

ReTraVaSSEV

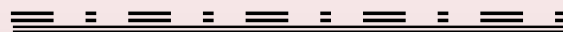
Αναγνώριση, κατάρτιση και
επικύρωση μαλακών δεξιοτήτων
για την απασχολησιμότητα
ευάλωτων ομάδων



**Εγχειρίδιο Εκπαιδευτή για
Μαλακές (μη τεχνικές)
Δεξιότητες**

R eTraVaSSEV

Αναγνώριση, κατάρτιση και
επικύρωση μαλακών δεξιοτήτων
για την απασχολησιμότητα
ευάλωτων ομάδων



Εγχειρίδιο Εκπαιδευτή για Μαλακές (μη τεχνικές) Δεξιότητες

"The European Commission support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents which reflects the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained there in."

Partners:



Järfälla lärcentrum, Järffa, Σουηδία



Instituto para a Qualificação Profissional, IP-RAM, Φουνκάλ, Μαδέρα, Πορτογαλία



Zetva na znaenje, Πρίλεπ, Βόρεια Μακεδονία



Stichting Internationaal Vrouwenwerk, Ντεν Χέλντερ, Ολλανδία



Dorea Educational Institute, Λεμεσός, Κύπρος



Qrios, Γκενκ, Βέλγιο

Contents

Ανάπτυξη μαλακών δεξιοτήτων	5
Η διαδρομή προς ένα ευρωπαϊκό πρόγραμμα σπουδών	7
1. Εξυπηρέτηση Πελατών	12
Εισαγωγή	13
1.1. Εργαλείο 1: επικοινωνία πρόσωπο με πρόσωπο	14
1.1.1. Πρακτικές Πληροφορίες	14
1.1.2. Επικοινωνία πρόσωπο με πρόσωπο	15
1.2. Εργαλείο 2: αντιμετώπιση του πελάτη στο τηλέφωνο	25
1.2.1. Πρακτικές πληροφορίες	25
1.2.2. Συμφωνία με τον πελάτη στο τηλέφωνο	26
1.3. Εργαλείο 3 : Χειρισμός παραπόνων και επίλυσης προβλημάτων	31
1.3.1. Πρακτικές πληροφορίες	31
1.3.2. Αντιμετώπιση προβλημάτων και καταγγελιών	32
2. Διαπολιτισμική επικοινωνία	37
Εισαγωγή	38
2.1. Εργαλείο 1: η αράχνη στο δίκτυο	39
2.1.1. Πρακτικές Πληροφορίες	39
2.2. Εργαλείο 2: παιχνίδι ρόλων	43
2.2.1. Πρακτικές Πληροφορίες	43
2.3. Εργαλείο 3: η τελική παρουσίαση του βήματος	49
2.3.1. Πρακτικές πληροφορίες	49
3. Μαθαίνοντας να μαθαίνεις	52
Εισαγωγή	53
3.1. Εργαλείο 1: κάρτες ικανοτήτων	55
3.1.1. Πρακτικές Πληροφορίες	55
3.1.1. Εγχειρίδιο εκπαιδευτή για τις κάρτες ικανοτήτων	56
3.2. Εργαλείο 2: εικόνες σκέψης	59
3.2.1. Πρακτικές Πληροφορίες	59
3.2.2. Εγχειρίδιο εκπαιδευτή για τις εικόνες σκέψης	60
3.3. Εργαλείο 3: OsmAnd εφαρμογή	77
3.3.1. Πρακτικές πληροφορίες	77
3.3.2. Εγχειρίδιο εκπαιδευτή για την εφαρμογή OsmAnd	78
4. Κίνητρα	81

Ε ι σ α γ ω γ ή	8 2
4.1. Εργαλείο 1: το προσωπικό μου εγχειρίδιο	84
4.1.1. Πρακτικές Πληροφορίες.....	84
4.1.2. Εγχειρίδιο εκπαιδευτή για προσωπικό εγχειρίδιο	85
4.2. Εργαλείο 2: αυτογνωσία και αντανάκλαση των εξωτερικών και εσωτερικών κινήτρων	88
4.2.1. Πρακτικές Πληροφορίες.....	88
4.2.2. Εγχειρίδιο εκπαιδευτή για την αυτογνωσία και αντανάκλωντας το εξωτερικό και το εσωτερικό κίνητρο.	89
4.3. Εργαλείο 3: εναύσματα και ρουτίνες	96
4.3.1. Πρακτικές Πληροφορίες.....	96
4.3.2. Εγχειρίδιο εκπαιδευτή για εναύσματα και ρουτίνες.....	97
5 . Ο μ α δ ι κ ή Ε ρ γ α σ ί α	1 0 6
Ε ι σ α γ ω γ ή	1 0 7
5.1. Εργαλείο 1: 9 ρόλοι ομάδας Μπέλμπιν.....	109
5.1.1. Πρακτικές πληροφορίες.....	109
5.1.2. Εγχειρίδιο εκπαιδευτή για τους 9 ρόλους ομάδας Belbin.....	111
5.2. Εργαλείο 2: κάρτες επικοινωνίας.....	116
5.2.1. Πρακτικές Πληροφορίες.....	116
5.2.2. Εγχειρίδιο εκπαιδευτών για κάρτες επικοινωνίας	118
5.3. Εργαλείο 3: Τεχνικές NLP	123
5.3.1. Πρακτικές Πληροφορίες.....	123
5.3.2. Τεχνικές NLP	125
6 . Δ ι α χ ε ί ρ ι σ η σ υ γ κ ρ ο ύ σ ε ω ν	1 4 1
Ε ι σ α γ ω γ ή	1 4 2
6.1. Εργαλείο 1: αναγνωρίζοντας & τύπους σύγκρουσης ομάδων: ακουστική	147
6.1.1. Πρακτικές Πληροφορίες.....	147
6.1.2. Εγχειρίδιο εκπαιδευτή για την αναγνώριση & τους τύπους σύγκρουσης ομάδων: ακουστική.....	149
6.2. Εργαλείο 2: αναγνωρίζοντας & τύπους σύγκρουσης ομάδων: οπτικά	152
6.2.1. Πρακτικές Πληροφορίες.....	152
6.2.2. Εγχειρίδιο εκπαιδευτή για την αναγνώριση & τους τύπους σύγκρουσης ομάδων: οπτικό	154
6.3 Εργαλείο 3: αναγνωρίζοντας & τύπους σύγκρουσης ομάδων: αισθητικό	166
6.3.1 Πρακτικές Πληροφορίες	166
6.3.2 Εγχειρίδιο εκπαιδευτή για την αναγνώριση & τα είδη των συρράξεων της ομάδας: αισθητικό	168

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ	170
-------------------------------	-----

Ανάπτυξη μαλακών δεξιοτήτων

Οι δεξιότητες¹ είναι ένα μονοπάτι για την απασχολησιμότητα και την ευημερία. Με τις σωστές δεξιότητες, οι άνθρωποι είναι εξοπλισμένοι για ποιοτικές θέσεις εργασίας και μπορούν να εκπληρώσουν το δυναμικό τους ως σίγουροι και ενεργοί πολίτες. Σε μια ταχέως μεταβαλλόμενη παγκόσμια οικονομία, οι δεξιότητες θα καθορίσουν σε μεγάλο βαθμό την ανταγωνιστικότητα και την ικανότητα να οδηγήσουν την καινοτομία. Αποτελούν παράγοντα έλξης για επενδύσεις και καταλύτη στον ενάρετο κύκλο δημιουργίας θέσεων εργασίας και ανάπτυξης. Είναι το κλειδί για την κοινωνική συνοχή².

Ο βασικός στόχος του έργου ReTraVaSSEV είναι η απόκτηση συναφών και υψηλής ποιότητας μαλακών δεξιοτήτων μεταξύ των ευάλωτων ομάδων για την προώθηση της απασχολησιμότητας, της καλύτερης κοινωνικής ενσωμάτωσης και των αποτελεσματικών εκπαιδευτικών συστημάτων. Με αυτόν τον τρόπο, η τοπική συνοχή θα ενισχυθεί και η κοινωνία θα επωφεληθεί από τις διαθέσιμες δυνατότητες.³

Τα προσόντα δείχνουν στους εργοδότες αυτό που οι άνθρωποι γνωρίζουν και είναι σε θέση να κάνουν, αλλά συνήθως δεν αντικατοπτρίζουν τις μαλακές δεξιότητες που κατέχουν, οι οποίες επομένως κινδυνεύουν να υποτιμηθεί. Ο εντοπισμός και η επικύρωση αυτών των δεξιοτήτων είναι ιδιαίτερα σημαντικός για τα άτομα με λιγότερες ευκαιρίες: με χαμηλότερα προσόντα, τους ανέργους ή όσους διατρέχουν κίνδυνο ανεργίας, συμπεριλαμβανομένων των μεταναστών και των προσφύγων, καθώς και άτομα που έχουν ανάγκη να αλλάξουν σταδιοδρομίες.

Για να αποτρέψουμε τους ανθρώπους από το να γίνουν μέρος αυτών των ευάλωτων ομάδων και να προσεγγίσουμε εκείνους που αγωνίζονται να σκαρφαλώσουν στην κοινωνική και οικονομική σκάλα, πρέπει να επενδύσουμε στην εκπαίδευση για τις μαλακές δεξιότητες.

Υπάρχει ανάγκη χαρτογράφησης και καθορισμού των μαλακών δεξιοτήτων και ανάπτυξη ενός διεθνικού προγράμματος σπουδών. Οι διαφορές μεταξύ των συστημάτων εκπαίδευσης και κατάρτισης στην ΕΕ καθιστούν δύσκολο για τους εργοδότες να αξιολογούν τις γνώσεις και τις δεξιότητες των ατόμων με προσόντα από άλλη χώρα από τη δική τους. "Αναγνώριση, η κατάρτιση και η επικύρωση αυτών των μαλακών δεξιοτήτων σε όλα τα ευρωπαϊκά σύνορα αποτελεί απάντηση σε αυτές

¹ Ο όρος «δεξιότητες» χρησιμοποιείται για να αναφέρεται ευρέως σε αυτό που ένα άτομο γνωρίζει, κατανοεί και μπορεί να κάνει.

² Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Ένα νέο θεματολόγιο δεξιοτήτων για την Ευρώπη, Τελευταία τροποποίηση στον 1^ο πίνακα, 10, 2016, <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1223>

³ Αναγνώριση, κατάρτιση και επικύρωση των μαλακών δεξιοτήτων για την απασχολησιμότητα των ευάλωτων ομάδων (Κωδικός έργου: 2017-1-BE02-KA204-034799)

τις προκλήσεις. Κάθε χώρα πρέπει να προσδιορίσει τις μαλακές δεξιότητες που απαιτεί η αγορά εργασίας και πρέπει να παρέχει αυτή την εκπαίδευση δεξιοτήτων σε συνδυασμό με τις βασικές δεξιότητες, ή ακόμη περισσότερο υψηλού επιπέδου δεξιότητες για την πραγματική ενσωμάτωση ενηλίκων από ευάλωτες ομάδες στην οικονομία και την εκπαίδευση Τομέα.

Για να ενισχυθεί η πρόσβαση και να ληφθούν υπόψη οι ποιοτικές ευκαιρίες μάθησης, οι ενήλικες με χαμηλά επίπεδα δεξιοτήτων θα πρέπει να έχουν πρόσβαση σε οδούς αναβάθμισης των δεξιοτήτων σε τρία βασικά βήματα.⁴

Βήμα 1 – αξιολόγηση δεξιοτήτων

Αυτό θα επιτρέψει στους ενήλικες να προσδιορίσουν τις υπάρχουσες δεξιότητές τους και τις όποιες ανάγκες για αναβάθμιση των δεξιοτήτων.

Βήμα 2 – προσφορά μάθησης

Ο δικαιούχος θα λάβει προσφορά εκπαίδευσης και κατάρτισης που θα πληροί τις ανάγκες που προσδιορίζονται από την αξιολόγηση δεξιοτήτων. Η προσφορά θα πρέπει να στοχεύει στην τόνωση των βασικών μαλακών δεξιοτήτων.

Βήμα 3 – επικύρωση και αναγνώριση

Ο δικαιούχος θα έχει την ευκαιρία να έχει τις δεξιότητες που έχει αποκτήσει επικυρωμένη και αναγνωρισμένη.

Το σκεπτικό για την ανάπτυξη αυτού του έργου είναι η αντιληπτή έλλειψη μαλακών δεξιοτήτων που είναι απαραίτητες για την απασχολησιμότητα, τη βελτίωση της κοινωνικής ενσωμάτωσης και την πιο επιτυχημένη εκπαίδευση, όπως, ενδεικτικά, η διασταυρούμενη πολιτιστική επικοινωνία, οι ψηφιακές δεξιότητες, οι κοινωνικές δεξιότητες, Διαχείριση ακραίων καταστάσεων, ηγεσία, ομαδικές δεξιότητες, ηθική, ιθαγένεια και συναισθηματική νοημοσύνη.

Πιστεύουμε ακράδαντα ότι το δυναμικό ταλέντο είναι παρόν σε όλους τους τομείς της κοινωνίας, αλλά ότι πολλές πολύτιμες ικανότητες είναι ανεπαρκώς ανεπτυγμένες. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα για τις ευάλωτες ομάδες: μετανάστες και πρόσφυγες, άτομα με χαμηλό μορφωτικό επίπεδο, άτομα με κακές ξένες γλωσσικές δεξιότητες. Θέλουμε να βελτιώσουμε την εκπαίδευση μαλακών δεξιοτήτων για να αντιμετωπίσουμε τη χαμηλή αυτοεκτίμηση, τη φτώχεια, την πρόκληση της μετανάστευσης και την έλλειψη οικονομικών δεξιοτήτων.

⁴ <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1224&langId=en>

Κατά τη διάρκεια της έρευνάς μας και της καθημερινής μας εργασίας, παρατηρήσαμε ότι οι εκπαιδευτές συχνά στερούνται επαρκών γνώσεων και λειτουργικών εργαλείων για την αναγνώριση, την εκπαίδευση και την επικύρωση μαλακών δεξιοτήτων μεταξύ ευάλωτων ομάδων.

Ως εκ τούτου, αποφασίσαμε να αναπτύξουμε ένα πακέτο κατάρτισης που θα περιλαμβάνει μέσα επικύρωσης για εκπαιδευτές που εργάζονται με ευάλωτες ομάδες. Το εκπαιδευτικό πακέτο θα τους επιτρέψει να αναγνωρίσουν, να εκπαιδεύσουν και να επικυρώσουν τις μαλακές δεξιότητες που απαιτούνται για την πολύπλοκη κοινωνία με την ταχέως εξελισσόμενη αγορά εργασίας.

Το εκπαιδευτικό πακέτο σχεδιάστηκε μέσα σε ένα σφαιρικό πλαίσιο προσέγγισης. Στοχεύει στην παροχή εκπαίδευσης μαλακών δεξιοτήτων σε ευάλωτες ομάδες, ενώ ταυτόχρονα λαμβάνει υπόψη τη συναισθηματική ευημερία κάθε μαθητή.

Το έργο ReTraVaSSEV έχει ως στόχο να ενισχύσει την επαγγελματική ανάπτυξη των εκπαιδευτών και, συνεπώς, την ενδυνάμωση των ευάλωτων ομάδων τόσο σε εθνικό όσο και σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

Η διαδρομή προς ένα ευρωπαϊκό πρόγραμμα σπουδών

Έξι έμπειροι εταίροι, εργαζόμενοι στην εκπαίδευση ενηλίκων και με ευάλωτες ομάδες, συμφώνησαν να αναπτύξουν πακέτο κατάρτισης για τους εκπαιδευτές για να τους βοηθήσουν στην κατάρτιση των μαλακών δεξιοτήτων των μαθητών τους, προκειμένου να βελτιώσουν την απασχολησιμότητα τους και να προωθήσουν την καλύτερη ένταξη στην Κοινωνία. Το διετές έργο εφαρμόστηκε από 1/12/2017 μέχρι 30/11/2019.

Οι εταίροι είναι:

- Järfälla lärcentrum, Järffa, Σουηδία
- Instituto para a Qualificação Profissional, IP-RAM, Φουνκάλ, Μαδέρα, Πορτογαλία
- Zetva na znaenje, Πρίλεπ, Βόρεια Μακεδονία
- Stichting Internationaal Vrouwenwerk, Ντεν Χέλντερ, Ολλανδία

- Dorea Educational Institute, Λεμεσός, Κύπρος⁵
- Qrios, Γκενκ, Βέλγιο

Η Qrios συντονίζει το έργο με την καθοδήγηση της καθολικής εκπαίδευσης Vlaanderen, της Φλαμανδικής οργάνωσης ομπρέλας για τα καθολικά σχολεία.

Το έργο έχει τρεις στόχους για αποτελέσματα: μια μελέτη επιφάνειας εργασίας σχετικά με τις μαλακές δεξιότητες (Αποτέλεσμα 1), ένα πολύγλωσσο εγχειρίδιο που περιλαμβάνει εργαλεία για εκπαιδευτές (Αποτέλεσμα 2) και ένα σύνολο μέσων επικύρωσης (αποτέλεσμα 3).

Η πρώτη συνάντηση στην Κύπρο (Δεκέμβριος 2017) χρησιμοποιήθηκε για να τελειοποιήσουν τα καθήκοντα και τις ευθύνες, να οριστούν χρονικά πλαίσια, οικονομικές συνθήκες κλπ. Ένας από τους κύριους στόχους της συνάντησης ήταν να συζητηθεί η μελέτη της επιφάνειας εργασίας και πώς θα διεξαχθεί.

Κατά τη διάρκεια της συνάντησης στην Κύπρο, οι εταίροι του έργου συμφώνησαν επίσης σχετικά με τον ακόλουθο ορισμό του Cedefop για τις μαλακές δεξιότητες ως δεξιότητες που είναι εγκάρμες μεταξύ των θέσεων εργασίας και των τομέων και σχετίζονται με τις προσωπικές ικανότητες (εμπιστοσύνη, πειθαρχία, αυτοδιαχείριση) και την κοινωνική ικανότητες (ομαδική εργασία, επικοινωνία, συναισθηματική νοημοσύνη)⁶.

Μελέτη επιφάνειας εργασίας⁷

Ένα σύνολο δεξιοτήτων καθορίστηκε κατά τη διάρκεια της δεύτερης συνεδρίασης στις παρακάτω χώρες (Μάιος 2018) μετά από ένα ποιοτικό ερωτηματολόγιο (που προετοιμάστηκε από την DOREA) είχε διανεμηθεί πριν σε 600 μαθητές, 120 εκπαιδευτές και 180 εργοδότες σε όλες τις συμμετέχουσες χώρες,

⁵ Αρχικά, το πρόγραμμα ευρύτερης πρόσβασης της Σκωτίας (SWAP) ήταν εταίρος σε αυτό το έργο, αλλά έχει δηλωθεί ως "Άκυρο" από την Ελλάδα του Ηνωμένου Βασιλείου και αντικαταστάθηκε από Εταίρος από την Κύπρο ΚΑΤΑΖΗΤΑΙ.

