

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

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ

Κοινωνικές & Επικοινωνιακές

Δεξιότητες 2/4:

Ενσυναίσθηση και Αυτοπεποίθηση



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 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	Σελίδα 3
II – Η Συγκεκριμένη Δεξιότητα	12	
III - ΤΜΗΜΑ 3 - ΟΜΑΔΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΠΑΙΧΝΙΔΙ ΡΟΛΩΝ.....	17	
IV ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΑΥΤΟ-ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ	21	
V – ΠΑΡΑΡΤΗΜΑΤΑ	24	
VI - ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ	24	

Ι - 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

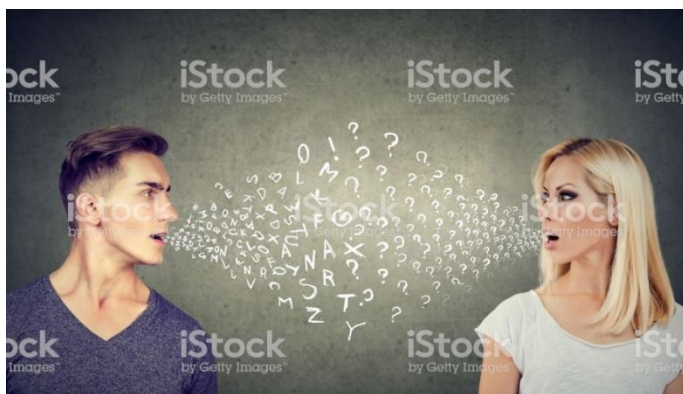
Αυτό δείχνει πραγματικά πόσο ζωτικής σημασίας είναι η επικοινωνία και πόσο σημαντικός είναι ο τρόπος που επικοινωνούμε και αλληλεπιδρούμε με άλλους. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό στον τομέα του τουρισμού. Όπως έχει σημειωθεί, η επικοινωνία είναι το θεμέλιο όλων των σχέσεών μας, αποτελώντας τη βάση των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

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 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.

Σελίδα | 8

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.

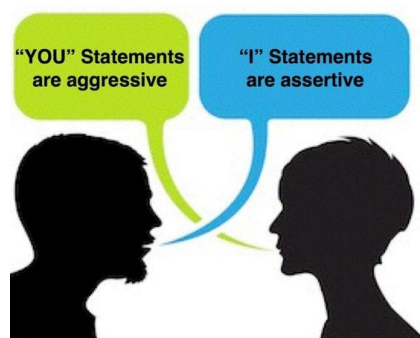
Σελίδα | 9

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=twSumTnc0PQ>

<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, Ενσυναίσθηση και Αυτοπεποίθηση, Ευρύτητα Σκέψης και Ενεργός Ακρόαση.

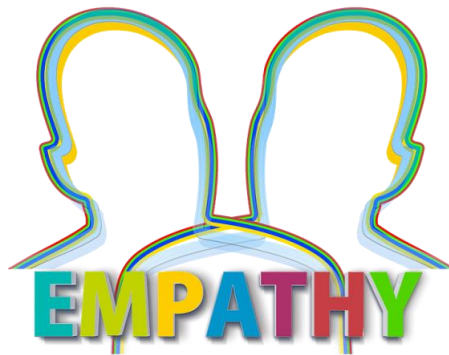
Σελίδα | 12

Ενσυναίσθηση και Αυτοπεποίθηση 2/4

Μαθησιακοί στόχοι:

- Ορίστε την «Ενσυναίσθηση» και την «Αυτοπεποίθηση» στο πλαίσιο του τουρισμού
- Δώστε αρκετά παραδείγματα για το πώς να δείχνετε «Ενσυναίσθηση» και «Αυτοπεποίθηση» σε άλλους και στο περιβάλλον τους στο πλαίσιο του τουρισμού
- Κατανοήστε γιατί είναι σημαντικό να δείχνετε «Ενσυναίσθηση» και «Αυτοπεποίθηση» στο πλαίσιο του τουρισμού.

