γνώση
	1	2	3	4	5
ΕΝΟΤΗΤΑ 4/4: ΕΥΡΥΤΗΤΑ ΣΚΕΨΗΣ					
Κατανόω την έννοια της Ευρύτητας Σκέψης στο πλαίσιο του τουρισμού					
Μπορώ να δώσω παραδείγματα του πως μπορώ να έχω Ευρύτητα Σκέψης στο πλαίσιο του τουρισμού					
Καταλαβαίνω γιατί είναι σημαντική η Ευρύτητα Σκέψης 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 | 21

	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 4/4: ΕΥΡΥΤΗΤΑ ΣΚΕΨΗΣ					
Κατανόω την έννοια της Ευρύτητας Σκέψης στο πλαίσιο του τουρισμού					
Μπορώ να δώσω παραδείγματα του πως μπορώ να έχω Ευρύτητα Σκέψης στο πλαίσιο του τουρισμού					
Καταλαβαίνω γιατί είναι σημαντική η Ευρύτητα Σκέψης στο πλαίσιο του τουρισμού					

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Έχοντας παρακολουθήσει την εκπαιδευτική ενότητα που είχε στόχο να αναβαθμίσει την δεξιότητα της ΕΥΡΥΤΗΤΑΣ ΣΚΕΨΗΣ, πώς αξιολογείτε τα διάφορα στοιχεία της εκπαίδευσής σας;

Σελίδα | 22

	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: Κοινωνικές και Επικοινωνιακές Δεξιότητες - Πώς να χειριστείτε την Ευρύτητα Σκέψης

Σελίδα | 23

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](http://www.enterprisefoundation.org/modeldocuments/1188)