⁶ Cedefop, Πανόραμα δεξιοτήτων, <https://skillspanorama.cedefop.europa.eu/en/glossary/s>

⁷ Διενεργήθηκε από την Dorea, από το Δεκέμβριο 1 2017 μέχρι τον Απρίλιο 30 2018, συναντήσεις στην Κύπρο και την Ολλανδία. Μελέτη επιφάνειας εργασίας που βρίσκεται στην ιστοσελίδα του έργου ικανότητες.you.eu

παρέχοντας έτσι μια βάση δεδομένων 900 ερωτηθέντων. Η ανάλυση του ερωτηματολογίου (που διενεργήθηκε από την DOREA) είχε ως αποτέλεσμα την επιλογή των κορυφαίων πέντε μαλακών δεξιοτήτων που σύμφωνα με τους ερωτηθέντες είναι απαραίτητες για τους μειονεκτούντες ενήλικους εκπαιδευόμενους, ώστε να τους καταστήσουν πιο απασχολήσιμους, καλύτερα ενσωματωμένους και καλύτερα εξοπλισμένους για την εκπαίδευση.

Το σύνολο δεξιοτήτων περιλαμβάνει τις εξής μαλακές δεξιότητες (με αλφαβητική σειρά): διαπολιτισμική επικοινωνία, εξυπηρέτηση πελατών, εκμάθηση εκμάθησης, κίνητρα και ομαδική εργασία.

Η εκχώρηση των μαλακών δεξιοτήτων έγινε με συναίνεση⁸:

ΣΥΝΕΡΓΑΤΗΣ	ΜΑΛΑΚΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΑ
Πορτογαλία	ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ
Ολλανδία	ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ
Βέλγιο	ΜΑΘΑΪΝΟΝΤΑΣ ΝΑ ΜΑΘΑΪΝΟΥΝ
Σουηδία	ΚΙΝΗΤΡΟ
Κύπρος	ΟΜΑΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ
Βόρεια Μακεδονία	ΔΙΑΧΕΪΡΙΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ

Αποφασίσαμε ότι κάθε ενότητα θα πρέπει να αποτελείται από τρεις διαφορετικές, δημιουργικές, καινοτόμες μεθόδους εργασίας. Ένα πρότυπο για το εγχειρίδιο αναπτύχθηκε από τον εταίρο από τη Βόρεια Μακεδονία.

Πακέτο κατάρτισης

Η προβολή κατά τη διάρκεια της συνάντησης του εταίρου του έργου στη Μαδέρα (2018 Νοεμβρίου) συμφωνήσαμε επίσης στην πρόταση της Βόρειας

⁸ Καθώς η βόρεια Μακεδονία συντονίστηκε με την ανάπτυξη του πακέτου κατάρτισης, αρχικά δεν επρόκειτο να δημιουργήσει εργαλεία για μια μαλακή δεξιότητα.

Μακεδονίας να προσθέσουμε μια έκτη μαλακή δεξιότητα: τη διαχείριση συγκρούσεων στο εγχειρίδιο του εκπαιδευτή.

Έλαβαν χώρα επίσης διάφορα εργαστήρια στη Μαδέρα. Παρουσιάστηκε το πρώτο προσχέδιο του κάθε εργαλείου και έγιναν προτάσεις για βελτίωση. Μετά τις συζητήσεις, μπορέσαμε να οριστικοποιήσουμε ορισμένες αρχές:

- τους τίτλους των εργαλείων,
- την τελική μορφή του εγχειριδίου εκπαιδευτή,
- αριθμός των 50 ωρών διδασκαλίας συνολικά, που αντιπροσωπεύουν 2 μονάδες ECTS,
- τα 3 εργαλεία για κάθε ενότητα είτε ενεργούν ως σύνολο είτε μπορούν να χρησιμοποιηθούν ξεχωριστά,
- τις μεταφράσεις.

Μετά τη μετάφραση, τα σχέδια εκδόσεων ελέγχθηκαν σε όλες τις χώρες εταίρους. Οι παρατηρήσεις των δοκιμαστές παρουσιάστηκαν στη Järfetlla (Μάρτιος 2019) και παρείχαν τη βάση για την επικαιροποίηση των εργαλείων (δεύτερο προσχέδιο).

Καθώς αισθανθήκαμε την ανάγκη για επιπλέον δοκιμές για να δοκιμάσουμε ενημερωμένα εργαλεία, η περίοδος δοκιμών παρατάθηκε μέχρι τη συνάντηση στη Βόρεια Μακεδονία. Στα Σκόπια (Μάιος 2019) συζητήσαμε τα τελευταία ευρήματα της δοκιμής και συμφωνήσαμε σχετικά με την τελική αγγλική έκδοση του πακέτου κατάρτισης (εγχειρίδιο και εργαλεία). Τέλος, όλες οι μεταφράσεις προσαρμόστηκαν στην τελική αγγλική έκδοση και έγινε η απόφαση για την επιλογή ενός πιο επαγγελματικού σχεδιασμού.

Όργανα επικύρωσης

Κατά τη διάρκεια της συνάντησης στα Σκόπια, μετά από ορισμένες συζητήσεις, αποφασίσαμε επίσης για τα μέσα επικύρωσης. Ο Πορτογαλικός εταίρος εισήγαγε τη θεωρητική βάση και πρότεινε το είδος των εργαλείων που θα χρησιμοποιηθούν: συνοπτικά και ρεαλιστικά μέσα, εύκολα στη χρήση για εκπαιδευτές και (μειονεκτούντες) εκπαιδευόμενους.

Αποφασίσαμε ένα σύνολο πέντε μέσων που εγγυώνται την εγκυρότητα:

- ένα χαρτοφυλάκιο,
- ένα έντυπο αξιολόγησης για τους εκπαιδευτές,
- ένα έντυπο αυτοαξιολόγησης για τους εκπαιδευόμενους,
- ένα έντυπο αξιολόγησης για το σύνολο του εργαλείου/λειτουργικής μονάδας,
- επίσημο πιστοποιητικό.

Τα μέσα αυτά συνδέονται με τα 18 εργαλεία που αναπτύχθηκαν και παρουσιάζονται ως χωριστό έγγραφο με τη μορφή εγχειριδίου εκπαιδευτή.

Η μελέτη επιφάνειας εργασίας, το εγχειρίδιο εκπαιδευτή και τα όργανα επικύρωσης είναι διαθέσιμα στην ιστοσελίδα του έργου <http://www.skillsforyou.eu> καθώς και στην πλατφόρμα αποτελεσμάτων έργου (PRP).

Το έργο παρουσιάστηκε κατά τη διάρκεια διεθνούς εκδήλωσης διάδοσης στις Βρυξέλλες και όλοι οι εταίροι έχουν οργανώσει εθνικό πολλαπλασιαστικό γεγονός για να εισαγάγουν άλλους εκπαιδευτές στα εργαλεία και στα μέσα επικύρωσης.

Ελπίζουμε ειλικρινά ότι οι εκπαιδευτές από όλη την Ευρώπη θα βρουν τα εκπαιδευτικά μας εργαλεία χρήσιμα, ώστε οι εκπαιδευόμενοι να ανακαλύψουν και να αναπτύξουν τις μαλακές ικανότητές τους στην αναζήτηση εργασίας, στην περαιτέρω εκπαίδευση καθώς και στην επιτυχή ένταξη.

1. Εξυπηρέτηση Πελατών

**Εργαλείο 1 - Επικοινωνία πρόσωπο με
πρόσωπο Tool**

**Εργαλείο 2-Ασχολούνται με τους πελάτες
στο τηλέφωνο**

**Εργαλείο 3 - Χειρισμός καταγγελιών και
επίλυση προβλημάτων**

Εισαγωγή

Η εξυπηρέτηση πελατών είναι η παροχή υπηρεσιών σε πελάτες πριν, κατά τη διάρκεια και μετά από μια αγορά. Είναι η πράξη της φροντίδας των αναγκών του πελάτη, παρέχοντας και παρέχοντας επαγγελματική, χρήσιμη, υψηλής ποιότητας εξυπηρέτηση και βοήθεια πριν, κατά τη διάρκεια και μετά την εκπλήρωση των απαιτήσεων του πελάτη.

Δεξιότητες εξυπηρέτησης πελατών::

- Προσοχή στη λεπτομέρεια
- Δυνατότητα να μείνετε θετικοί
- Δυνατότητα χειρισμού ορισμένων καταστάσεων με έναν πελάτη ή συνάδελφο
- Ειλικρινής επικοινωνία
- Συμπάθεια και συμπόνια
- Γνώσεις προϊόντος
- Επιμέλεια
- Ευγένεια, ευθυμία και διακριτικότητα

Η μονάδα εξυπηρέτησης πελατών αποτελείται από τρία εργαλεία. Η πρώτη προσφέρει μια εισαγωγή στις βασικές αρχές της επικοινωνίας πρόσωπο με πρόσωπο. Το ακόλουθο εργαλείο διδάσκει πώς να ασχοληθεί με τους πελάτες στο τηλέφωνο. Το τελικό εργαλείο παρουσιάζει συμβουλές και παραδείγματα που παρέχουν τις δεξιότητες των διδασκόμενων για την αντιμετώπιση προβλημάτων και καταγγελιών.

Αυτά τα εργαλεία έγιναν υπό σκέψη για τους εκπαιδευόμενους-στόχους μας – άτομα που προέρχονται από μειονεκτικό υπόβαθρο. Βασίζεται σε απλές δραστηριότητες, εύκολες στην εφαρμογή και εύκολα κατανοητή. Στο τέλος κάθε εργαλείου υπάρχει ένας πίνακας ελέγχου των στόχων, όπου οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να επαληθεύσουν την εξέλιξη της μάθησης τους.

1.1. Εργαλείο 1: επικοινωνία πρόσωπο με πρόσωπο

1.1.1. Πρακτικές Πληροφορίες

ΕΝΟΤΗΤΑ	Εξυπηρέτησης πελατών
ΕΡΓΑΛΕΙΟ	Επικοινωνία πρόσωπο με πρόσωπο
ΠΟΡΟΥΣ	Φυλλάδια, σημειώσεις, χαρτί
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ	Μάθετε πώς να συμπεριφέρεστε σε μια κατάσταση προσώπου με πρόσωπο με έναν πελάτη
ΈΝΝΟΙΑ	Δώστε απλές συμβουλές, ώστε ο μαθητής να μπορεί να αναπτύξει βασικές δεξιότητες για να επικοινωνεί πρόσωπο με πρόσωπο με έναν πελάτη
ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΏΡΕΣ	5
ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	Ο μαθητής θα είναι σε θέση να: - Χρήση βασικής γλώσσας κοινωνικοποίησης - Σύνδεση με τον πελάτη
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ	- Κατανοεί τους ορισμούς της εξυπηρέτησης πελατών - Να μπορείτε να ορίσετε την εξυπηρέτηση πελατών - Κατανόηση των συμβουλών γλώσσας του σώματος - Μπορεί να διακρίνει διαφορετικούς τύπους σωστής γλώσσας σώματος - Κατανοεί τα "Ναι" και τα "Μη" της επικοινωνίας πρόσωπο με πρόσωπο - Μάθετε πώς να χρησιμοποιείτε χρήσιμες φράσεις για την εξυπηρέτηση πελατών
ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ	- Φύλλο εργασίας - έντυπο αξιολόγησης για τους εκπαιδευτές - έντυπο αυτοαξιολόγησης για τους εκπαιδευόμενους - Χαρτοφυλάκιο

1.1.2. Επικοινωνία πρόσωπο με πρόσωπο

Δραστηριότητα 1

Εδώ είναι ο ορισμός μας για την "εξυπηρέτηση πελατών":

"Η εξυπηρέτηση πελατών είναι η παροχή υπηρεσιών σε πελάτες πριν, κατά τη διάρκεια και μετά από μια αγορά. Είναι η πράξη της φροντίδας των αναγκών του πελάτη, παρέχοντας επαγγελματική, χρήσιμη, υψηλής ποιότητας εξυπηρέτηση και βοήθεια πριν, κατά τη διάρκεια και μετά την εκπλήρωση των απαιτήσεων του πελάτη."

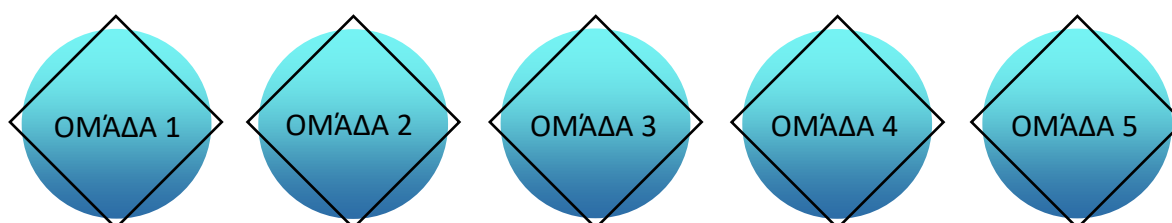
Συμφωνείτε με αυτόν τον ορισμό; Τι άλλο νομίζετε ότι θα μπορούσε να προστεθεί/αλλάξει;

.....

1. Χωρίστε τους μαθητές σας σε 5 ομάδες/ομάδες και Συζητήστε σχετικά με τον ορισμό τους για την εξυπηρέτηση πελατών

1.1. Συμπληρώστε, με τους μαθητές, το διάγραμμα.

Π.χ. Ενδυματολογικός κώδικας, προσαρμοσμένη γλώσσα, φωνητικός τόνος, κίνητρο, σεβασμός, προδραστικότητα, καλή επικοινωνία, να είναι ταπεινός/η, συνεργάσιμος Και....



ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗ ΠΕΛΑΤΩΝ

Δραστηριότητα 2

Υπάρχουν ορισμένα σημαντικά χαρακτηριστικά που πρέπει να ενισχυθούν όπως η γλώσσα του σώματος. Μιλώντας, η γλώσσα του σώματος λέει πολλά για εμάς και τον πελάτη.

Ακολουθούν ορισμένες συμβουλές όταν έχετε συναλλαγή απευθείας με έναν πελάτη. Προσθέστε περισσότερα που μπορεί να είναι χρήσιμα/σημαντικά.

Συμβουλές γλώσσας σώματος:

- Διατηρήστε καλή επαφή με τα μάτια.
- Χαμόγελο.
- Κρατήστε μια ανοιχτή στάση σώματος.
- Εξασκηθείτε με αυτοπεποίθηση σε χειραψίες.
- Αποφύγετε την εισβολή στο χώρο του πελάτη.
- _____
- _____
- _____
- _____

.....

2.1. 2.1. Ολοκληρώστε με τους μαθητές σας τη λίστα με τις συμβουλές για τη γλώσσα του σώματος

Π.χ. Στάση, καλή περιποίηση, καλή εμφάνιση, ενδυματολογικός κώδικας.

Επιλέξτε τη σωστή εικόνα : ✓

☐☐☐☐☐☐☐☐



Δραστηριότητα 3

Η επικοινωνία δεν είναι μόνο η ικανότητα να μιλάς μια συγκεκριμένη γλώσσα. Ακολουθούν ορισμένες πτυχές που πρέπει να γνωρίζει κάποιος όταν εργάζεται σε μια υπηρεσία εξυπηρέτησης πελατών:

Ναι	Μη
• Σεβάσου τον πελάτη σου	• Μην περιπλέκεις τα πράγματα
• Να είσαι ειλικρινής	• Μην είσαι αδιάφορος
• Πάρε την ευθύνη	• Μην θεωρείς τους πελάτες σαν απλές συναλλαγές
• Πάντα να μπαίνεις στη θέση του πελάτη	• Μην αγνοείς τα σχόλια των πελατών
• Εξέφρασε την ευγνωμοσύνη σου	• Μην φοβάσαι τα κομπλιμέντα

3.1. Παιχνίδι ρόλων:

Πχ. 1: Δήλωση: Είστε πολύ ηλίθιοι. Κάλεσε τον μάνατζερ σου.

Πιθανή κατάσταση: Ο πελάτης ήταν αναστατωμένος επειδή η τελική τιμή ενός προϊόντος ήταν υψηλότερη από εκείνη στην ετικέτα τιμή.

Απάντηση: Κυρία, έχετε δίκιο, ζητούμε συγγνώμη για το λάθος μας. Θα το διορθώσουμε.

Περισσότερα παραδείγματα στο συνημμένο 1.

Μπείτε στα παπούτσια του δύσκολου πελάτη (ομαδική εργασία)

Φανταστείτε μια αγένεια, απαιτητική ή αόριστη δήλωση που θα μπορούσε να πει ένας πελάτης με βάση τις δικές του εμπειρίες. Τότε κάποιος στην ομάδα θα διπλώσει ένα χαρτί και θα το παραδώσει στην ομάδα στα αριστερά σας. Με το χαρτί που σας έχει δώσει η άλλη ομάδα, θα έχετε 5-10 λεπτά για να αναπτύξετε ένα ιστορικό και μια απόκριση στον πελάτη.

4 Δραστηριότητα 4

Η εξαιρετική επικοινωνία είναι τέχνη. Το να το έχεις μια έντονη άκρη είναι επιστήμη. Αυτές οι φράσεις εξυπηρέτησης πελατών θα σας βοηθήσουν πολύ να βελτιώσετε την τέχνη σας στο μεταξύ.

6 χρήσιμες φράσεις για την εξυπηρέτηση πελατών

Όταν χαιρετάς τον πελάτη	"Καλώς ήλθατε στο.... Το όνομά μου είναι.... Πώς μπορώ να σας βοηθήσω; "
Όταν απαιτούνται περισσότερες πληροφορίες	"Έτσι, αυτό που καταλαβαίνω μέχρι τώρα είναι... Θα ήταν υπέροχο αν μπορούσατε να μου πείτε λίγο περισσότερα για... "
Όταν αναγνωρίζετε τον πελάτη	"Αντιλαμβάνομαι ότι αυτή η κατάσταση είναι δύσκολη, αλλά ας προσπαθήσουμε να βρούμε μια λύση".
Όταν καθησυχάζει τον πελάτη	"Έχεις απόλυτο δίκιο. Ας το κοιτάξουμε αυτό",
Όταν δίνετε οδηγίες	"Το μόνο που χρειάζεται να κάνετε είναι..."
Όταν είσαι ευγενικός	"Θα σε πείραζε να περιμένεις ένα-δυο λεπτά μέχρι να ανακτήσω τα στοιχεία σου;"

Σε μια κατάσταση πρόσωπο με πρόσωπο με έναν πελάτη, πρέπει να έχουμε κατά νου ότι μια συζήτηση πρέπει να είναι ρευστή και καθαρή. Υπάρχουν διαφορετικά βήματα που πρέπει να ακολουθήσετε:

-Βασική κοινωνικοποίηση [Χαιρετισμοί και συστάσεις (1); κουβεντούλα (2); προσφορά βοήθειας (3); λέγοντας αντίο (4)]

-Γενική συζήτηση [ζητώντας διευκρινίσεις (5)· υποβολή προτάσεων (6)· ανταπόκριση σε προτάσεις (7)]

Προσδιορίστε το περιβάλλον των ακόλουθων προτάσεων/εκφράσεων χρησιμοποιώντας τους αριθμούς 1 έως 7.