Η Ενσυναίσθηση είναι μια πολύ σημαντική δεξιότητα. Για να αλληλεπιδράτε καλά με άλλους, πρέπει να είστε σε θέση να καταλαβαίνεται πώς αισθάνονται. Η ενσυναίσθηση είναι ιδιαίτερα κρίσιμη όταν αντιμετωπίζετε πελάτες που έρχονται σε εσάς με ερωτήσεις ή προβλήματα. Πρέπει να εκφράζετε πραγματικό ενδιαφέρον για τα ζητήματα που τους απασχολούν καθώς και να τους βοηθάτε να τα επιλύουν.



Σύμφωνα με τα λόγια του Goleman's, Ενσυναίσθηση σημαίνει να «ανιχνεύουμε τα συναισθήματα και τη σκοπιά που βλέπουν τα πράγματα οι άλλοι δείχνοντας ενεργό ενδιαφέρον για τις ανησυχίες τους».

- «Συντονιστείτε» με τα συναισθήματα των άλλων. Ακούστε καλά και δώστε προσοχή στη μη λεκτική επικοινωνία.
- Να είστε σε θέση να βοηθάτε άλλους ανθρώπους με βάση την κατανόηση των αναγκών και των συναισθημάτων αυτών των ανθρώπων.
- Δείξτε ευαισθησία και κατανοήστε τη σκοπιά από την οποία βλέπουν τα πράγματα οι άλλοι.

Μπορεί να μην είναι πάντα εύκολο ή ακόμη και δυνατό, να λειτουργούμε με ενσυναίσθηση, ωστόσο μπορούμε να εξασκηθούμε προς αυτή την κατεύθυνση.

Η έρευνα έχει δείξει ότι τα άτομα που έχουν υψηλή ενσυναίσθηση απολαμβάνουν καλύτερες σχέσεις με τους άλλους και έναν καλύτερο τρόπο ζωής.

Σελίδα | 13

Δέσμευση στην εξυπηρέτηση πελατών

Είτε είστε ταξιδιωτικός πράκτορας, διευθυντής ξενοδοχείου ή στέλεχος διαχείρισης αποσκευών θα πρέπει να έχετε ως πρώτη προτεραιότητα τον πελάτη. Θα συνεργάζεστε με πολλούς πελάτες που θα απαιτούν τη βοήθειά σας, οπότε η ικανοποίηση των αναγκών τους είναι απαραίτητη. Εάν σας αρέσει να βοηθάτε άλλους και έχετε φιλική, ενθουσιώδη και ζεστή προσωπικότητα, ο τουριστικός κλάδος είναι μια εξαιρετική επιλογή. Μαθαίνουμε από άλλους πώς να σκεφτόμαστε τον εαυτό μας και πώς να συμπεριφερόμαστε - αυτά τα μαθήματα επηρεάζουν αυτό που πιστεύουμε για τον εαυτό μας και τους άλλους ανθρώπους. **Αυτοπεποίθηση** - είναι ο όρος που χρησιμοποιούμε για να περιγράψουμε πώς νιώθουμε σχετικά με την ικανότητά μας να εκτελούμε ρόλους, λειτουργίες και εργασίες. Αυτοεκτίμηση - είναι το πώς αισθανόμαστε για τον εαυτό μας, τον τρόπο που σκεφτόμαστε εάν είμαστε απαραίτητοι και χρήσιμοι ή όχι. Τα άτομα με χαμηλή αυτοεκτίμηση συχνά έχουν χαμηλή αυτοπεποίθηση, ωστόσο άτομα με υψηλή αυτοεκτίμηση μπορούν επίσης να έχουν χαμηλή αυτοπεποίθηση. Είναι επίσης απολύτως πιθανό άτομα με χαμηλή αυτοεκτίμηση να είναι πολύ σίγουροι για τον εαυτό τους σε ορισμένους τομείς. **Αποφασιστικότητα** - είναι επιμονή στις αρχές και τις πεποιθήσεις σας. Μπορείτε να αλλάξετε γνώμη εάν πιστεύετε ότι κάτι είναι σωστό και όχι επειδή δέχεστε πίεση από κάποιον άλλον. Συνήθως οι άνθρωποι γίνονται περισσότερο αποφασιστικοί καθώς αναπτύσσουν την αυτοπεποίθησή τους.