Καλημέρα. Χαίρομαι που σε γνωρίζω.	1	Λυπάμαι, αλλά δεν σε κατάλαβα ακριβώς.	
Δεν είναι μια καλύτερη ιδέα για να...;		Είναι η πρώτη φορά που μας επισκέπτεσαι;	
' Σε με να σε βοηθήσω.		Μπορείτε να το επαναλάβετε παρακαλώ;	
Σ ' ευχαριστώ που πέρασες.		Αν θέλετε, καθίστε.	
Αυτή είναι η πρότασή μου... Είναι κατάλληλο για σένα;		Με συγχωρείτε, μπορώ να σας βοηθήσω;	
Χάρηκα πολύ που σε γνώρισα.		Θα θέλατε λίγο καφέ ή τσάι;	
Βλέπω την άποψη σου.		Μπορείς να μιλήσεις λίγο πιο αργά, σε παρακαλώ;	
Σπουδαίος καιρός, έτσι;		Χάρηκα πολύ που σε γνώρισα.	
Σας ευχαριστώ που ήρθατε σήμερα. Το όνομά μου είναι...		Γιατί δεν...;	
Καταλαβαίνω τα συναισθήματά σου. Λυπάμαι που είχες αυτή την κακή εμπειρία.		Διαφωνώ επειδή...	

Δραστηριότητα 5

Η επικοινωνία μπορεί να οριστεί ως "μια διαδικασία με την οποία ανταλλάσσονται πληροφορίες μεταξύ ατόμων μέσω ενός κοινού συστήματος συμβόλων, σημάτων ή συμπεριφορών". (στο λεξικό Μέριαμ-Γουέμπστερ).⁹

Έχεις δύο πένες για δύο παίκτες. Το ένα αντιπροσωπεύει την Συμπεριφορά των πελατών και το άλλο Συμπεριφορά των συνοδών.

Ο ρόλος των ρόλων, και σύμφωνα με την εικόνα/συναίσθημα που αντιπροσωπεύεται θα πρέπει να παίχνει ρόλων σε μια κατάσταση.

⁹ "Επικοινωνία", Λεξικό Merriam Webster, Πρόσβαση 2019 <https://www.merriam-webster.com/dictionary/communication>

Παράδειγμα: μπορείτε να έχετε έναν θυμωμένο πελάτη και έναν νευρικό υπάλληλο. Παιχνίδι ρόλων σε ένα διάλογο εξερευνώντας τα συναισθήματα, μην ξεχνώντας να τονιστεί η γλώσσα του σώματος.

5. Πόρος: συνημμένο 2 - ζάρια

Ελέγξτε την πρόοδό σας

Πόσα έμαθα για την εξυπηρέτηση πελατών?

Στο τέλος αυτής της ενότητας είμαι σε θέση να/μπορώ: (Ελέγξτε τι έχετε μάθει)

- Έχω επίγνωση της σημασίας της εξυπηρέτησης των πελατών. ☐
- Γνωρίζω τη σημασία της γλώσσας του σώματος ☐
- Μπορώ να χρησιμοποιήσω το σωστό λεξιλόγιο/φράσεις κατά την αντιμετώπιση ενός πελάτη ☐

Συνημμένο 1

Παιχνίδι ρόλων

Π.χ. 1

Δήλωση: "Τι διάολο κάνεις εδώ, δεν μιλάς πορτογαλικά;"

Πιθανή κατάσταση: ο πελάτης ζήτησε ένα πιάτο χωρίς λακτόζη, επειδή είναι αλλεργικός.

Απάντηση: "Χίλια συγγνώμη. Επιτρέψτε μου να το πάρω πίσω στην κουζίνα και θα είμαι πίσω σε μια στιγμή με την παραγγελία σας, μην ανησυχείτε θα είμαι πολύ προσεκτικός αυτή τη φορά... και το ποτό σου θα είναι από το μαγαζί."

Π.χ. 2

Δήλωση: "Είστε πολύ ανίκανοι. Έχεις ιδέα πώς λειτουργεί αυτό; "

Πιθανή κατάσταση: ο πελάτης πήγε στο κατάστημα για να αγοράσει ένα ηλεκτρονικό εξοπλισμό και ζήτησε από τον υπάλληλο να εξηγήσει τις λειτουργίες του εξοπλισμού.

Απάντηση: "Κύριε, λυπάμαι πολύ, έχετε απόλυτο δίκιο, θα σας πείραζε να περιμένετε ένα λεπτό και θα καλέσω τον συνάδελφό μου, είναι ο τεχνικός.

Παιχνίδι ρόλων

Πληροφορίες: το ζάρι 1 αντιπροσωπεύει τα συναισθήματα του πελάτη και το ζάρι 2 αντιπροσωπεύει τη στάση/τα συναισθήματα των συνοδών.

-Ρίξε τα ζάρια.

Παράδειγμα 1: Ζάρι 1: ένας θυμωμένος/αναστατωμένος πελάτης/ ζάρι 2: ένας συνοδός που δεν σέβεται την απόσταση μεταξύ του/της και του χώρου του πελάτη.

Πιθανή κατάσταση: ένας πελάτης ζήτησε μια υπηρεσία δωματίου που δεν έγινε σωστά. Το πρωινό δεν σερβίρεται στην ώρα του.

Παράδειγμα διαλόγου

Πελάτης: «Σας είπα ήδη ότι η υπηρεσία σας δεν είναι καλή!! Απαιτώ να μιλήσω με τον διευθυντή! ".

Συνοδός (αγγίζοντας τον πελάτη): «Παρακαλώ κύριε/κυρία, διατηρήστε την ψυχραιμία σας, θα λύσει το πρόβλημά σας, απλά δώστε μου λίγα λεπτά».

Πελάτης: "Σταμάτα! Μην με αγγίζεις, δεν σέβεσαι το χώρο μου! Θα παραπονεθώ επίσης για την έλλειψη σεβασμού σας! ".

Συνοδός: "Λυπάμαι γι' αυτό, απλά προσπαθούσα να σας κάνω να αισθανθείτε πιο άνετα..."

Πελάτης: "δεν χρειάζομαι τις δικαιολογίες σας! Απλά θέλω το αίτημά μου να γίνει σεβαστό και να γίνει στην ώρα του. Είμαι πολυάσχολος άνθρωπος και ο χρόνος είναι χρήμα!».

Συνοδός: (εξακολουθεί να αγγίζει τον πελάτη) "για άλλη μια φορά ζητώ συγγνώμη, μπορώ να διαβεβαιώσω ότι αυτό δεν πρόκειται να ξανασυμβεί".

Πελάτης: (σχεδόν φωνάζοντας) "σου είπα ήδη! Μη μ' αγγίζεις! Με κάνεις να νιώθω άβολα! Η υπηρεσία σου είναι φρικτή και η στάση σου απέναντί μου με τρελαίνει!

Παράδειγμα 2: Ζάρι 1: ένας ευτυχισμένος πελάτης/Ζάρι 2: ένας συνοδός που ασχολείται σωστά με έναν πελάτη που έχει μια καλή χειραψία.

Πιθανή κατάσταση: ένας πελάτης αγόρασε ένα ωραίο δώρο στη σύζυγό/σύζυγό του με τη βοήθεια ενός στοχαστής συνοδός που έδωσε μια πολύ επαγγελματική βοήθεια.

Παράδειγμα διαλόγου

Πελάτης: «Σας ευχαριστώ πολύ για τη βοήθειά σας, είμαι τόσο ευγνώμων. Χωρίς τη βοήθειά σου δεν θα έβρισκα αυτό το πολύτιμο δώρο ».

Συνοδός: "Είστε ευπρόσδεκτοι, ήταν χαρά μας να σας βοηθήσουμε να επιλέξετε αυτό το δώρο γενεθλίων. Είμαι βέβαιος ότι θα εκτιμηθεί με μεγάλη εκτίμηση ".

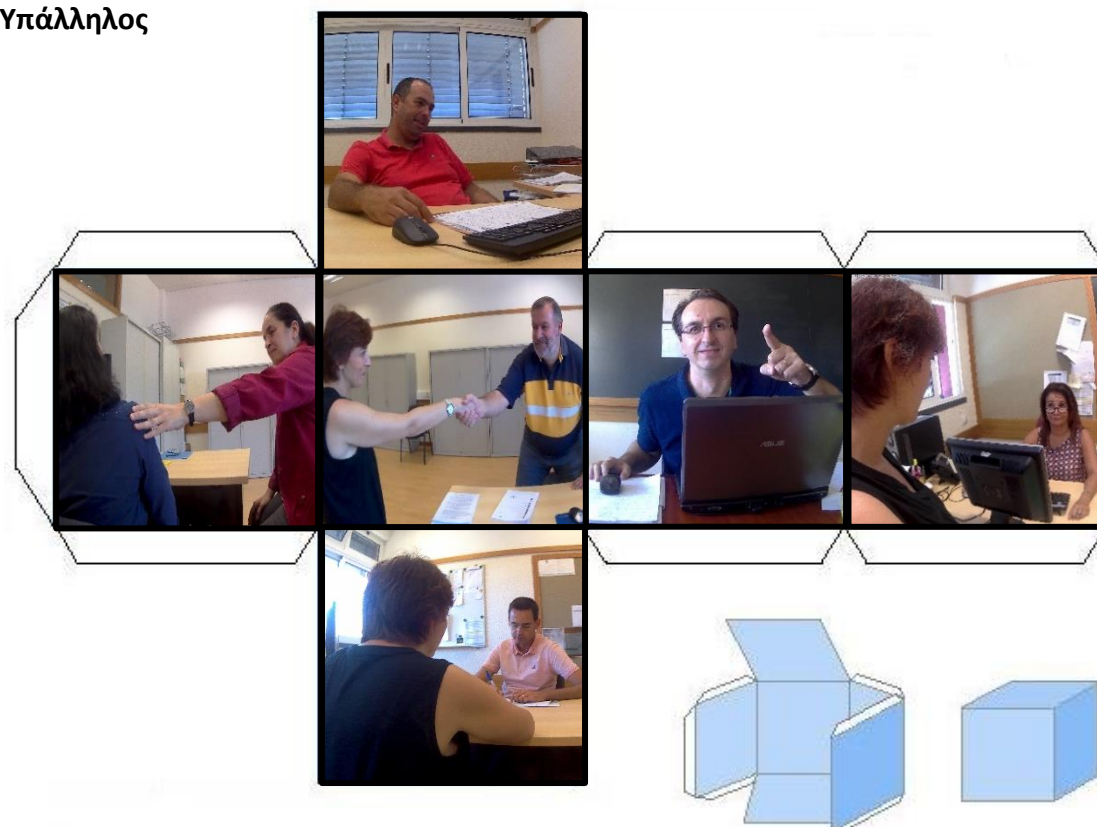
Πελάτης: «Είμαι αυτός που είναι πολύ ευχαριστημένος αυτή τη στιγμή, θα συστήσω αυτό το κατάστημα σε όλους τους φίλους μου. Η εξυπηρέτηση και η καλοσύνη σας είναι εξαιρετική ".

Συνημμένο 2

Πελάτης



Υπάλληλος



1.2. Εργαλείο 2: αντιμετώπιση του πελάτη στο τηλέφωνο

1.2.1. Πρακτικές πληροφορίες

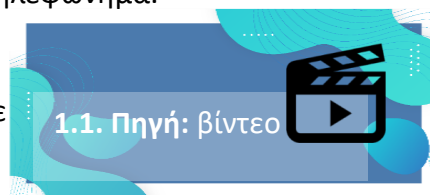
ΕΝΟΤΗΤΑ	Εξυπηρέτησης πελατών
ΕΡΓΑΛΕΙΟ	Αντιμετώπιση των πελατών στο τηλέφωνο
ΠΏΡΟΥΣ	Σημειώσεις ακροατηρίου
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ	Μάθετε πώς να ασχολούνται με τους πελάτες στο τηλέφωνο
ΈΝΝΟΙΑ	Δώστε απλές συμβουλές και δείξτε μερικά περιεχόμενα πολυμέσων, ώστε ο μαθητής να μπορεί να αναπτύξει βασικές δεξιότητες για να ασχοληθεί με τους πελάτες στο τηλέφωνο
ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΏΡΕΣ	3
ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	Ο μαθητής θα είναι σε θέση να: - Να είσαι ευγενικός στο τηλέφωνο - Κάνει τον εαυτό του κατανοητό - Κάνει ρυθμίσεις
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ	- Κατανοήστε τη σημασία της σωστής υπηρεσίας όταν απαντάτε σε ένα τηλεφώνημα - Μάθετε πώς να συμπληρώνετε μια φόρμα όταν λαμβάνετε μια τηλεφωνική κλήση - Μάθετε πώς να χρησιμοποιείτε τις σωστές φράσεις όταν συναλλάσσετε με έναν πελάτη στο τηλέφωνο - Ξέρετε πώς να κάνετε διευθετήσεις με τους πελάτες
ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ	- Φύλλο εργασίας - έντυπο αξιολόγησης για τους εκπαιδευτές - έντυπο αυτοαξιολόγησης για τους εκπαιδευόμενους - Χαρτοφυλάκιο

1.2.2. Συμφωνία με τον πελάτη στο τηλέφωνο

Δραστηριότητα 1

Παρακολουθήστε προσεκτικά το παρακάτω [βίντεο](#)¹⁰ και δώστε προσοχή στο τι πρέπει να κάνετε και τι δεν πρέπει να κάνετε όταν απαντάτε σε μια τηλεφωνική κλήση από έναν πελάτη. Συζητήστε με τον γυμναστή και τους συναδέλφους σας τη σημασία της κατάλληλης υπηρεσίας όταν απαντάτε σε ένα τηλεφώνημα.

Ακούστε προσεκτικά τον διάλογο και συμπληρώστε αυτό το έντυπο.



Ημερομηνία/ώρα:	
Όνομα καλούντος:	
Όνομα της εταιρείας:	
Αριθμός τηλεφώνου:	
Μήνυμα:	
Παραλήφθηκε από:	

1.2. Πηγή: ήχος ή/και μεταγραφή (συνημμένο 3)
Κλειδί απάντησης:
Ημερομηνία/ώρα: παρουσιάστε την ώρα και την ώρα της τάξης
Το όνομα του καλούντα: Τζαστίν Τόμας.
Όνομα της εταιρείας: Τριβέσκο.
Τηλέφωνο: 390 929 2107
Μήνυμα: Προγραμματίστε ξανά τη συνάντηση με την Σίλβι Πίτερσον σε άλλη ημερομηνία.
Παραλήφθηκε από: Amy

¹⁰ Όταν το τηλέφωνο κτυπά: Τηλεφωνικές ικανότητες για καλύτερη εξυπηρέτηση, Εκπαιδευτικές υπηρεσίες Kantola, τελευταία τροποποίηση 17 Ιουλίου, 2012
<https://www.youtube.com/watch?v=Nq65EmDpBA0>

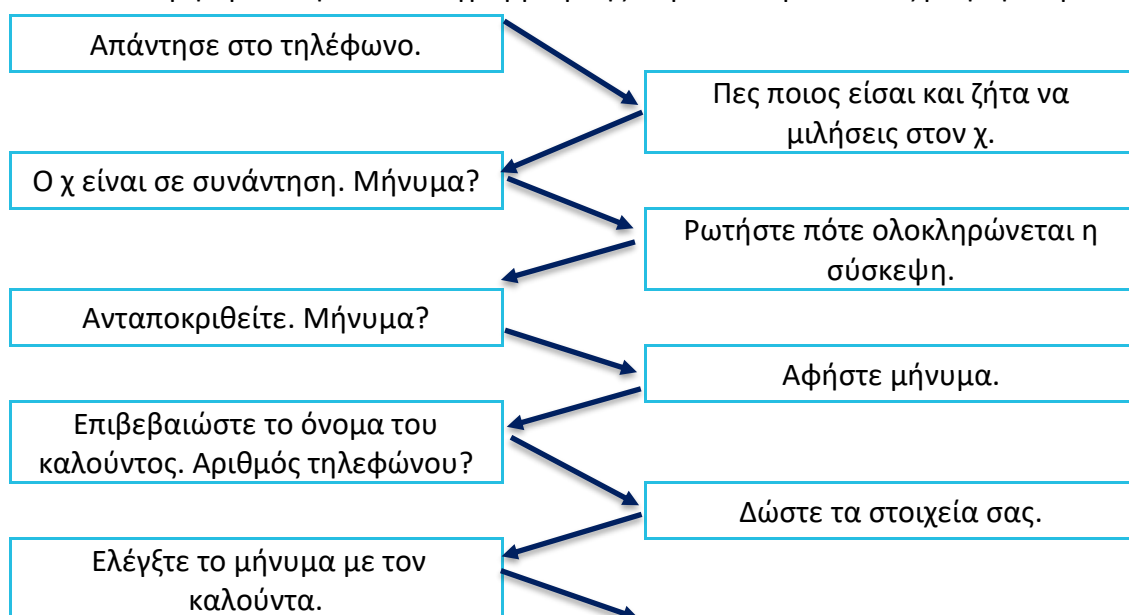
Δραστηριότητα 2

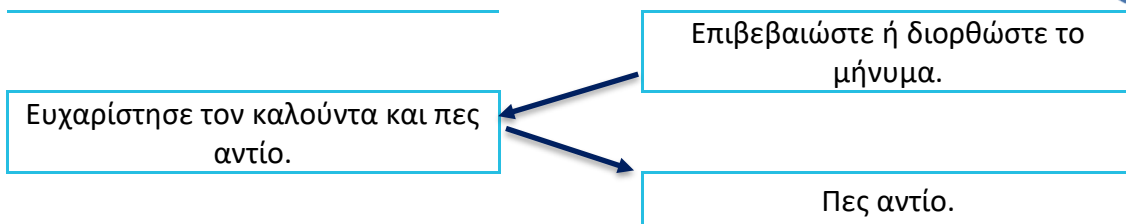
Όταν εργάζεστε σε μια εξυπηρέτηση πελατών, πρέπει να αποφεύγετε τις πέντε ακόλουθες φράσεις και να τις αντικαθιστάς από τις "σωστές".

✗ Λάθος	✓ Σωστή
"Δεν ξέρω":	"Αυτή είναι μια μεγάλη ερώτηση! ' Σε με να δω και να μάθω. "
"Δεν μπορούμε να το κάνουμε αυτό"	"Να τι μπορούμε να κάνουμε." (Προσφέρετε μια θετική εναλλακτική λύση.)
"Θα πρέπει να..."	"Θα πρέπει να..." (Πάρτε εντολές αντί να τις δώσετε.)
"Μόνο ένα δευτερόλεπτο"	"Είσαι σε θέση να κρατήσεις;" (Περιμένετε για απάντηση.)
"Καλή διαμονή"	Σκέψου πριν απαντήσεις. Εξαλείψτε το "όχι" και αρχίστε με την επόμενη λέξη.