Επιπλέον δεξιότητες περιλαμβάνουν:

- Ενσυναίσθηση και συναισθηματική νοημοσύνη
- Ομαδική εργασία
- Διαχείριση άγχους και χρόνου
- Επίλυση προβλημάτων
- Στρατηγική και καινοτομία

Και τι γίνεται με τον τελικό σας στόχο; Εάν ο στόχος σας είναι να είστε να εξυπηρετείτε πελάτες του διεθνούς jet set, σκεφτείτε τους τρόπους να «εισχωρήσετε» μέσα σε αυτό τον εξειδικευμένο κλάδο του Τουρισμού. Εάν ο στόχος σας είναι να αποκτήσετε μια μέρα το δικό σας εστιατόριο, εξερευνήστε τρόπους για να αποκτήσετε σχετική εμπειρία. Το κόλπο είναι να συνεχίσετε να αναζητάτε ευκαιρίες που θα σας ωθούν προς τον μακροπρόθεσμο στόχο σας, αναπτύσσοντας καλή εργασιακή ηθική, εξασκώντας την ομαδικότητα στην εργασία και ενδυναμώνοντας τις δεξιότητές σας καθώς προχωράτε.

Αυτοπεποίθηση: η σιγουριά που νοιώθετε για τις ικανότητές σας.

Δημιουργήστε σχέσεις με άτομα στην τουριστική βιομηχανία

Θα μάθετε πολύ γρήγορα ότι η τουριστική βιομηχανία βασίζεται στις ανθρώπινες σχέσεις - είναι θέμα του ποιον γνωρίζεις, και όχι τι γνωρίζεις.

Σελίδα | 14

Επομένως, είναι σημαντικό να είστε παρόντες και ανοιχτοί, καθώς με αυτόν τον τρόπο θα συγκεντρώνετε περισσότερες πληροφορίες και κατανόηση σχετικά με το προϊόν/υπηρεσία σας, τη θέση του στον κλάδο και τον τρόπο που μπορείτε να το διαχειριστείτε καλύτερα για να αξιοποιήσετε πλήρως τις δυνατότητές του. Όλα αυτά βοηθούν να αποκτήσετε περισσότερη εμπιστοσύνη όσον αφορά την προώθηση του προϊόντος / υπηρεσία σας.

Ορισμένες βασικές πρακτικές δημιουργίας σχέσεων περιλαμβάνουν, μεταξύ άλλων:

- *Συμμετάσχετε στον τοπικό ή περιφερειακό τουριστικό συλλογικό όργανο* - αυτοί οι οργανισμοί είναι εκεί για να σας βοηθήσουν να βελτιώνετε συνεχώς τα προϊόντα/υπηρεσίες σας και προσφέρουν σημαντικές ευκαιρίες δικτύωσης και μάρκετινγκ και σε γενικές γραμμές υποστηρίζουν την επιχείρησή σας.
- *Αξιοποιήστε όσο το δυνατόν περισσότερες ευκαιρίες δικτύωσης* - η δικτύωση, είναι ο καλύτερος τρόπος για να μάθετε περισσότερα και γρηγορότερα και επομένως να παραμείνετε μπροστά στον κλάδο. Το να είσαι στην κορυφή προσδίδει αυτοπεποίθηση, όχι μόνο σχετικά με όσα γνωρίζεις, αλλά σου δίνει επίσης περισσότερο χρόνο για να σκεφτείς τις επιλογές σου και να είσαι προνοητικός.