Παιχνίδι ρόλων: Φανταστείτε μια κατάσταση με έναν πελάτη που ζητά την αντικατάσταση ή τον καθορισμό μιας υπηρεσίας στο σπίτι (μπορεί να είναι η υπηρεσία Internet ή η υπηρεσία ηλεκτρισμού).

- Μην ξεχάσετε να χρησιμοποιήσετε τις "σωστές" φράσεις όταν ασχολούνται με τον πελάτη.
- Έχετε 10 λεπτά για να προετοιμάσετε τον διάλογο.
- Χρησιμοποιήστε το διάγραμμα ροής παρακάτω για να σας βοηθήσουμε.





Δραστηριότητα 3

Είναι πολύ σημαντικό να γνωρίζετε πώς να κάνετε διευθετήσεις με τους πελάτες. Ακολουθούν ορισμένες βασικές εκφράσεις που θα χρησιμοποιηθούν κατά την πραγματοποίηση ρυθμίσεων.

Χρήσιμες φράσεις	
Τακτοποίηση ενός ραντεβού - Μπορούμε να κάνουμε μια συνάντηση - Είστε διαθέσιμος/ελεύθερος τη Δευτέρα; - Σου ταιριάζει η επόμενη Πέμπτη; - Τι λες για τις 2 μ.μ. την Τρίτη;	Προτείνοντας μια νέα εποχή - Λυπάμαι, αλλά έχω κι άλλη υποχρέωση να πάω. - Τι λες για την Τρίτη το πρωί; - Στην πραγματικότητα, την Πέμπτη το πρωί θα ήταν καλύτερα για μένα.
Συμφωνώντας σε μια εποχή - Απλά άσε με να ελέγξω το ημερολόγιο/σχεδιαστή μου. - Ναι, την Τρίτη δεν έχω πρόβλημα. - Ακούγεται καλό. Τρίτη στις 2 μ.μ. τότε.	Επιβεβαίωση - Θα ιδωθούμε την επόμενη Πέμπτη στις 11,00 στο γραφείο σας. - Μπορείτε να επιβεβαιώσετε τις λεπτομέρειες σε ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου; - Εδώ είναι ο αριθμός του κινητού μου σε μια υπόθεση που πρέπει να μου βρεις. - Ανυπομονώ να σας δω.

3.1. Ταιριάζτε την ερώτηση με τις απαντήσεις.

1. Μπορούμε να φτιάξουμε μια συνάντηση για την επόμενη Τρίτη στις εννιά;	a. Δευτέρα? Ναι, δεν έχω πρόβλημα.
2. Είναι η Παρασκευή στις 18 βολικό για σένα;	b. Η μία είναι εντάξει μαζί μου, αλλά θα προτιμούσα να βρεθούμε στο γραφείο μου, αν δεν σε πειράζει.

3. Μπορούμε να κάνουμε μια συνάντηση για την Πέμπτη το απόγευμα;	c. Συγγνώμη, έχω ήδη μια συνάντηση εκείνο το πρωί. Τι λες για 1:30 αντ' αυτού;
4. Είσαι ελεύθερη την επόμενη Δευτέρα για μια συνάντηση;	d. Θα φύγω για ένα μεγάλο Σαββατοκύριακο σε αυτό το ραντεβού. Να σε πάρω όταν γυρίσω;
5. Τι λες για μια η ώρα στο γραφείο μου;	e. Ναι, καλό ακούγεται. Είναι εντάξει δύο η ώρα;

1.	2.	3.	4.	5.
----	----	----	----	----



Ελέγξτε την πρόοδό σας

Πόσα έμαθα για την εξυπηρέτηση πελατών?

Στο τέλος αυτής της ενότητας είμαι σε θέση να/μπορώ: (Ελέγξτε τι έχετε μάθει)

- Μπορώ να κάνω μια σωστή υπηρεσία τηλεφωνικής κλήσης ☐
- Μπορώ να χρησιμοποιήσω μια μεγάλη ποικιλία λεξιλογίου όταν μιλώ στο τηλέφωνο. ☐

3 Συνημμένο 3

Διάλογος της τηλεφωνικής κλήσης στην ερώτηση 1,2

Έιμι: Καλημέρα. Σας ομιλεί η Έιμι.

Τζαστίνε: Καλημέρα. Αυτό είναι το γραφείο της Ντανελίν?

Έιμι: Ναι. Τι μπορώ να κάνω για σας?

Τζαστίνε: Μπορώ να μιλήσω στη Σουλβί Πέτερσεν?

Έιμι: Συγγνώμη, δεν είναι εδώ.

Τζαστίνε: Μπορώ να αφήσω ένα μήνυμα;?

Έιμι: Φυσικά. Σας παρακαλώ, αφήστε.

Τζαστίνε: Ονομάζομαι Τζαστίν Τόμας. Δουλεύω για το Τριβέσκο. Πρόκειται για το πρόγραμμα κατασκευής για την επόμενη εβδομάδα. Θα ήθελα να προγραμματίσω μια άλλη ημερομηνία. Ο αριθμός επικοινωνίας μου είναι 390 – 929 – 2107.

Έιμι: Μπορείς να συλλαβίσεις το όνομα της εταιρείας, σε παρακαλώ?

Τζαστίνε: φυσικά T – P – I – B – E – S – K – O.

Έιμι: Ευχαριστώ. Υπάρχει κάτι άλλο?

Τζαστίνε: Όχι, ευχαριστώ. Γεια σου, αντίο.

Έιμι: Αντίο.

1.3. Εργαλείο 3 : Χειρισμός παραπόνων και επίλυσης προβλημάτων

1.3.1. Πρακτικές πληροφορίες

ΕΝΟΤΗΤΑ	Εξυπηρέτησης πελατών
ΕΡΓΑΛΕΙΟ	Χειρισμός καταγγελιών και επίλυση προβλημάτων
ΠΏΡΟΥΣ	Σημειώσεις ακροατηρίου
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ	Μάθετε πώς να αντιμετωπίσετε προβλήματα και παράπονα
ΈΝΝΟΙΑ	Δώστε απλές μεθόδους ώστε ο μαθητής να μπορεί να αναπτύξει βασικές δεξιότητες για να αντιμετωπίσει τα προβλήματα και τις καταγγελίες
ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΏΡΕΣ	2
ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	Ο μαθητής θα είναι σε θέση να: - Εφαρμόσει την τελευταία μέθοδο - Γράψει μια επιστολή απολογήσεως λαμβάνοντας υπόψη τα πέντε C της φροντίδας των πελατών
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ	- Κατανοήσει τη σημασία της σωστής απόκρισης κατά την αντιμετώπιση προβλημάτων και καταγγελιών. - Κατανοήσει την τελευταία μέθοδο. - Κατανοήσει τα πέντε C της φροντίδας των πελατών. - Ξέρει πώς να γράψει μια επιστολή για να απολογηθεί.
ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ	- Φύλλο εργασίας - έντυπο αξιολόγησης για τους εκπαιδευτές - έντυπο αυτοαξιολόγησης για τους εκπαιδευόμενους - Χαρτοφυλάκιο

1.3.2. Αντιμετώπιση προβλημάτων και καταγγελιών

Δραστηριότητα 1

Στην καθημερινή ρουτίνα μιας εξυπηρέτησης πελατών, μία από τις πιο συνηθισμένες καταστάσεις είναι η αντιμετώπιση προβλημάτων και παραπόνων. Για να πετύχετε σε μια τέτοια σκληρή εργασία, ακολουθήστε αυτούς τους απλούς κανόνες:



Αυτά τα απλά βήματα είναι γνωστά ως η μέθοδος LAST.

Μην ξεχάσετε ποτέ ότι η μαλακή κακή είδηση και η απολογία είναι πολύ σημαντικές σε μια κατάσταση πρόσωπο με πρόσωπο ή τηλεφωνική κλήση. Ακολουθούν ορισμένες φράσεις που θα σας βοηθήσουν με αυτήν την εργασία.

- ✓ **Φοβάμαι ότι κάναμε λάθος.**
- ✓ **Φαίνεται ότι υπήρξε ένα μπέρδεμα με την παραγγελία σας.**
- ✓ **Φαίνεται (ότι) ξέχασαν να περικλείουν τις οδηγίες.**
- ✓ **Φαίνεται να έχει γίνει παρεξήγηση.**

Δραστηριότητα 2

Ανεξάρτητα από το ρόλο σας σε μια επιχείρηση ή μια εταιρεία, η εξυπηρέτηση πελατών είναι το πρώτο βήμα για να κάνετε μια καλή και διαρκή εντύπωση. Εδώ είναι τα 5 C της φροντίδας του πελάτη που θα σας βοηθήσει σε κάθε περίπτωση.

Τα 5C της φροντίδας του πελάτη:

- **Καθαρός** - Κρατήστε σύντομες και άμεσες προτάσεις, έχουν καλά οργανωμένες παραγράφους.
- **Συμπληρώστε**- συμπεριλάβετε όλες τις πληροφορίες που χρειάζεται ο πελάτης σας, συμπεριλαμβανομένων των αριθμών αναφοράς και των στοιχείων επικοινωνίας.
- **Συνοπτικός** - Μην σπαταλάτε το χρόνο του αναγνώστη σας με πάρα πολλές επιπλέον πληροφορίες. Να θυμάστε ότι ο πελάτης σας είναι επίσης πολυάσχολος άνθρωπος.
- **Ευγενικός** - χρήση ευγενικής γλώσσας και παρακολούθηση των συμβάσεων συγγραφής επιστολών.
- **Σωστός** - μην αποσπάζ την προσοχή του αναγνώστη με λάθη στη γραμματική, τη στίξη και την ορθογραφία. Πάντα να διαβάζετε ξανά το γράμμα ή το email σας πριν το στείλετε.

2.1. Όταν γράφετε σε έναν πελάτη για πρώτη φορά, είναι καλύτερο να χρησιμοποιήσετε ένα τυπικό στυλ. Εδώ είναι οι τυπικοί χαιρετισμοί και κλεισίματα που χρησιμοποιούνται σε επιστολές και μηνύματα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

	ΓΡΑΜΜΑ	ΗΛΕΚΤΡΟΝΙΚΟΥ ΤΑΧΥΔΡΟΜΕΙΟΥ
Όταν δεν ξέρεις το όνομα	Αγαπητέ κύριε/ κυρία/αγαπητοί κύριοι _____ Το δικό σας πιστά	Αγαπητέ κύριε/ κυρία/αγαπητοί κύριοι Γεια σου _____ Είδος/καλύτεροι χαιρετισμούς
Όταν ξέρεις το όνομα	Αγαπητέ κύριε/κα Σμιθ _____ Με ειλικρίνεια	Αγαπητέ/Γεια σας κύριε/ κυρία Smith _____ Όλες οι καλύτερες
Όταν γνωρίζετε το άτομο/τους ανθρώπους καλά	Αγαπητέ Τζον Αγαπητέ Πωλ και Μαίρη _____ Με εκτίμηση	Γεια σου, Πωλ. Γεια σου Πολ και Μαίρη _____ Τις καλύτερες ευχές

2.2. Διαβάστε αυτό το τυπικό γράμμα απολογίας και συμπληρώστε το με τις παρακάτω φράσεις:

Λυπούμαστε πάρα πολύ Για άλλη μια φορά, ζητούμε συγγνώμη
Ανησυχούμε πολύ να ακούσουμε Το πρόβλημα έχει επιλυθεί
Σας διαβεβαιώνουμε ότι κάνουμε ό,τι μπορούμε

Αγαπητέ κ. Γουέμπερ,

_____ ότι η παραγγελία σας από τον προηγούμενο μήνα δεν σας έφτασε. τα.

_____ η απογοήτευση που σου προκάλεσε αυτό.

_____ για να βεβαιωθείτε ότι η παραγγελία σας φτάνει το συντομότερο δυνατό. Η καθυστέρηση οφειλόταν σε ένα απροσδόκητο πρόβλημα του υπολογιστή στο τμήμα παράδοσης που διέκοψε τη συνήθη αποδοτική υπηρεσία μας.

_____ και η παραγγελία σας έχει σταλεί σε σας με διανυκτέρευση post.

_____ για την ενόχληση. Εκτιμούμε την επιχείρησή σας και ελπίζουμε να σας κρατήσουμε ως έναν μακροπρόθεσμο πελάτη.

Με ειλικρίνεια.

Μαρκ Μπέκαμ-Διευθυντής αποστολής

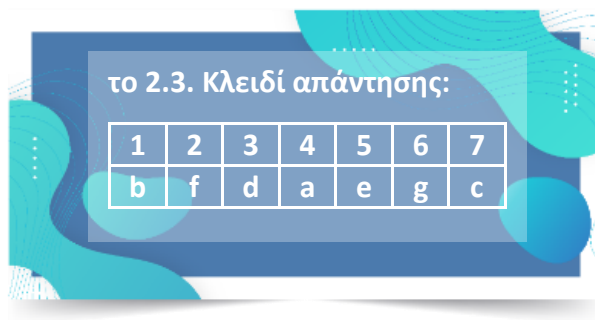
το 2.2. Κλειδί απάντησης:

1. Ανησυχούμε πολύ να ακούσουμε
2. Λυπούμαστε πάρα πολύ
3. Σας διαβεβαιώνουμε ότι κάνουμε ό,τι μπορούμε
4. Το πρόβλημα έχει επιλυθεί
5. Για άλλη μια φορά, ζητούμε συγγνώμη

2.3. Ταιριάζετε τα δύο μέρη για να κάνετε φράσεις:

1. Προσβλέπω σε	a. για την επιλογή της εταιρείας μας
2. Χαιρόμαστε που	b. να σε δω την επόμενη εβδομάδα
3. Εάν έχετε	c. επισκέπτεστε προσωπικά
4. Σας ευχαριστώ	d. τυχόν περαιτέρω ερωτήσεις
5. Ήταν ευχαρίστησή μου να	e. να σας μιλήσω
6. Εάν είστε ικανοποιημένοι	f. έχετε ως νέο πελάτη
7. Θα πληρώσω	g. με τα αποτελέσματα

1.	2.	3.	4.	5.	6.	7.
----	----	----	----	----	----	----

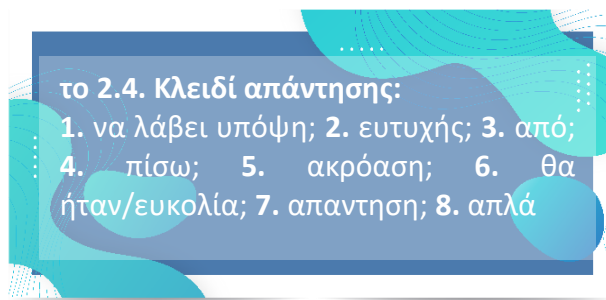


2.4. Συμπληρώστε τις προτάσεις φόρμας επιστολές και email με λέξεις από:

πίσω θα ήταν/ευκολία ακρόαση από ευτυχής να λάβει υπόψη
απαντηση απλά

1. Σε _____ στην τηλεφωνική σας κλήση, σας στέλνω τις λεπτομέρειες του αιτήματός σας.
2. Θα είμαστε _____ για να σας βοηθήσουμε με όλα τα οικονομικά σας σχέδια.
3. Ευχαριστώ για την επιστολή σας _____ 29 Ιουνίου.
4. Θα σας φέρω _____ το συντομότερο δυνατό.

5. Ανυπομονούμε για την _____ από εσάς σύντομα.
6. Ι _____ να είστε ευγνώμονες αν μπορείτε να επικοινωνήσετε μαζί μου στην πρώτη σας _____.
7. νυπομονούμε για τα _____.
8. Είμαι _____ γράφοντας για να σας ενημερώσω για τις ημερομηνίες της επόμενης ανοιχτής μας οικίας.



Ελέγξτε την πρόοδό σας

Πόσα έμαθα για την εξυπηρέτηση πελατών;

Στο τέλος αυτής της ενότητας είμαι σε θέση να/μπορώ: (Ελέγξτε τι έχετε μάθει)

- Μπορώ να ακολουθήσω τους τελευταίους κανόνες ☐
- Γνωρίζω τα 5C της εξυπηρέτησης πελατών ☐
- Είμαι σε θέση να αντιμετωπίσω τις καταγγελίες με ορθό τρόπο ☐
- Μπορώ να γράψω μια επιστολή απολογίας ή email ☐

2. Διαπολιτισμική επικοινωνία

Εργαλείο 1 – Η αράχνη στο δίκτυ

Εργαλείο 2 – Παιχνίδι ρόλων

Εργαλείο 3 – Το γήπεδο

Εισαγωγή¹¹

Η διαπολιτισμική επικοινωνία (ή διασταυρούμενη πολιτισμική επικοινωνία) είναι η μελέτη της επικοινωνίας μεταξύ διαφορετικών πολιτισμών και κοινωνικών ομάδων, ή τον τρόπο με τον οποίο ο πολιτισμός επηρεάζει την επικοινωνία. Περιγράφει το ευρύ φάσμα των διαδικασιών επικοινωνίας και των προβλημάτων που εμφανίζονται φυσικά σε μια οργάνωση ή κοινωνικό πλαίσιο που αποτελείται από άτομα από διαφορετικά θρησκευτικά, κοινωνικά, εθνικά και εκπαιδευτικά υπόβαθρα. Υπό αυτή την έννοια, επιδιώκει να κατανοήσει πώς ενεργούν οι άνθρωποι από διαφορετικές χώρες και κουλτούρες, επικοινωνούν και αντιλαμβάνονται τον κόσμο γύρω τους.¹²

Με την επικοινωνία εννοούμε κάθε μήνυμα που στέλνει ένα άτομο σε ένα άλλο. Σύμφωνα με τον ορισμό αυτό, κάθε συμπεριφορά, λεκτική ή μη-λεκτική, παρουσία άλλων που γνωρίζουμε, είναι η επικοινωνία.

Όταν διατυπώνουμε έναν ορισμό όσον αφορά μια κουλτούρα, πρόκειται για την ποικιλομορφία ή τις διαφορές στη συμπεριφορά. Κάθε κοινωνία έχει τον δικό της πολιτισμό με ειδική λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία, συλ επικοινωνίας, αξίες, κανόνες, έθιμα και κανόνες για κατάλληλη και ακατάλληλη συμπεριφορά.

Ως εκ τούτου, ένας παγκόσμιος ορισμός της διαπολιτισμικής επικοινωνίας θα μπορούσε να γίνει ως εξής: η διαδικασία ανταλλαγής μηνυμάτων μεταξύ προσώπων που αντιλαμβάνονται, σκέφτονται και ενεργούν διαφορετικά με βάση το δικό τους πολιτιστικό υπόβαθρο.

¹¹ Τα κείμενα και οι ασκήσεις από αυτό το κεφάλαιο προέρχονται από τις: κ. Pfann M. S. T., Φρενπ μ. Επαγγελματική εκπαίδευση "Εκπαιδευτηρίου, IVC den Χέλντερ, Τελευταία τροποποίηση 2014.