Σκεφτείτε τα θετικά σας χαρακτηριστικά και τις επιτυχίες σας, ακόμα και τις μικρότερες! Η αναγνώριση των επιτυχιών σας ενισχύει την αυτοπεποίθησή σας, η οποία σας δίνει ακόμη περισσότερη αυτοπεποίθηση για νέες προσπάθειες χωρίς το φόβο της αποτυχίας.

Οι καθηγητές της Σχολής Διοίκησης του Πανεπιστημίου της Βοστώνης, George Hollenbeck και Tim Hall ορίζουν την αυτοπεποίθηση ως «την κρίση μας για το αν μπορούμε ή όχι να κάνουμε κάτι». Υπογραμμίζουν ότι η κρίση είναι το αποτέλεσμα της σκέψης μας και βασίζεται στις αντιλήψεις μας.

Αρκετά κοινά θέματα που αναφέρονται στην τουριστική βιομηχανία συμπεριλαμβάνουν και την εμπειρία ως μέσο για την ενίσχυση της αυτοπεποίθησης. Θα μπορούσαμε να πούμε ότι «δεν υπάρχει υποκατάστατο της εμπειρίας».

Από την άλλη πλευρά, όντας οι υπεύθυνοι για να κάνουν τους επισκέπτες να αισθάνονται ευπρόσδεκτοι, οι υπάλληλοι στον τουριστικό κλάδο πρέπει να μάθουν πώς να κάνουν μικρές συζητήσεις με οποιονδήποτε, συμπεριλαμβανομένων ακόμη και διάσημων ανθρώπων, πολιτικών και προέδρων εταιρειών.

Μια άλλη σημαντική πτυχή είναι η παροχή υποστήριξης από τους προϊστάμενους και διευθυντές στην εργασία των απασχολούμενων στον τουρισμό. Συχνά εάν ο επόπτης/προϊστάμενος παρέχει ηθική υποστήριξη υπάρχει μεγαλύτερη πιθανότητα ο υπάλληλος να μπορέσει να ολοκληρώσει μια εργασία καλύτερα και να είναι αξιόπιστος, δημιουργώντας έτσι μεγαλύτερες πιθανότητες για επιτυχία. Πολλοί εργαζόμενοι στον τουρισμό τονίζουν ότι η συναισθηματική υποστήριξη και εμπιστοσύνη του αφεντικού τους, αναφορικά με την ικανότητά τους, τους βοήθησαν να πετύχουν στην αύξηση της αυτοπεποίθησης τους.

Σελίδα | 15

Ο James Burke, πρώην Διευθύνων Σύμβουλος της Johnson & Johnson, πιστεύει έντονα ότι «δεν μπορείτε να οικοδομήσετε μια επιχείρηση χωρίς να κάνετε λάθη». Οι άνθρωποι μαθαίνουν από λάθη τους. Η μάθηση από τα λάθη και η υπερνίκηση των αποτυχιών μπορεί να είναι σημαντικά δομικά στοιχεία για την αύξηση της αυτοπεποίθησης και για τη μελλοντική επιτυχία.

Σχεδόν κάθε επαγγελματίας του τουριστικού κλάδου προσέφερε συμβουλές σε εκείνους που ξεκινούν τη σταδιοδρομία τους στο κλάδο της φιλοξενίας. Ακολουθεί ένα δείγμα των συμβουλών τους:

- Εμπιστευτείτε τους άλλους - το οποίο αποτελεί μεγάλο μέρος της αυτοπεποίθησης, καθώς σε αυτόν τον κλάδο δεν μπορείτε απλά να λειτουργήσετε μόνοι σας.
- Κάθε λάθος είναι μια ευκαιρία για μάθηση.
- Θέστε μικρούς στόχους και επιτύχετε έναν κάθε φορά.
- Κανείς δεν είναι αλάθητος, όλοι κάνουν λάθη, οπότε συνεχίστε να προσπαθείτε, μαθαίνοντας από τα λάθη σας.
- Η αυτοπεποίθηση είναι κάτι που δεν δίνεται ούτε διδάσκεται, αλλά κάτι που πρέπει να αποκτήσετε μέσω της εμπειρίας.
- Μην φοβάστε να ζητήσετε βοήθεια όταν δεν ξέρετε πώς να κάνετε κάτι, είναι καλύτερο από το να μην το κάνετε καθόλου.
- Το σημαντικό είναι να χτίσετε την αυτοπεποίθησή σας κάνοντας πράγματα στα οποία είστε καλοί. Από εκεί και πέρα, μπορείτε αργά να προχωρήσετε σε πιο δύσκολες εργασίες που προηγουμένως τις φοβόσασταν.
- Γίνεστε επιτυχημένοι όταν κάνετε και τους άλλους επιτυχημένους.
- Το πρώτο βήμα για την οικοδόμηση της αυτοπεποίθησης είναι η απόκτηση γνώσης και ο σεβασμός από τους άλλους.
- Θυμηθείτε, ότι είναι τα «πάνω» και τα «κάτω» που κάνουν το «παιχνίδι» της ζωής διασκεδαστικό.
- Η εμπιστοσύνη στις δυνάμεις σας είναι πρόδρομος για να ασκείτε ισχυρή ηγεσία, ειδικά στο πλαίσιο μίας ομάδας.

Video

- https://www.youtube.com/watch?time_continue=18&v=VRXmsVF_QFY&feature=emb_logo (Η δύναμη της Ενσυναίσθησης στα Πορτογαλικά με υπότιτλους)
- <https://www.youtube.com/watch?v=UzPMMSKfkZQ> (Η σημασία της Ενσυναίσθησης)
- <https://www.youtube.com/watch?v=w-HYZv6HzAs> – η δεξιότητα της αυτοπεποίθησης - TEDx (στα Πορτογαλικά με υπότιτλους)
- <https://www.youtube.com/watch?v=sjdxUiAJ0UQ> – Πώς να μιλάτε με αυτοπεποίθηση

III - ΤΜΗΜΑ 3 - ΟΜΑΔΙΚΕΣ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΚΑΙ ΠΑΙΧΝΙΔΙ ΡΟΛΩΝ

Το υλικό σε αυτήν την ενότητα περιλαμβάνει 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 και ειδικότερα αυτές της Ενσυναίσθησης και της Εμπιστοσύνης. Οι επιλεγμένες δραστηριότητες λαμβάνουν υπόψη τον τουριστικό κλάδο.

Σελίδα | 17

Τίτλος: Παιχνίδι με κάρτες

Στόχοι: ανάπτυξη ενσυναίσθησης, εξέταση άλλων απόψεων, ανάπτυξη δεξιοτήτων επικοινωνίας και διαπραγμάτευσης. Οι εκπαιδευόμενοι διδάσκονται αρχικά τέσσερις στρατηγικές επίλυσης προβλημάτων που πρέπει να χρησιμοποιούν όταν αντιμετωπίζουν ένα κοινωνικό πρόβλημα - Διακοπή, Σκέψη, Πράξη και Έλεγχος. Στη συνέχεια, καθώς παίζουν το παιχνίδι και επιλέγουν κάρτες με τις κοινωνικές δεξιότητες που πρέπει να μάθουν, τους ζητείται είτε να επιλέξουν μια βιώσιμη στρατηγική, να εξηγήσουν τι θα έκαναν ή να παίξουν κάποιον ρόλο. Η επίλυση κοινωνικών προβλημάτων διδάσκεται μέσω της προσεκτικής εξέτασης για την εκμείωση της αποτελεσματικότερης λύσης.