¹² Στο Συνεισφέροντες του Wikipedia, Διαπολιτισμική Επικοινωνία, Τελευταία τροποποίηση 2019, https://en.wikipedia.org/wiki/Intercultural_communication

2.1. Εργαλείο 1: η αράχνη στο δίκτυ

2.1.1. Πρακτικές Πληροφορίες

ΕΝΟΤΗΤΑ	Διαπολιτισμική επικοινωνία
ΕΡΓΑΛΕΙΟ	Η αράχνη στο δίκτυ
ΠΪΘΟΡΟΥΣ	Χαρτί, πολύχρωμα στυλό και μαρκαδόροι, διαφορετικοί τύποι σχοινιού και κορδέλας.
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ	Οι συμμετέχοντες θα συνειδητοποιήσουν σημαντικές επιρροές των ατόμων και των θεσμών στη ζωή τους και θα κρίνουν αν θέλουν να τις αλλάξουν. Θα εξετάσουν επίσης τον τρόπο χρήσης υποστηρικτικών επαφών για την επίτευξη στόχων.
ΈΝΝΟΙΑ	Ευαισθητοποίηση-αύξηση της θετικής χρήσης του δικτύου σας. Τόλμησε να μπει σε μια αντιπαράθεση. Να πείσεις τους ανθρώπους και τα ιδρύματα να συνεργαστούν για την υλοποίηση του στόχου σου.
ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΏΡΕΣ	4
ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	Οι συμμετέχοντες θα συνειδητοποιήσουν σημαντικές επιρροές των ατόμων και των θεσμών στη ζωή τους και θα κρίνουν αν θέλουν να τις αλλάξουν. Θα εξετάσουν επίσης τον τρόπο χρήσης υποστηρικτικών επαφών για την επίτευξη των στόχων τους.
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ	- Παρουσίαση
ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ	- έντυπο αξιολόγησης για τους εκπαιδευτές - έντυπο αυτοαξιολόγησης για τους εκπαιδευόμενους - Χαρτοφυλάκιο

Δραστηριότητα 1

Οι συμμετέχοντες θα δημιουργήσουν ένα οικογράφημα. Θα μάθουν να υποδεικνύουν τις διασυνδέσεις που έχουν με τους ανθρώπους και τα ιδρύματα στη σημερινή τους ζωή. Θα μάθουν επίσης να υποδεικνύουν την ποιότητα αυτών των ομολόγων χρησιμοποιώντας χρώματα και διαφορετικούς τύπους γραμμών. Στη συνέχεια, οι συμμετέχοντες θα εκτελέσουν την οικογραφία τους με τη βοήθεια των άλλων μαθητών και χρησιμοποιώντας διαφορετικούς τύπους σχοινιού και κορδέλας.

Η "αράχνη στο Διαδίκτυο" είναι ένας τρόπος να δούμε σημαντικούς ανθρώπους ή θεσμούς στη ζωή του συμμετέχοντος. Ο μαθητής είναι στο κέντρο και τοποθετεί τους άλλους γύρω του. Τότε θα βάλει το όνομά του στο μεσαίο κύκλο.

Ως λαός, όλοι έχουμε διαφορετικούς ρόλους: για παράδειγμα, παιδί, σύζυγος, μητέρα, φιλενάδα, γιαγιά, συνάδελφος, γείτονας, κλπ. Από κάθε συμμετέχοντα ρόλο πρέπει να συνδέσετε μια συμβολοσειρά προς το πρόσωπο απέναντι. Έτσι εναντιώνεται ο ρόλος σου ως παιδί: ο πατέρας και η μητέρα σου. Πώς διαιρούνται οι ρόλοι; Είναι δίκαιη διανομή ή είναι κάποιος από την άλλη πλευρά του σπάγκο που τραβάει σκληρότερα; Αναγνωρίζετε αυτό το στοιχείο και βλέπετε πώς μπορείτε να το αλλάξετε για να επιτύχετε το στόχο: Πώς μπορώ να χρησιμοποιήσω τα άτομα γύρω μου για να επιτύχω τον στόχο(ους) μου.

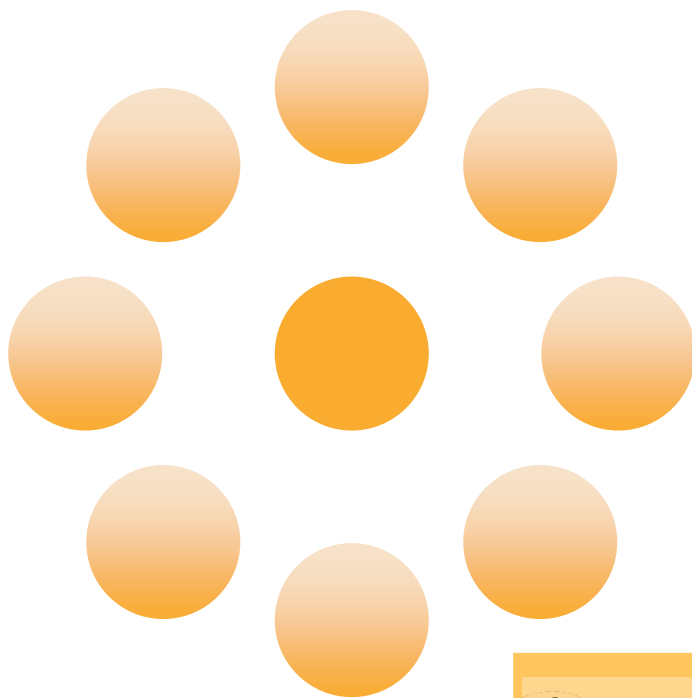
Ο συμμετέχων συζητά την οικογραφία του με άλλον συμμετέχοντα · Ποιος τον έλκει, πώς νιώθει; Πώς μπορεί να το αντιμετωπίσει αυτό?

Δραστηριότητα 2:

Οι συμμετέχοντες εκτελούν το οικογράφημα σε ένα παιχνίδι ρόλων. Τα ρολά συνδέονται με χορδές και κορδέλα. Ο μαθητής είναι κεντρικός και εκπροσωπεί το οικογράφημα. Οι άλλοι συμμετέχοντες παίζουν τους ρόλους. Η κεντρική φιγούρα μπορεί να επιλέξει διαφορετικά μήκη, πάχος και χρώματα της κορδέλας ή του σχοινιού. Κάθε παίκτης ενός ρόλου κρατά το ένα άκρο του σχοινιού ή της κορδέλας.

Ποια είναι η απόσταση μεταξύ του/της και των άλλων συμμετεχόντων, πόσο παχιά είναι η γραμμή; Πώς είναι να συνδέεται αυτός/αυτή με αυτόν τον τρόπο και για

το άτομο που εκτελεί την ύπαρξη κάποιου στο δίκτυό του; Είναι σε θέση να κρατήσει όλα τα νήματα στα χέρια του?



Οι γραμμές μπορούν επίσης να χρωματιστούν:

Κόκκινο: πόνος, στρες; **Πράσινο:** ασφαλές, ισχυρό; **Πορτοκαλί:** μικτή, μέτρια; **Μαύρο:** ουδέτερο

Εάν χρειάζονται περισσότεροι κύκλοι, μπορούν να προστεθούν στον κύκλο. Δεν χρειάζεται να συμπληρωθούν όλοι οι κύκλοι. Τα βέλη μεταξύ του κεντρικού συμμετέχοντος και των ρόλων μπορούν να εξαχθούν με διάφορους τρόπους:

	Είναι μια σύνδεση που πηγαίνει και στις δύο πλευρές. Υπάρχει υποστήριξη ή έλξη και από τις δύο πλευρές.
	Είναι μια σύνδεση που πηγαίνει μόνο προς μια κατεύθυνση. Δεν υπάρχει τότε καμία αλληλεπίδραση στην υποστήριξη. Παράδειγμα μιας σύνδεσης που πηγαίνει μόνο με έναν τρόπο: ο συμμετέχων βοηθά τη γειτόνισσά της όταν είναι απαραίτητο, η γειτόνισσα δεν είναι χρήσιμη, δεν υποστηρίζει τον συμμετέχοντα.
	Αδύναμη
	Ισχυρή

	Αγχωτική
	Σπασμένα (π.χ. με θάνατο, διαφυγή, πάλη)

2.2. Εργαλείο 2: παιχνίδι ρόλων

2.2.1. Πρακτικές Πληροφορίες

ΕΝΟΤΗΤΑ	Διαπολιτισμική επικοινωνία
ΕΡΓΑΛΕΙΟ	Παιχνίδι ρόλων
ΠΟΡΟΥΣ	Καρέκλες και τραπέζια, κάρτες παιχνιδιών και κοστούμια
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ	Μαθαίνοντας να επιλύουμε δύσκολες καταστάσεις και να αντιμετωπίζουμε τους άλλους. Μάθε να στέκεσαι όρθιος, αλλά και να δουλεύεις μαζί. Βελτίωση των γλωσσικών δεξιοτήτων.
ΈΝΝΟΙΑ	Χρησιμοποίησε το δίκτυό σου με θετικό τρόπο για να αυξήσεις την ευαισθητοποίηση. Τόλμησε να έρθεις σε αντιπαράθεση. Πείσε ανθρώπους και οργανισμούς να συνεργαστούν για να πραγματοποιήσουν την προσπάθεια σου να φτάσεις τους στόχους σου.
ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΏΡΕΣ	3
ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	Οι συμμετέχοντες στο παιχνίδι αναγκάζονται να αντιδράσουν σε μια συναισθηματική κατάσταση στην καθημερινή ζωή. Κατά συνέπεια, έχουν την πρόκληση να αντιδράσουν και να αναλάβουν πρωτοβουλία. Η γλώσσα έχει ένα σημαντικό ρόλο να διαδραματίσει εδώ, αλλά η γλώσσα του σώματος είναι επίσης πολύ σημαντική.
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ	- Παρουσίαση
ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ	- έντυπο αξιολόγησης για τους εκπαιδευτές - έντυπο αυτοαξιολόγησης για τους εκπαιδευόμενους - Χαρτοφυλάκιο

2.2 Παιχνίδι Ρόλων

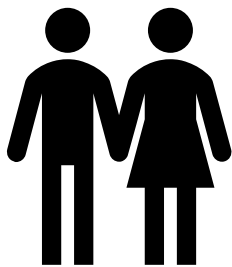
Δραστηριότητα 1 1

Οι συμμετέχοντες παίζουν ρόλο σε αυτή τη συνεδρία. Δουλεύουν με τις αντίστοιχες κάρτες.

Κάθε κάρτα έχει έναν αριθμό και ένα γράμμα. Ο αριθμός δείχνει την τοποθεσία, το γράμμα, την κατάσταση. Η κάρτα δείχνει μια φωτογραφία που οραματίζει την κατάσταση. Αυτή η φωτογραφία είναι η έμπνευση για τους συμμετέχοντες. Πρέπει να τους πείσει να τολμήσουν να παίξουν το παιχνίδι ρόλων. Η κάρτα δείχνει επίσης, με τη μορφή των πιονιών (γέλια emoji), πόσοι παίκτες εκτελούν την κατάσταση. Μια κατάσταση περιγράφεται σε μια ξεχωριστή στήλη της κάρτας. Οι συμμετέχοντες ακολουθούν την κατάσταση και αυτοσχεδιάζουν τη λύση.

Συνεχώς επιλέξτε ένα νέο συμμετέχοντα όλοι θα έχουν ένα γύρο. Αυτοί που δεν παίζουν είναι το κοινό. Χρησιμοποιήστε τα ρούχα και τα αντικείμενα που αντιστοιχούν στους αριθμούς (τοποθεσία). Ασκήστε έλεγχο όσο το δυνατόν λιγότερο.

ΓΡΑΦΕΙΟ

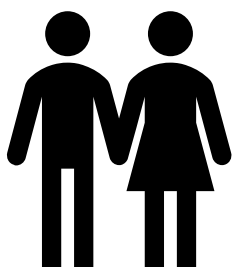


Κατάσταση A:

2 παίκτες:
1 υπάλληλος γραφείου
1 πελάτης

Ο υπάλληλος του γραφείου είχε μια πολυάσχολη μέρα. Είναι κουρασμένος και δεν αισθάνεται καλά. Στο τέλος του απογευματινού, ένας πελάτης που είναι πεισματάρης και εχθρικός έρχεται στο γραφείο.

Πώς αντιμετωπίζει αυτή την κατάσταση ο υπάλληλος γραφείου?

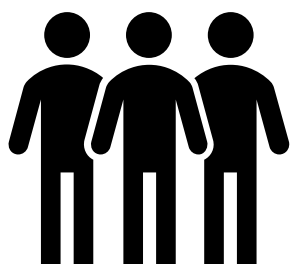


Κατάσταση B:

2 παίκτες:
1 υπάλληλος γραφείου
1 πελάτης

Ο πελάτης ξεπέρασε το φράγμα. Τελικά τολμά να ανοίξει την πόρτα και να πάει στον πάγκο. Θέλει πληροφορίες για ένα μάθημα. Η ρεσεψιονίστ της φέρεται σαν να μην είναι εκεί και το κάνει τόσο αλαζονικά.

Πώς ασχολείται ο πελάτης με αυτή την κατάσταση?



Κατάσταση C:

3 παίκτες:
1 υπάλληλος γραφείου
1 πελάτης
1 σεφ

Η κατάσταση βγαίνει εκτός εαυτού. Ο πελάτης αισθάνεται άσχημα από τον υπάλληλο της γραφείου και ζητάει τον σεφ.

Πώς λύνει το πρόβλημα ο σεφ?

Κάρτες ρόλων (γραφείο)



ΓΡΑΦΕΙΟ

Κατάσταση A:

2 Παίκτες:
1 υπάλληλος γραφείου
1 πελάτης

Ο υπάλληλος του γραφείου είχε μια πολυάσχολη μέρα. Είναι κουρασμένος και δεν αισθάνεται καλά. Στο τέλος του απογευματινού, ένας πελάτης που είναι πεισματάρης και εχθρικός έρχεται στο γραφείο.

Πώς αντιμετωπίζει αυτή την κατάσταση ο υπάλληλος γραφείου?



ΓΡΑΦΕΙΟ

Κατάσταση Β:

- 2 Παίκτες:
- 1 υπάλληλος γραφείου
- 1 πελάτης

Ο πελάτης ξεπέρασε το φράγμα. Τελικά τολμά να ανοίξει την πόρτα και να πάει στον πάγκο. Θέλει πληροφορίες για την πορεία. Η ρεσεψιονίστ της φέρεται σαν να μην είναι εκεί και το κάνει τόσο αλαζονικά.

Πώς ασχολείται ο πελάτης με αυτή την κατάσταση?



ΓΡΑΦΕΙΟ

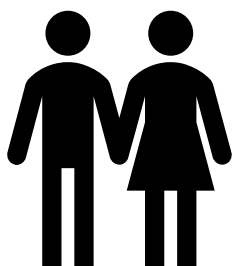
Situation C:

- 3 Παίκτες:
- 1 υπάλληλος γραφείου
- 1 πελάτης
- 1 σεφ

Η κατάσταση βγαίνει εκτός εαυτού. Ο πελάτης αισθάνεται άσχημα από τον υπάλληλο της γραφείου και ζητάει τον σεφ.

Πώς λύνει το πρόβλημα ο σεφ?

ΕΣΤΙΑΤΟΡΙΟ

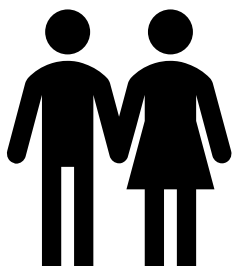


Κατάσταση Α:

- 2 Παίκτες:
- 1 σερβιτόρος
- 1 πελάτης

Ο σερβιτόρος έχει την πρώτη του εργάσιμη μέρα. Νιώθει ανασφαλής, αλλά κρύβει αυτό. Ο πελάτης κάνει ερωτήσεις σχετικά με το μενού, αλλά δεν παίρνει μια ξεκάθαρη απάντηση και θυμώνει.

Πώς αντιδρά ο σερβιτόρος?

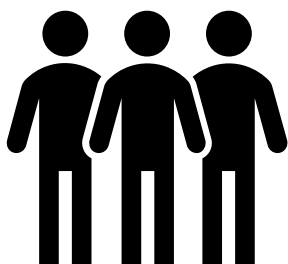


Κατάσταση Β:

2 Παίκτες:
1 σερβιτόρος
1 πελάτης

Ο πελάτης είναι μια πραγματική γκρίνια. Υπάρχει επίσης σχόλιο για τα τρόφιμα που διατηρούνται από τον σερβιτόρο. Η σούπα είναι πολύ κρύα, η σαλάτα είναι χλιαρή, και η μπριζόλα είναι πολύ ακατέργαστη. Ο σερβιτόρος κάνει ό,τι μπορεί και τα φέρνει όλα πίσω στην κουζίνα.

Πώς συνεχίζεται?



Κατάσταση C:

3 Παίκτες:
1 σερβιτόρος-1 πελάτης -1
μάγειρας (σεφ)

Αν ο σερβιτόρος με νέα παραγγελία έρθει στον γκρινιάρη πελάτη και δεν είναι καλό, δεν μπορεί να το χειριστεί περαιτέρω.

Αποφάσισε να φέρει τον σεφ. Πώς τελειώνει αυτό?

Roleplay cards (Restaurant)



RESTAURANT

Κατάσταση Α:

2 Παίκτες:

1 σερβιτόρος - 1 πελάτης

Ο σερβιτόρος έχει την πρώτη του εργάσιμη μέρα. Νιώθει ανασφαλής, αλλά κρύβει αυτό. Ο πελάτης κάνει ερωτήσεις σχετικά με το μενού, αλλά δεν παίρνει μια ξεκάθαρη απάντηση και θυμώνει.

Πώς αντιδρά ο σερβιτόρος?

RESTAURANT

Κατάσταση Β:

2 Παίκτες:

1 σερβιτόρος - 1 πελάτης

Ο πελάτης είναι μια πραγματική γκρίνια. Υπάρχει επίσης σχόλιο για τα τρόφιμα που διατηρούνται από τον σερβιτόρο. Η σούπα είναι πολύ κρύα, η σαλάτα είναι χλιαρή, και η μπιριζόλα είναι πολύ ακατέργαστη. Ο σερβιτόρος κάνει ό,τι μπορεί και τα φέρνει όλα πίσω στην κουζίνα.

Πώς συνεχίζεται?

RESTAURANT

Κατάσταση Γ:

3 Παίκτες:

1 σερβιτόρος-1 πελάτης-1 μάγειρας (σεφ)

Αν ο σερβιτόρος με νέα παραγγελία έρθει στον γκρινιάρη πελάτη και δεν είναι καλό, δεν μπορεί να το χειριστεί περαιτέρω.

Αποφάσισε να φέρει τον σεφ. Πώς τελειώνει αυτό?