Αριθμός συμμετεχόντων: 6 κατ' ελάχιστον

Διαδικασία:

- Ο εκπαιδευτής εξηγεί τη δραστηριότητα και διανέμει τις κάρτες
- Κόψτε κάθε κάρτα στη μέση διαγώνια, έπειτα στη μέση διαγώνια ξανά, έτσι ώστε να έχετε τέσσερα τριγωνικά κομμάτια για κάθε κάρτα.
- Ανακατέψτε όλα τα κομμάτια μαζί και βάλτε ίδιο αριθμό καρτών σε κάθε φάκελο (έχετε τόσους φακέλους όσους και οι ομάδες).
- Χωρίστε τους εκπαιδευόμενους σε ομάδες των τριών ή τεσσάρων. Χρειάζεστε τουλάχιστον τρεις ομάδες. Εάν έχετε έλλειψη ατόμων, δύο ομάδες μπορούν να λειτουργήσουν επίσης.
- Δώστε σε κάθε ομάδα ένα φάκελο με κάρτες.
- Κάθε ομάδα έχει τρία λεπτά για να ταξινομήσει τα κομμάτια της, να καθορίσει ποια χρειάζεται για να κάνει πλήρεις κάρτες και να αναπτύξει μια στρατηγική διαπραγμάτευσης.
- Μετά από τρία λεπτά, αφήστε τις ομάδες να αρχίσουν να ανταλλάσσουν κομμάτια. Οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να ανταλλάξουν μόνοι τους ή συλλογικά μέσω της ομάδας τους. Δώστε στις ομάδες οκτώ λεπτά για να συνδιαλλαγούν και να ανταλλάξουν κάρτες.
- Όταν τελειώσει ο χρόνος, μετρήστε τις ολοκληρωμένες κάρτες κάθε ομάδας. Όποια ομάδα έχει τις περισσότερες ολοκληρωμένες κάρτες κερδίζει τον γύρο.

Στο τέλος, ο εκπαιδευτής ρωτά τους συμμετέχοντες: Ποιες στρατηγικές διαπραγμάτευσης λειτούργησαν; Ποιες δεν λειτούργησαν; Τι θα μπορούσαν να είχαν κάνει καλύτερα; Ποιες άλλες δεξιότητες, όπως η ενεργός ακρόαση ή η ενσυναίσθηση, χρειάστηκε να χρησιμοποιηθούν; Θα ακολουθήσει συζήτηση και ο εκπαιδευτής θα καταγράψει τα συμπεράσματα.

Σελίδα | 18

Διάρκεια: 30 λεπτά

Τίτλος: Τετράγωνη ομιλία

Αριθμός συμμετεχόντων: 10 κατ' ελάχιστον

Στόχοι: Ανάπτυξη δεξιοτήτων επικοινωνίας και εμπιστοσύνης. Κατανόηση διαφορετικών δεξιοτήτων επικοινωνίας και αναγνώριση της σημασίας της αποτελεσματικής επικοινωνίας.

Υλικά: ένα κάλυμμα για τα μάτια για κάθε συμμετέχοντα, ένα μακρύ σχοινί ανά ομάδα

Διαδικασία:

- Χωρίστε την ομάδα των συμμετεχόντων σας σε ομάδες των 5 ατόμων περίπου η καθεμία.
- Τακτοποιήστε το δωμάτιο, ώστε να έχετε όσο το δυνατόν περισσότερο χώρο.
- Κλείστε τα μάτια κάθε συμμετέχοντα
- Δώστε τους το σχοινί
- Αποπροσανατολίστε κάθε συμμετέχοντα ξεχωριστά μετακινώντας τον λίγο, περιστρέφοντάς τον κλπ.
- Ενημερώστε τους εκπροσώπους της κάθε ομάδας για τον εναπομείναντα χρόνο.

Κανόνες:

Προφορικά επικοινωνήστε τα ακόλουθα στην κάθε ομάδα όταν οι συμμετέχοντες έχουν τα μάτια δεμένα:

Ο στόχος της δραστηριότητας είναι να φτιάξουν ένα τετράγωνο από σχοινί (Σταθείτε σε σχήμα τετραγώνου με την ομάδα τους).