2.3. Εργαλείο 3: η τελική παρουσίαση του βήματος

2.3.1. Πρακτικές πληροφορίες

ΕΝΟΤΗΤΑ	Διαπολιτισμική επικοινωνία
ΕΡΓΑΛΕΙΟ	Η τελική παρουσίαση του βήματος
ΠΟΡΟΥΣ	Μεγάλα χρωματιστά φύλλα από χαρτόνι, υπολογιστές, εκτυπωτές, περιοδικά, ραβδιά μνήμης, μαρκαδόροι, μολύβια.
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ	Προετοιμασία ενός βήματος/τελικής παρουσίασης
ΕΝΝΟΙΑ	Οι μαθητές θα μάθουν πώς να παρουσιάσουν τον εαυτό τους
ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΏΡΕΣ	3
ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	Οι συμμετέχοντες μαθαίνουν να κάνουν προφίλ πριν από το ακροατήριο.
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ	- Παρουσίαση
ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ	- έντυπο αξιολόγησης για τους εκπαιδευτές - έντυπο αυτοαξιολόγησης για τους εκπαιδευόμενους - Χαρτοφυλάκιο

Δραστηριότητα 1:

Η τελική παρουσίαση

Σε αυτό το μάθημα οι συμμετέχοντες θα μάθουν να προετοιμάζουν ένα γήπεδο. Ένα γήπεδο είναι μια σύντομη παρουσίαση για τον εαυτό σας που αναδεικνύει τις βασικές σας ιδιότητες και τα επιτεύγματά σας, όπως τα διπλώματα και την εμπειρία εργασίας σας.



Μπορείτε να ρυθμίσετε το γήπεδο σας απαντώντας στις ακόλουθες ερωτήσεις:

Ποιος είμαι εγώ; (Τα προσωπικά σας δεδομένα, για παράδειγμα: είμαι.../είμαι... Ετών. /Ερχομαι από..../είμαι... ετών στη χώρα x (εάν ο μαθητής είναι μετανάστης/πρόσφυγας). /Είμαι παντρεμένη με... και έχω... παιδιά.)

Τι είναι τυπικό για μένα;

Ποια είναι η δουλειά των ονείρων μου; Σε τι είμαι καλός;

Τι βήματα θα πάρω για να πετύχω το όνειρό μου;

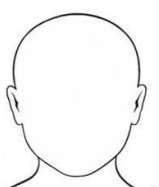
Ποιος/τι μπορεί να με βοηθήσει με αυτό; Οι άνθρωποι και τα ιδρύματα που μπορούν να σας βοηθήσουν να επιτύχετε το όνειρό σας.



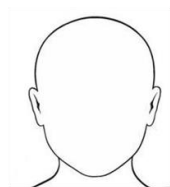
Κάντε μια επισκόπηση των ιδιοτήτων σας που είναι απαραίτητες για την εργασία των ονείρων σας και τις προσωπικές σας βασικές ιδιότητες

Ας υποθέσουμε ότι θέλεις να γίνεις ξυλουργός. Τι ιδιότητες χρειάζεστε για να κάνετε τη δουλειά σας σωστά?

Ποιες προσωπικές βασικές ιδιότητες είναι επίσης σημαντικές?



Qualities necessary for the job



Qualities of yourself



Πείτε για την εμπειρία σας και τα πτυχία σας



Τερματισμός της παρουσίασης του βήματος με μια ερώτηση

Κάθε συμμετέχων δημιουργεί μια παρουσίαση του βήματος σύμφωνα με τις ικανότητές του. Αν ο συμμετέχων είναι δημιουργικός, αλλά όχι εξειδικευμένος στον υπολογιστή, θα διάλεγε πιθανώς μια παρουσίαση που υποστηρίζεται από κολλάζ εικόνων και κειμένου σε μεγάλα φύλλα χαρτιού.

Ένας συμμετέχων που έχει καλές δεξιότητες υπολογιστή θα μπορούσε να κάνει μια παρουσίαση του PowerPoint. Η πραγματοποίηση μιας μικρής ταινίας ή ενός παιχνιδιού ρόλων θα μπορούσε επίσης να είναι μια πιθανότητα.

Όταν το πεδίο είναι έτοιμο, οι μαθητές έχουν την ευκαιρία να παρουσιάσουν το δικό τους βήμα για εξάσκηση.



3. Μαθαίνοντας να μαθαίνεις

Εργαλείο 1-Κάρτες Ικανοτήτων

Εργαλείο 2- Εικόνες Σκέψης

Εργαλείο 3-OsmAnd App

Εισαγωγή

Μαθαίνοντας να μαθαίνεις είναι η ικανότητα να επιδιώκεις και να επιμένεις στη μάθηση, να οργανώνεις τη δική σου μάθηση, συμπεριλαμβανομένης της αποτελεσματικής διαχείρισης του χρόνου και των πληροφοριών, τόσο ατομικά όσο και σε ομάδες. Η αρμοδιότητα αυτή περιλαμβάνει την ευαισθητοποίηση για τη μαθησιακή διαδικασία και τις ανάγκες του, τον εντοπισμό των διαθέσιμων ευκαιριών και την ικανότητα να ξεπεραστούν τα εμπόδια για την επιτυχή μάθηση. Η αρμοδιότητα αυτή σημαίνει απόκτηση, επεξεργασία και αφομοίωση νέων γνώσεων και δεξιοτήτων, καθώς και αναζήτηση και αξιοποίηση της καθοδήγησης. Μαθαίνοντας να μαθαίνει, εμπλέκει τους εκπαιδευόμενους να βασίζονται σε προηγούμενη μάθηση και εμπειρίες ζωής, προκειμένου να χρησιμοποιούν και να εφαρμόζουν γνώσεις και δεξιότητες σε διάφορα πλαίσια: στο σπίτι, στην εργασία, στην εκπαίδευση και την κατάρτιση. Τα κίνητρα και η εμπιστοσύνη είναι κρίσιμα για την αρμοδιότητα του ατόμου.¹³

Παρουσιάζουμε τρία εργαλεία που στηρίζουν τους εκπαιδευτές για να βοηθήσουν τους μαθητευόμενους να αναπτύξουν τις μαθησιακές τους δεξιότητες. Αυτά τα τρία διαφορετικά στοιχεία χτίζουν ένα συνεκτικό πρόγραμμα, αλλά μπορούν ωστόσο να χρησιμοποιηθούν χωριστά μεταξύ τους.

Τα τρία στοιχεία προσπαθούν να κάνουν τους εκπαιδευόμενους να βρουν απαντήσεις στις ακόλουθες ερωτήσεις: *ποιος είμαι; Πώς μπορώ να μάθω; Πού είμαι? Ποιος είμαι εγώ?*

Για να μάθουν επαρκώς, οι μαθητές θα πρέπει να γνωρίζουν κάποια ουσιώδη πράγματα για τον εαυτό τους: τα πλεονεκτήματά τους, τις προκλήσεις τους, τον προσωπικό και/ή επαγγελματικό τους στόχο(ους). Με τη χρήση των καρτών ικανοτήτων οι εκπαιδευτές θα βοηθήσουν τους μαθητευόμενους να βρουν απαντήσεις.

Πώς μπορώ να μάθω?

Καθώς η ομάδα-στόχος είναι ευάλωτοι μαθητές, εισάγουμε ένα εύκολα προσιτό εργαλείο: δέκα εικόνες σκέψης. Αυτά τα οπτικά μοντέλα βοηθούν τους εκπαιδευτές να ξεκινήσουν μια διαδικασία σκέψης με τους εκπαιδευόμενους.

¹³ Συμβουλίου της Ευρώπης. Σύσταση 2006/962/ΕΚ σχετικά με τις βασικές ικανότητες για τη διά βίου μάθηση. <http://keyconet.eun.org/learning-to-learn>

Πού είμαι?

Συχνά είναι ένα μεγάλο βήμα για τους ευάλωτους μαθητευόμενους να μπαίνουν σε δράση: δεν ξέρουν πού πρέπει να πάνε, ποιον πρέπει να επικοινωνήσουν, κλπ. Χρησιμοποιώντας τους εκπαιδευτές εφαρμογών OsmAnd, βοηθήστε τους να προχωρήσουν στο επόμενο βήμα.

3.1. Εργαλείο 1: κάρτες ικανοτήτων

3.1.1. Πρακτικές Πληροφορίες

ΕΝΟΤΗΤΑ	Μαθαίνοντας να μαθαίνεις
ΕΡΓΑΛΕΙΟ	Κάρτες ικανοτήτων ¹⁴
ΠΟΡΟΥΣ	Κάρτες έντυπης επάρκειας
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ	Να γνωρίσεις τον εαυτό σου και να εξερευνήσεις τις δυνάμεις και τις προκλήσεις κάποιου.
ΈΝΝΟΙΑ	Εφαρμόστε θετικές επικοινωνιακές δεξιότητες (ευγνώμων διάλογος και ενοποιητικές τεχνικές επικοινωνίας) έτσι ώστε ο μαθητής να έχει κίνητρο να εξερευνήσει και να εκτιμήσει τα ταλέντα και τις προκλήσεις του.
ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΏΡΕΣ	5
ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	Ο μαθητής θα είναι:: - επίγνωση των πλεονεκτημάτων και των προκλήσεων του - επίγνωση της μαθησιακής διαδικασίας και των αναγκών του - μπορούν να εντοπίζουν τις διαθέσιμες ευκαιρίες - μπορεί να εντοπίζει και να υπερνικά τα εμπόδια προκειμένου να διδαχθεί επιτυχώς - μπορούν να κερδίσουν, να επεξεργαστούν και να αφομοιώσουν νέες γνώσεις και δεξιότητες - μπορούν να αναζητούν και να κάνουν χρήση καθοδήγησης
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ	Ο μαθητής μπορεί: - το σύνολο των δεξιοτήτων του και να προσαρμόσει τη συμπεριφορά του - σχεδιασμό και την κατασκευή ενός φακέλου ικανοτήτων και ενός σχεδίου ανάπτυξης - να χρησιμοποιούν τα σχόλια των ομοτίμων με επικοδομητικό τρόπο

¹⁴ "Competence cards for Immigration Counselling", Bertelsmann Stiftung, Forschungsinstitut Betriebliche Bildung gGmbH, last modified 2016, <https://www.bertelsmann-stiftung.de/en/publications/publication/did/competence-cards/>

ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

- έντυπο αξιολόγησης για τους εκπαιδευτές
- έντυπο αυτοαξιολόγησης για τους εκπαιδευόμενους
- χαρτοφυλάκιο
- προσωπικό σχέδιο ανάπτυξης

3.1.1. Εγχειρίδιο εκπαιδευτή για τις κάρτες ικανοτήτων

ΔΙΑΤΑΞΗ ΤΩΝ ΚΑΡΤΩΝ

Υπάρχουν 46 κάρτες ικανοτήτων στους τρεις τομείς κοινωνικών, προσωπικών, τεχνικών και μεθοδολογικών δεξιοτήτων, 11 κάρτες τόκων, 9 κάρτες με περαιτέρω οδηγίες και 3 συμπληρωματικές κάρτες. Οι κάρτες αριθμούνται σειριακά με βάση τους τομείς ικανοτήτων και τις δεξιότητες.

Κάθε δεξιότητα απεικονίζεται από μια εικόνα, που περιγράφεται από μια φράση σε απλή γλώσσα και μεταφράζεται σε Ολλανδικά, Ελληνικά, Σλαβομακεδονικά, Πορτογαλικά και Σουηδικά.

Περαιτέρω επεξηγήσεις και ερωτήσεις σχετικά με τον όρο επάρκειας, οδηγίες για τις κάρτες εξειδίκευσης και πρόσθετα υλικά μπορούν να βρεθούν στην πίσω πλευρά των καρτών.

Οι κάρτες που επισημαίνονται με κόκκινο πλαίσιο εξασφαλίζουν τη συνδεσιμότητα για γραφεία εργασίας και κέντρα εργασίας.

ΠΩΣ ΜΠΟΡΩ ΝΑ ΔΟΥΛΕΨΩ ΜΕ ΤΙΣ ΚΑΡΤΕΣ?

Η χρήση των καρτών είναι μια διαδραστική διαδικασία κατά την οποία οι εκπαιδευόμενοι και οι εκπαιδευτές συνεργάζονται στενά μεταξύ τους.

Η μπροστινή πλευρά των καρτών απευθύνεται κυρίως στον μαθητή, με την απεικόνιση των δεξιοτήτων, την πρόταση σε απλή γλώσσα και τη μετάφραση. Η πίσω πλευρά των καρτών, με την πρόσθετη επεξήγηση, τα δείγματα ερωτήσεων και οι παραπομπές στην εξειδίκευση των δεξιοτήτων και τα πρόσθετα υλικά κατευθύνονται περισσότερο προς τον εκπαιδευτή.

Τα αποτελέσματα της συνομιλίας μπορούν να τεκμηριωθούν σε ένα προσωπικό σχέδιο ανάπτυξης για περαιτέρω συμβουλευτικές δραστηριότητες.

Τα φύλλα μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε μια ομάδα, σε μια μεμονωμένη συνομιλία μεταξύ του εκπαιδευτή και του μαθητή ή σε μια σχέση ένα-προς-ένα μεταξύ δύο μαθητών που είναι ομότιμος του άλλου.

Δεν είναι απαραίτητο να χρησιμοποιήσετε όλες τις κάρτες επάρκειας. Επιλέγοντας τα φύλλα, ο εκπαιδευτής μπορεί να προσφέρει ένα πρόγραμμα προσαρμοσμένο στον μεμονωμένο μαθητή. Εάν χρησιμοποιείτε όλες τις κάρτες, θα πρέπει επίσης να επενδύσετε περισσότερο χρόνο στην πορεία από τις εκτιμώμενες 5 ώρες.

ΣΥΣΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΗ ΧΡΗΣΗ ΤΩΝ ΚΑΡΤΩΝ ΙΚΑΝΟΤΗΤΩΝ

Εύκολος τρόπος για να ξεκινήσετε μια συζήτηση

Τα φύλλα μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως ένας εύκολος τρόπος για να ξεκινήσετε τη συνομιλία ή ως σημείο πρόσβασης για τον προσδιορισμό των δεξιοτήτων. Αυτό είναι ιδιαίτερα χρήσιμο για τους εκπαιδευόμενους με περιορισμένες δεξιότητες αγγλικής γλώσσας. Είναι επίσης κατάλληλες ως εισαγωγή για τους μαθητές με λιγότερο κίνητρο ή για άτομα που δεν είναι βέβαιοι για την κατεύθυνση της μελλοντικής τους πορείας. Μια επιτυχημένη εισαγωγή μπορεί να ακολουθηθεί από τη συνήθη διαδικασία για κοινωνικές ικανότητες και ανάλυση δεξιοτήτων ή την επιλογή 2.

Πλήρης προσδιορισμός των δεξιοτήτων

Το σετ καρτών περιλαμβάνει τους τρεις σημαντικότερους τομείς επάρκειας για τον καθορισμό ανεπίσημων και μη επισήμως αποκτηθέντων δεξιοτήτων. Υπάρχουν διαφορετικές επιλογές για την πραγματοποίηση της πλήρους ανάλυσης των κοινωνικών ικανοτήτων και δεξιοτήτων.

Επιλογή 1:

- Οι μαθητές βλέπουν τις κάρτες και επιλέγουν 10-15 κάρτες ικανοτήτων που θεωρούν ότι είναι τα πλεονεκτήματά τους. Στη συνέχεια, αυτά συζητούνται με

τον εκπαιδευτή και, ενδεχομένως, πρόσθετες κάρτες εξειδίκευσης αναφέρονται. Στο τέλος της διαδικασίας, μπορούν να καθοριστούν πρωτογενείς δεξιότητες, βάσει των οποίων μπορεί να γίνει μια αρχική αξιολόγηση του επαγγελματικού τομέα.

Επιλογή 2:

- Το σετ καρτών μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί σε μία μόνο περιοχή ικανοτήτων και οι δεξιότητες που αναφέρονται εκεί μπορούν να ερωτηθούν το ένα μετά το άλλο. Οι κάρτες εξειδίκευσης μπορούν να παρέχουν περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τις αντίστοιχες δεξιότητες.

Επιλογή 3:

- Το σετ καρτών μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί ως πλήρες σύνολο. Αυτό έχει ως αποτέλεσμα μια ποικίλη εικόνα των αντίστοιχων δεξιοτήτων του μαθητή. Η διαδικασία είναι η ίδια με τις επιλογές 1 και 2.

Καθυστερημένη χρήση

Οι κάρτες επάρκειας μπορούν να χρησιμοποιηθούν στην αρχή της συμβουλευτικής διαδικασίας ως αφετηρία για την ανάλυση των δυνατοτήτων του μαθητή. Εάν τα άλλα προβλήματα πρέπει να αντιμετωπιστούν πρώτα, το σύνολο καρτών μπορεί επίσης να αναφερθεί μετά από μεγαλύτερο χρονικό διάστημα και ο προσδιορισμός των δεξιοτήτων μπορεί να επαναληφθεί. Σε αυτήν την περίπτωση, το πρότυπο τεκμηρίωσης είναι χρήσιμο για την τεκμηρίωση των αποτελεσμάτων της πιθανής ανάλυσης που έχει ήδη ξεκινήσει.

Κάρτες προφίλ

Το σετ καρτών μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί για τον καθορισμό των ισχυρών δυνάμεων που διαδραματίζουν ρόλο για τους οργανισμούς εργασίας και τα κέντρα εργασίας κατά τη διάρκεια της διαδικασίας κατάρτισης προφίλ. Για το σκοπό αυτό, οι κάρτες με κόκκινα καρέ μπορούν να επιλεγούν με σκοπό τη δυνατότητα στόχευσης.

3.2. Εργαλείο 2: εικόνες σκέψης

3.2.1. Πρακτικές Πληροφορίες

ΕΝΟΤΗΤΑ	Μαθαίνοντας να μαθαίνουν
ΕΡΓΑΛΕΙΟ	Εικόνες σκέψης ¹⁵
ΠΟΡΟΥΣ	Φυλλάδια, λευκά φύλλα, πολύχρωμα μολύβια
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ	Οραματισμού τη διαδικασία προβληματισμού με δημιουργικό τρόπο και πηγαίνοντας πάνω σε όλα τα βήματα της διαδικασίας προβληματισμού.
ΈΝΝΟΙΑ	Η σκέψη εικόνες υπάρχουν από οπτικά μοντέλα που βοηθούν στην έναρξη της διαδικασίας σκέψης με τους εκπαιδευόμενους. Σκεπτόμενες εικόνες προσπαθούν να κάνουν τους εκπαιδευόμενους να σκέφτονται ενεργά και σε έναν τρόπο επίλυσης προβλημάτων από διαφορετικές οπτικές γωνίες. Υπάρχουν 10 οπτικά μοντέλα που φέρνουν μια διαδικασία προσωπικής σκέψης. Η δομή του μοντέλου ορίζει τη δομή της σκέψης.
ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΩΡΕΣ	3
ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	Ο μαθητής θα: - Να μπορούν να κερδίζουν, να επεξεργάζονται και να αφομοιώνουν νέες γνώσεις και δεξιότητες - να μάθουν να βασίζονται σε προηγούμενη μάθηση και εμπειρίες ζωής. - χρήση και εφαρμογή γνώσεων και δεξιοτήτων σε διάφορα πλαίσια: στο σπίτι, στην εργασία, στην εκπαίδευση και την κατάρτιση
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ	Ο μαθητής μπορεί: - Να αναπτύξουν αποτελεσματικές στρατηγικές προβληματισμού - Να απεικονίσουν τα βήματα της διαδικασίας προβληματισμού και να τα μετατρέψουν σε δράση
ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ	- έντυπο αξιολόγησης για τους εκπαιδευτές - έντυπο αυτοαξιολόγησης για τους εκπαιδευόμενους - χαρτοφυλάκιο

¹⁵ Σκεφτείτε εικόνες: πρακτικό βιβλίο για οπτικές στρατηγικές, M. Van de Ven, OMJS εκδοτικό οίκο, 2015

3.2.2. Εγχειρίδιο εκπαιδευτή για τις εικόνες σκέψης

Μαθαίνοντας με τις εικόνες σκέψης είναι η εκμάθηση με βάση τις στρατηγικές οπτικής μάθησης. Μια στρατηγική οπτικής μάθησης είναι ένα εργαλείο για να οργανώσει και να δομήσουν πληροφορίες, σκέψεις και ιδέες σε εικόνες. Ξεκινάμε από δέκα διαφορετικά μοντέλα οπτικής μάθησης που περιγράφουμε παρακάτω. Κάθε μοντέλο προκαλεί στους μαθητευόμενους να κάνουν τη σκέψη τους ρητή και ορατή. Με τον τρόπο αυτό, οι πληροφορίες εισάγονται με συνέπεια. Οι δέκα εικόνες που σκέφτονται ταιριάζουν με κάθε διδακτική δραστηριότητα.

Οι μαθητές μπορούν να εργαστούν με τις δικές τους ιδέες ή μαζί με άλλους. Υπό την προϋπόθεση ότι θα τεθούν σε εφαρμογή σωστά και προσεκτικά, οι στρατηγικές οπτικής μάθησης θα οδηγήσουν σε ταχύτερη και πιο διορατική μάθηση και σε υψηλότερη μαθησιακή απόδοση. Οδηγούν επίσης σε αφοσιωμένους και κινητούς εκπαιδευόμενους.

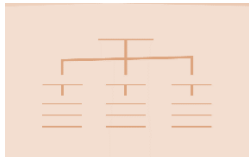
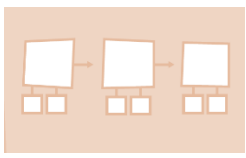
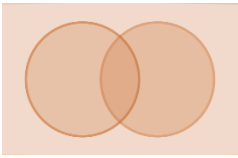
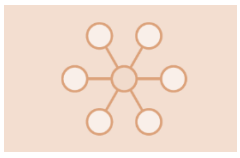
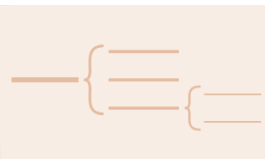
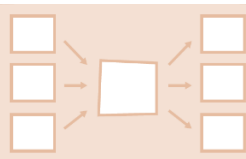
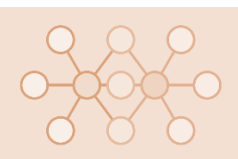
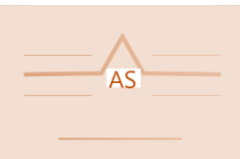
Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τις εικόνες σκέψης σε διαφορετικά περιβάλλοντα: με αποσπάσματα κειμένου, με γλωσσάρια, με ιστορίες ακρόασης, με βίντεο κλιπ, με τραγούδια, με εκτυπώσεις κλπ.

Υπάρχουν 10 ιδέες που διατίθενται σε δέκα αφίσες που μπορούν να κρεματούν στην τάξη για μεγαλύτερο χρονικό διάστημα ή ακόμα και μόνιμα. Αυτό καθιστά όλες τις 10 ιδέες ορατές και αναγνωρίσιμες για τους εκπαιδευόμενους και τους εκπαιδευτές. Εκτός από τη σχηματική αναπαράσταση του μοντέλου οπτικής μάθησης, κάθε αφίσα περιέχει μια ένδειξη της σωστής διαδικασίας σκέψης και την έναρξη της ερώτησης. Στις σελίδες που ακολουθούν, παρουσιάζουμε 10 ιδέες με μια σύντομη περιγραφή, ένα πρακτικό παράδειγμα και μερικές συμβουλές & κόλπα.

Οι εικόνες σκέψης μπορούν να εφαρμοστούν με δύο τρόπους::

- στην ομάδα: ο εκπαιδευτής μπορεί, με τη χρήση διαφόρων εργαλείων και ασκήσεων, να βοηθήσει τους μαθητευόμενους στην ομάδα να εξοικειωθούν με τις στρατηγικές μάθησης.
- ατομικά: ο εκπαιδευτής μπορεί να βοηθήσει στον εντοπισμό προβλημάτων που προκαλούν τις δυσκολίες στη διαδικασία μάθησης του μαθητή. Οι στρατηγικές

μάθησης που ο μαθητής δεν κατανοεί πλήρως μπορούν να εκπαιδευτούν με καθοδήγηση από τον εκπαιδευτή.

Κύκλο	Δέντρο	Ροή	Στεφάνες	Φούσκα
				
Στήριγμα	Μυαλό	Πολλαπλή ροή	Διπλή φούσκα	Γέφυρα
				

Ο κύκλος Χάρτης

Ο κύκλος είναι μια ευρέως εφαρμόσιμη μέθοδος διδακτικής εργασίας, η οποία χρησιμοποιείται συχνά ως αρχική δραστηριότητα ενός μαθήματος. Με τον κύκλο, οι

εκπαιδευόμενοι μελετούν γενικά ένα θέμα ή καθορίζουν μια λέξη ή μια εικόνα σκέψης χωρίς να σκέφτονται τις συσχετίσεις. Μόλις οι ιδέες έχουν τεθεί σε απευθείας σύνδεση ή σε χαρτί, οι μαθητές αρχίζουν να βλέπουν και να αναγνωρίζουν τις συνδέσεις.

- Ορισμός σε περιβάλλον.
- Δημιουργία, συσχετισμός, συσχέτιση, εξερεύνηση, ορισμός.
- Ζητώντας σχετικές πληροφορίες.
- Παρουσιάζουμε γεγονότα για ανθρώπους, μέρη και πράγματα.

Ο κύκλος μπορεί εύκολα να χρησιμοποιηθεί ως αρχική δραστηριότητα για μια δεύτερη εικόνα σκέψης. Οι πληροφορίες που εντοπίστηκαν μπορούν να επεξεργαστούν περαιτέρω εδώ. Για παράδειγμα, μπορείτε να τοποθετήσετε τα συμβάντα σε σειρά με την εικόνα σκέψης ροής. Συνδυάζοντας τον κύκλο με τη ροή, ένας ενεργοποιεί δύο διαδικασίες σκέψης, δηλαδή την αντιμετώπιση ιδεών και την τάξη σκέψης.



Παράδειγμα: θέλετε να αποκτήσετε την άδεια οδήγησής σας. Τι έχεις να σκεφτείς?

ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ & ΚΟΛΠΑ

1. Τοποθετήστε μια λέξη, αριθμό, εικόνα, σύμβολο κλπ. στον εσωτερικό κύκλο για να υποδείξετε το κεντρικό θέμα.
2. Γράψτε ή σχεδιάστε όσες ιδέες και αντικείμενα στον εξωτερικό κύκλο, όσο το δυνατόν, που έρχονται αυθόρμητα.
3. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε λέξεις, σχέδια, εικόνες, βίντεο κλιπ, κλπ. στους κύκλους.
4. Μπορείτε να κυκλώσετε τα αποτελέσματα με πολλά χρώματα για να αρχίσετε την ταξινόμηση.

Ο Χάρτης δέντρου

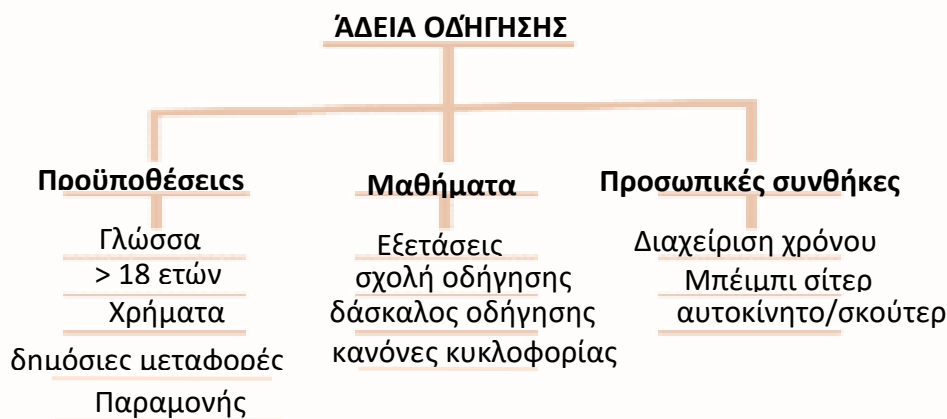
Το δέντρο είναι ένα οπτικό μοντέλο που στοχεύει κυρίως στην ταξινόμηση της διαδικασίας σκέψης. Με το δέντρο, οι μαθητές ταξινομούν τα στοιχεία και

- Ποιες είναι οι βασικές ιδέες, οι υποστηρικτικές ιδέες, ποιες είναι οι αναλυτικές πληροφορίες?
- S? Ταξινόμηση και οργάνωση στοιχείων σε κατηγορίες ή κατηγορίες.
- Ομαδοποίηση των πιο σημαντικών ιδεών και λεπτομερειών.

τα οργανώνουν σε κατηγορίες ή ενότητες. Σε πολλά μαθήματα, το δέντρο συμβάλλει άμεσα στην ανάπτυξη λεξιλογίου.

Το δέντρο δεν είναι μόνο εύκολο στη χρήση ως μοναχική διδακτική δραστηριότητα, αλλά και ως παρακολούθηση της δραστηριότητας μετά τον κύκλο. Αυτές οι δύο εικόνες σκέψης μπορούν εύκολα να συνδυαστούν. Με τον κύκλο οι μαθητές να σκεφτούν για παράδειγμα για όλα τα είδη των πραγμάτων, με το δέντρο θα ανακαλύψουν σε ποιες κατηγορίες τα αντικείμενα που βρέθηκαν μπορούν να ταξινομηθούν. Συνδυάζοντας τον κύκλο σε μια διδακτική δραστηριότητα με το δέντρο, ενεργοποιείτε δύο διαδικασίες σκέψης, δηλαδή την αντιμετώπιση ιδεών και την ταξινόμηση.

Παράδειγμα: μόλις κάναμε ιδέες για την απόκτηση της άδειας οδήγησής σας. Μπορούμε τώρα να φέρουμε κάποια τάξη σε αυτές τις ιδέες?



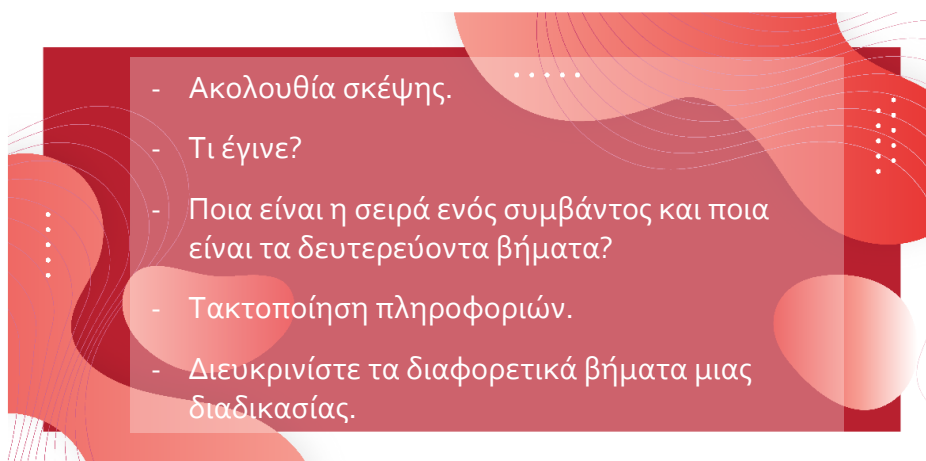
ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ & ΚΟΛΠΑ

Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το δέντρο είτε επαγωγικά είτε επαγωγικά. «Επαγωγικός» σημαίνει ότι ξεκινάτε από την κορυφή: από την κύρια ιδέα μέχρι την κατηγορία στο αντικείμενο. Επαγωγικά λειτουργεί το αντίθετο: ανάλογα με ορισμένες προδιαγραφές, ή χαρακτηριστικά που ορίζετε κατηγορίες.

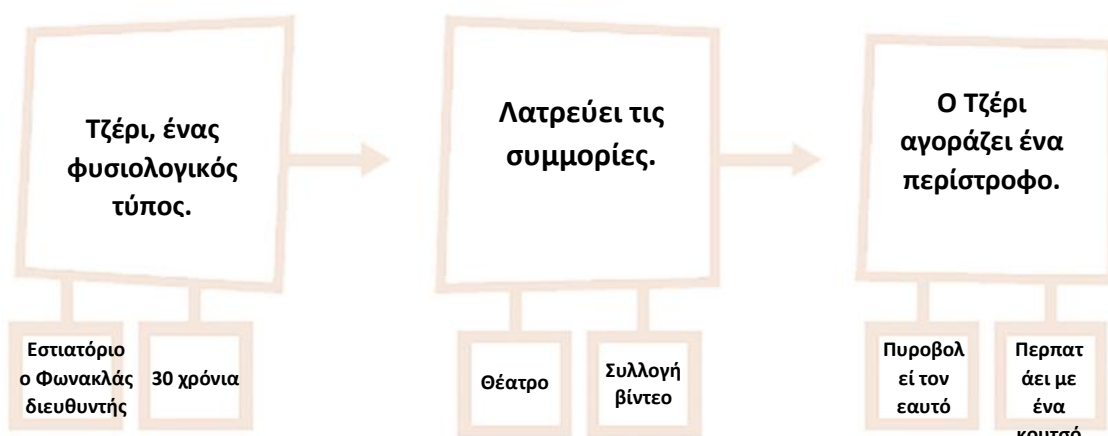
Ο Χάρτης ροής

Η ροή κάνει τα διαφορετικά βήματα στις διεργασίες και τα συμβάντα διαφανή και επικεντρώνεται στην τάξη σκέψης ως μια διαδικασία σκέψης. Οι μαθητές βιώνουν τη ροή ως ένα «απλό», αλλά πάνω από όλα πολύ σαφές οπτικό μοντέλο.

Η ροή μπορεί επίσης να χρησιμοποιηθεί σε διεργασίες όπως συγκρούσεις μεταξύ μαθητών. Με μια ροή, οι διεργασίες και οι καταστάσεις εντός των κοινωνικών εξελίξεων μπορούν να αποκαλυφθούν σε υποκείμενα βήματα.



Παράδειγμα: Ακούστε αυτή τη Σύντομη ιστορία¹⁶. Μπορείς να ανακατασκευάσεις την ιστορία?



¹⁶ Ο Τζέρι Αποφάσισε Να Αγοράσει ένα Όπλο, mfox10ful, τελευταία μετατροπή 6 Ιανουαρίου, 2012, <https://www.youtube.com/watch?v=7hKROpfeY6s&feature=youtu.be>

ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ & ΚΟΛΠΑ

1. Γράψτε τα πιο σημαντικά βήματα στα μεγαλύτερα τετράγωνα.
2. Χρησιμοποιήστε τα μικρότερα τετράγωνα για να γράψετε τα δευτερεύοντα βήματα.

Ο Χάρτης φυσαλίδων

Η φούσκα εικόνα σκέψης χρησιμοποιείται για να αφήσει τους μαθητές να περιγράψουν τα χαρακτηριστικά των θεμάτων, αντικείμενα ή εικόνες. Μπορείς να γεμίσεις μια φούσκα με επίθετα.

- Το Το Για να περιγράψετε θέματα, αντικείμενα ή έννοιες που χρησιμοποιούν επίθετα.
- Προσδιορισμός αισθητηριακών, λογικών ή συναισθηματικών χαρακτηριστικών ενός αντικειμένου ή ιδέας.

Η φούσκα συμβάλλει σε όλες τις μορφές στην ανάπτυξη λεξιλογίου των μαθητών. Η φούσκα είναι επίσης κατάλληλη για την αξιολόγηση ή την ενεργοποίηση της προηγούμενης γνώσης. Οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να χρησιμοποιήσουν τη φούσκα για να προετοιμάσουν παρουσιάσεις και έργα. Η φούσκα διεγείρει την «επιστημονική σκέψη» των μαθητών.

Παράδειγμα: τι σκέψεις κάνει η εικόνα στη μέση, στο μυαλό σου?



ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ & ΚΟΛΠΑ

1. Η φούσκα είναι ένα εξαιρετικό εργαλείο για το λεξιλόγιο ρέει.
2. Ξεκινήστε από τις πέντε αισθητηριακές αισθήσεις: Μυρίστε, δείτε, ακούστε, νιώστε, γευτείτε.
3. Μπορείτε επίσης να χρησιμοποιήσετε λογικά χαρακτηριστικά (π.χ. μεγάλα, βαριά, μεγάλα...).
4. Εναλλακτικά, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε αισθητικές ιδιότητες. Ο Χάρτης των στεφάνες.

Ο Χάρτης των στεφάνων

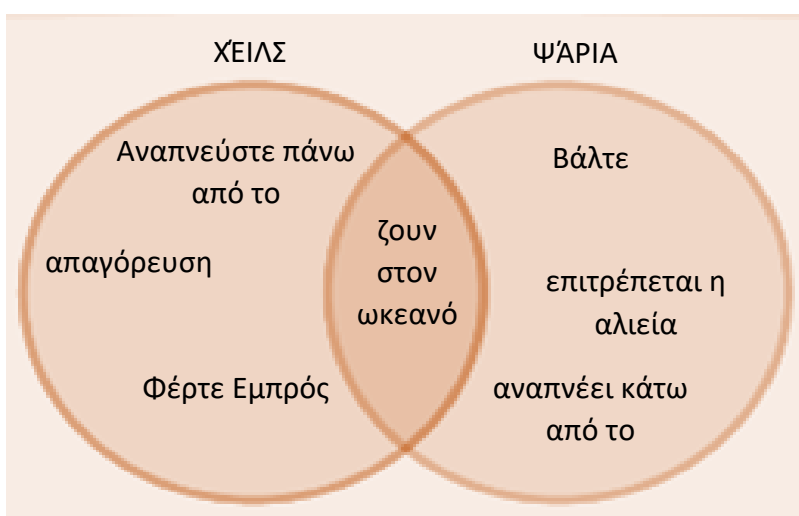
Οι κρίκοι χρησιμοποιούνται για τη σύγκριση αντικειμένων, προσώπων ή καταστάσεων. Ποιες είναι οι ομοιότητες και οι διαφορές; Τα στεφάνια μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε πολλές περιπτώσεις. Για παράδειγμα, στην αρχή ενός μαθήματος, για να ενεργοποιήσετε την προηγούμενη γνώση. Ή απλά στο τέλος, για να δούμε τι έχουν κερδίσει οι μαθητές.