Οι ακόλουθες πληροφορίες πρέπει να κοινοποιούνται προφορικά στους εκπροσώπους μεμονωμένα, καθώς τους δίνεται το σχοινί.

Συμμετέχων Α: Όλα τα μέλη της ομάδας έχουν τα μάτια κλειστά και πρέπει να παραμείνουν έτσι κατά τη διάρκεια της δραστηριότητας.

Συμμετέχων Β: Το σχοινί που κρατάτε έχει μήκος περίπου ____ μέτρα.

Συμμετέχων Γ: Το σχοινί που κρατάτε είναι δεμένο μαζί για να σχηματίσει έναν κύκλο. Δεν πρέπει να λυθεί.

Συμμετέχων Δ: Δεν πρέπει να αφήσετε το σχοινί.

Συμμετέχων Ε: Θα ενημερωθείτε όταν σας απομένουν 5 λεπτά από τα 20 λεπτά του χρόνου σας.

Αφήστε τις ομάδες να εργαστούν για την κάθε δραστηριότητα και ενημερώστε τις όταν έχουν απομείνει 5 λεπτά από τον διαθέσιμο χρόνο.

Μόλις οι ομάδες αποδώσουν σε αυτήν τη δραστηριότητα με τον καλύτερο δυνατό τρόπο, χρησιμοποιήστε αυτές τις παρακάτω 5 ερωτήσεις για να ελέγξετε τη σημασία της καλής ομαδικής επικοινωνίας:

- Νιώθετε ότι επικοινωνήσατε ως ομάδα αποτελεσματικά;
- Κατά τη διάρκεια της δραστηριότητας, ποιες επικοινωνιακές δεξιότητες χρησιμοποιήσατε αποτελεσματικά;
- Κατά τη διάρκεια της δραστηριότητας, ποιες επικοινωνιακές δεξιότητες θα μπορούσατε να έχετε χρησιμοποιήσει για να βελτιώσετε την απόδοση;
- Πόσο σημαντική είναι η επικοινωνία στο χώρο εργασίας; Γιατί;
- Ποια βασικά σημεία έχετε μάθει για την επικοινωνία από αυτήν τη δραστηριότητα, που θα θέλατε να εφαρμόσετε στο χώρο εργασίας;

Σελίδα | 19

Διάρκεια: 25 λεπτά

Παιχνίδι ρόλων¹: Στο Εστιατόριο / ξενοδοχείο

Η εμπιστοσύνη δεν είναι κάτι που μπορεί να μάθει κανείς σαν ένα σύνολο κανόνων. Η εμπιστοσύνη είναι μια κατάσταση του νου. Η θετική σκέψη, η πρακτική, η εκπαίδευση, η γνώση και η συνομιλία με άλλους ανθρώπους είναι όλοι χρήσιμοι τρόποι για να βελτιώσετε ή να ενισχύσετε τα επίπεδα εμπιστοσύνης σας. Η εμπιστοσύνη προέρχεται από τα συναισθήματα της ευημερίας, την αποδοχή του σώματός σας και της αυτοεκτίμησής σας, και την πίστη στις δικές σας ικανότητες, δεξιότητες και εμπειρία. Η εμπιστοσύνη είναι ένα χαρακτηριστικό που οι περισσότεροι άνθρωποι θα ήθελαν να έχουν.

Η ενσυναίσθηση είναι, στον απλούστερο ορισμό της, η συνειδητοποίηση των συναισθημάτων των άλλων ανθρώπων. Είναι ένα βασικό στοιχείο της Συναισθηματικής Νοημοσύνης, ο σύνδεσμος μεταξύ του εαυτού μας και των άλλων, γιατί αφορά το πώς εμείς ως άτομα καταλαβαίνουμε τι βιώνουν οι άλλοι σαν να το βιώνουμε εμείς οι ίδιοι.

Στόχος(οι): να κατανοήσουμε την έννοια της Εμπιστοσύνης, της αυτοπεποίθησης και της ενσυναίσθησης στο εργασιακό πλαίσιο. Αυτό δίνει στους ανθρώπους την ευκαιρία να μάθουν από τα λάθη τους και να μπορούν να εκφράζουν τις ανάγκες τους στην επόμενη δυσάρεστη κατάσταση.

Σενάριο: Εστιατόριο ή / και ξενοδοχείο

Αριθμός συμμετεχόντων - Πώς πρέπει να σχηματιστούν οι ομάδες; Ζευγάρια εκπαιδευόμενων.

«Ρόλοι» και πώς θα κατανεμηθούν: Βάλτε την ομάδα σε ζευγάρια και ζητήστε τους να παίξουν διαφορετικούς ρόλους, ότι δηλαδή δουλεύουν σε ένα εστιατόριο ή ένα ξενοδοχείο (καθορίστε το ρόλο του κάθε εκπαιδευόμενου). Ετοιμάστε μια λίστα πιθανών σεναρίων για εξερεύνηση

¹ See Annex 1

(επόπτης / υπηρέτρια, μάγειρας / σερβιτόρος, ρεσεψιονίστ / διευθυντής ξενοδοχείου, υπάλληλος σε μπαρ / υπάλληλος καθαρισμού, κλπ.)

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

Σελίδα | 20

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 τους ρόλους ή / και το σενάριο.

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;

	Σχεδόν ανύπαρ κτες	Πολύ λίγες	Μέτριες	Επαρκείς	Πολύ επαρκείς
	1	2	3	4	5
ΕΝΟΤΗΤΑ 2/4: ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ ΚΑΙ ΑΥΤΟΠΕΠΟΙΘΗΣΗ					
Κατανοώ την έννοια της Ενσυναίσθησης και Αυτοπεποίθησης στο πλαίσιο του τουρισμού					
Μπορώ να δώσω παραδείγματα για το πώς να δείχνω Ενσυναίσθηση και Αυτοπεποίθηση σε άλλους στο πλαίσιο του τουρισμού					
Καταλαβαίνω γιατί είναι σημαντικό να δείχνουμε Ενσυναίσθηση και Αυτοπεποίθηση 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 | 22

	Σχεδόν ανύπαρ κτες	Πολύ λίγες	Μέτριες	Επαρκείς	Πολύ επαρκείς
	1	2	3	4	5
ΕΝΟΤΗΤΑ 2/4: ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗ ΚΑΙ ΑΥΤΟΠΕΠΟΙΘΗΣΗ					
Κατανοώ την έννοια της Ενσυναίσθησης και Αυτοπεποίθησης στο πλαίσιο του τουρισμού					
Μπορώ να δώσω παραδείγματα για το πώς να δείχνω Ενσυναίσθηση και Αυτοπεποίθηση σε άλλους στο πλαίσιο του τουρισμού					
Καταλαβαίνω γιατί είναι σημαντικό να δείχνουμε Ενσυναίσθηση και Αυτοπεποίθηση στο πλαίσιο του τουρισμού					

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Έχοντας παρακολουθήσει την εκπαιδευτική ενότητα που είχε στόχο να αναβαθμίσει την ΔΕΞΙΟΤΗΤΑ ΤΗΣ ΕΝΣΥΝΑΙΣΘΗΣΗΣ ΚΑΙ ΑΥΤΟΠΕΠΟΙΘΗΣΗΣ, πώς αξιολογείτε τα διάφορα στοιχεία της εκπαίδευσής σας;

Σελίδα | 23

	Πολύ φτωχό	Φτωχό	Αποδεκτό	Ικανοποιητικό	Πολύ Ικανοποιητικό
	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: Επικοινωνία και κοινωνικές δεξιότητες - Πώς να χειριστείτε την Ενσυναίσθηση

Σελίδα | 24

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