Η αναζήτηση των ομοιοτήτων και των διαφορών απαιτεί από τους εκπαιδευόμενους να σκέφτονται κριτικά για τον πυρήνα των πληροφοριών που έχουν ήδη συλλέξει αλλά δεν έχουν ακόμη αναλυθεί. Οι μαθητές μπορεί να είναι σε θέση να δώσουν πολλές λεπτομέρειες για ένα θέμα ή εικόνα σκέψης. Ωστόσο, για σύγκριση με ένα άλλο θέμα ή εικόνα σκέψης, οι εκπαιδευόμενοι πρέπει να σκεφτούν βαθύτερα.

Η ανακάλυψη των ομοιοτήτων και των διαφορών είναι μία από τις πιο αποτελεσματικές διδακτικές στρατηγικές για την επίτευξη υψηλών μαθησιακών αποτελεσμάτων. Δεν απορώ, λοιπόν, ότι οι κρίκοι καταλαμβάνουν μια εξέχουσα θέση στις εικόνες σκέψης. Οι κρίκοι και η διπλή φούσκα είναι στενά συνδεδεμένα μεταξύ τους. Ωστόσο, υπάρχει σαφής διαφορά. Οι κρίκοι εστιάζουν στις ομοιότητες και τις διαφορές, η διπλή φούσκα εστιάζει τον εγκέφαλο στη σύγκριση και σκέψη στα αντίθετα.

- Δομεί το ερώτημα ποιες ομοιότητες και διαφορές υπάρχουν μεταξύ αντικειμένων, εννοιών, προσώπων ή γεγονότων.
- Συγκρίνει δύο πράγματα μεταξύ τους.
- Να μπορώ να ξεχωρίσω.

Παράδειγμα: Ποιες είναι οι ομοιότητες και οι διαφορές μεταξύ ψαριών και φαλαινών?



ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ & ΚΟΛΠΑ

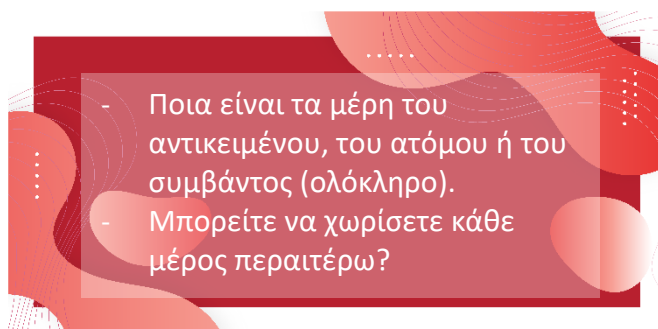
1. Σας συμβουλεύουμε να ξεκινήσετε πρώτα μια ιδέα χρησιμοποιώντας δύο κύκλους. Βοηθά να επικεντρωθεί στις ομοιότητες και τις διαφορές και όχι στην πρόταση νέων στοιχείων.
2. Επιπλέον ερώτηση: Ποιες είναι οι σημαντικότερες ομοιότητες?

Ο Χάρτης του αγκίστρου

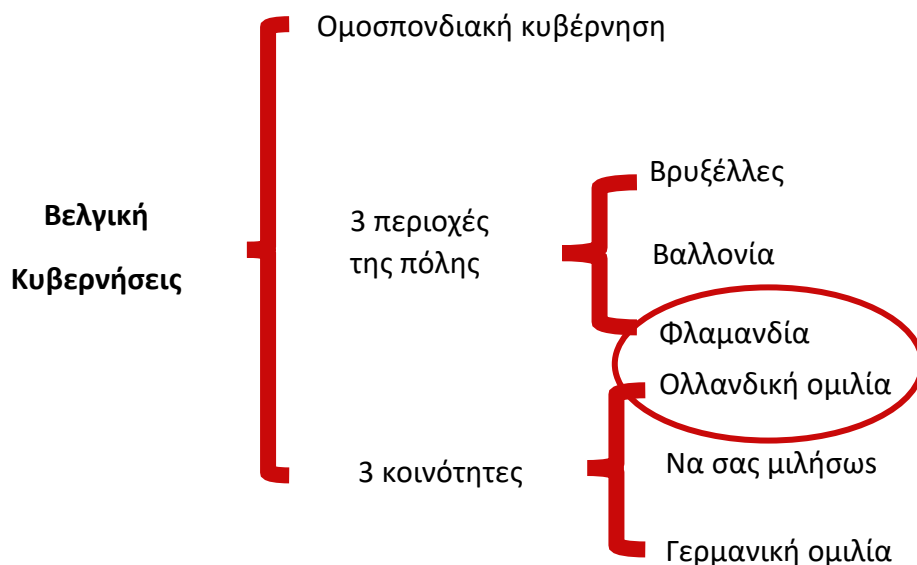
Το στήριγμα στοχεύει να πάρει μια ξεκάθαρη εικόνα ολόκληρης της σχέσης. Μια σύγκριση είναι δυνατή με ένα παζλ. Αν συνδυάσετε τα ξεχωριστά κομμάτια, θα πάρετε

ένα ολόκληρο. Οι χάρτες είναι επίσης ένα είδος οπτικού παζλ: τα σύνορα χωρίζουν ένα χάρτη σε επαρχίες ή χώρες. Τα μέρη μαζί σχηματίζουν το σύνολο.

Κάθε στήριγμα συμβολίζει το σύμβολο ίσον (=): όλα τα (υπο) μέρη μαζί σχηματίζουν το σύνολο. Στη γλωσσική μορφή, το στήριγμα συμβάλλει στην ανάπτυξη λεξιλογίου. Οι μαθητές χρειάζονται συγκεκριμένες λέξεις για να περιγράψουν το σύνολο-ένα αντικείμενο, άτομο ή εκδήλωση. Το στήριγμα πάντα ακολουθεί την κατεύθυνση της ανάγνωσης. Οπτικά, το στήριγμα είναι πάντα χτισμένο από αριστερά προς τα δεξιά, από το σύνολο ως το μέρος.



Παράδειγμα: Από την τάξη του πολίτη) πόσες κυβερνήσεις έχει το Βέλγιο?



ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ & ΚΟΛΠΑ

1. Το βύσμα ακολουθεί πάντα την κατεύθυνση ανάγνωσης.
2. Οπτικά, το βύσμα συναρμολογείτε πάντα από αριστερά προς τα δεξιά, από το σύνολο προς το μέρος.

Ο Χάρτης του μυαλού

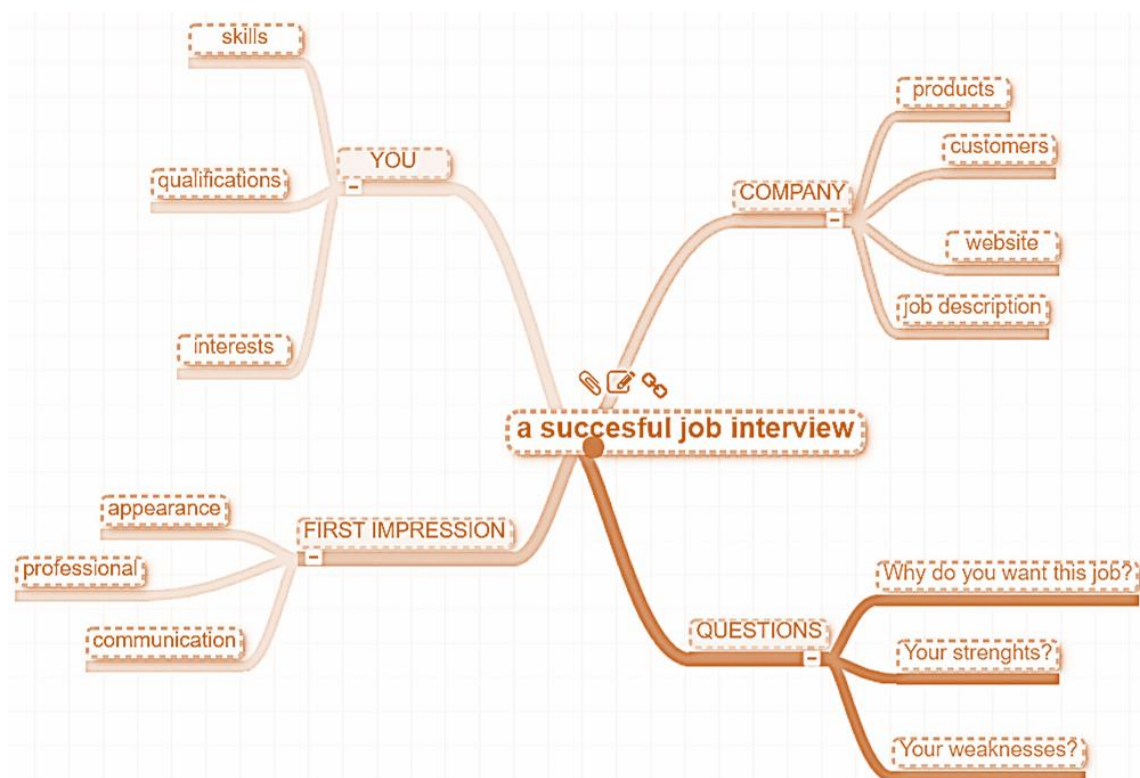
Ο Χάρτης του μυαλού στοχεύει κυρίως στην ανταλλαγή ιδεών και τη λογική διευθέτηση των πληροφοριών σε κύρια και πλευρικά θέματα. Ο Χάρτης του μυαλού είναι μια πανίσχυρη τεχνική, η οποία

απευθύνεται σε πολλαπλές διαδικασίες σκέψης και δυνατότητες του εγκεφάλου μας. Είναι ένας αποτελεσματικός τρόπος ανάκτησης και αποθήκευσης πληροφοριών στον εγκέφαλό μας. Αν χρησιμοποιηθεί σωστά, ο χάρτης μυαλού οδηγεί σε καλύτερη μάθηση, υποστήριξη της οπτικής μνήμης, επισκόπηση και διέγερση της δημιουργικότητας.

Τι γνώμη έχεις για το άτομο, το αντικείμενο, το γεγονός?
Μπορείτε επίσης να συνδέσετε αντικείμενα μεταξύ τους.

Οι μαθητές οργανώνουν πληροφορίες με τον χάρτη του μυαλού με λογικό τρόπο. εδώ οι ενώσεις του μαθητή ή μια ομάδα μαθητών διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο.

Παράδειγμα: Τι είναι μια επιτυχημένη συνέντευξη για δουλειά?



Κατασκευασμένο με <https://app.mindmapmaker.org>

ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ & ΚΟΛΠΑ

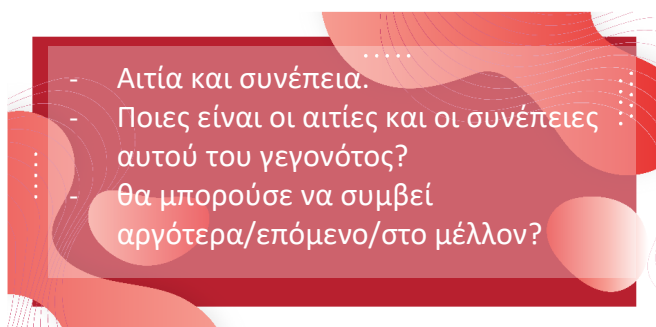
1. Ενθαρρύνετε τους εκπαιδευόμενους να χρησιμοποιούν εικόνες σε ένα χάρτη του μυαλού. Με αυτόν τον τρόπο μπορούν να μετατρέψουν τις ιδέες τους σε μη λεκτικές αναπαραστάσεις.
2. Προτείνουμε να αφήσετε τους εκπαιδευόμενους να εργαστούν σε μια ομάδα. Μπορεί να υπάρξει συζήτηση σχετικά με ορισμένες προτάσεις από τους συμμετέχοντες. Αυτό κάνει την απόφαση να επιλεγεί μια συγκεκριμένη λέξη βάσιμος.
3. Κάντε όσο το δυνατόν περισσότερα πλευρικά κλαδιά.

Ο Χάρτης πολλαπλών ροών

Με την πολλαπλή ροή μπορείτε να αντιστοιχίσετε τις αιτίες και τις συνέπειες ενός συμβάντος. Το Multi-Flow είναι ένα εξαιρετικό διδακτικό εργαλείο για να ξεκινήσετε μια

συζήτηση ή μια συζήτηση μεταξύ των μαθητών. Ο συνδυασμός συζητήσεων και οπτικών μοντέλων οδηγεί στη βελτίωση της κατανόησης και της βαθύτερης μάθησης.

Το Multi-Flow είναι κατάλληλο για επαγωγικά καθήκοντα διδασκαλίας. Αυτό είναι ενδιαφέρον αν θέλετε να συζητήσετε ένα γεγονός που προκαλεί και συνέπειες είναι δύσκολο να διακριθούν.



Παράδειγμα: Ποιες είναι οι αιτίες και οι συνέπειες μιας διατροφικής διαταραχής?



ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ & ΚΟΛΠΑ

1. Πάντα να ξεκινάς με κάτι που συνέβη. Μόλις το μάθουν όλοι, μπορείς να ξεκινήσεις μια συζήτηση.
2. Τα γεγονότα, ειδικά όταν είναι υπαρκτά ή κοινωνικο-συναισθηματικά, ενθαρρύνουν τους μαθητευόμενους να σκέφτονται περαιτέρω και βαθύτερα τις αιτίες και τις συνέπειες μαζί.

3. Πιθανά γεγονότα: σεισμός, πυρκαγιά, τσουνάμι, τροχαίο ατύχημα, υπερθέρμανση του πλανήτη...

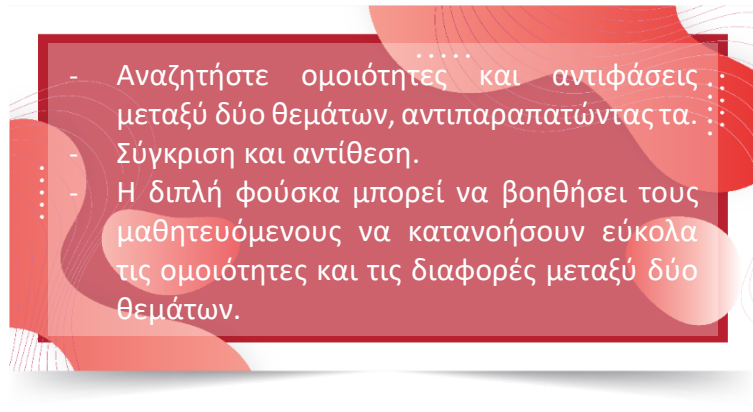
Ο διπλός Χάρτης φυσαλίδων

Με την εικόνα "διπλή φούσκα", ορίζετε δύο θέματα μεταξύ σας. Τα δύο θέματα θα συγκριθούν και θα αντιπαραληφθούν, για παράδειγμα πυροσβέστης έναντι αστυνομικού,

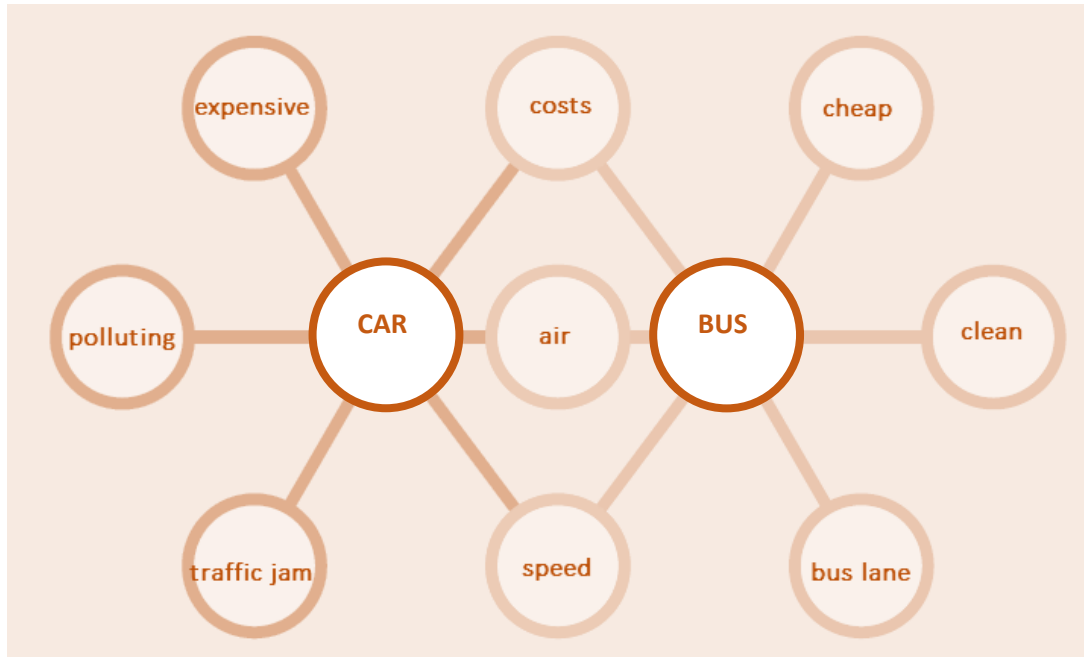
αυτοκίνητο έναντι ποδηλάτου. Η σύγκριση και η αντίθεση απαιτεί από τους εκπαιδευόμενους να σκέφτονται κριτικά για τις πληροφορίες που έχουν ήδη συλλέξει αλλά δεν έχουν ακόμη αναλύσει. Μπορεί να γνωρίζουν πολλές λεπτομέρειες για ένα άτομο ή μια μαθηματική εικόνα σκέψης.

Ωστόσο, για να τις αντιπαραβάλετε με λεπτομέρειες ενός άλλου ατόμου ή μιας εικόνας σκέψης, πρέπει να σκεφτούν πιο βαθιά τις πληροφορίες που έχουν.

Μια σημαντική διαφορά με τους κρίκοι είναι ότι με τη διπλή φούσκα μπορείτε να βάλετε ένα χαρακτηριστικό one-on-one εναντίον του άλλου. Μπορείτε να δείτε τη διπλή φούσκα ως απόχρωση του στεφάνι. Η εικόνα της στεφάνης σκέψης αφορά τις ομοιότητες και τις διαφορές, ενώ η διπλή φούσκα αφορά τις ομοιότητες και τις αντίθετες/σχετιζόμενες διαφορές.



Παράδειγμα: Συγκρίνετε και βρείτε τις διαφορές και τις ομοιότητες μεταξύ μεταφοράς με λεωφορείο ή με αυτοκίνητο.



ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ & ΚΟΛΠΑ

1. Με τη διπλή φούσκα, μπορείτε να συγκρίνετε τα αντικείμενα, τις ιδέες, τους ανθρώπους, τους πολιτισμούς, τα σχέδια, στην πραγματικότητα τα πάντα, μεταξύ τους και να τα θέσει ο ένας εναντίον του άλλου.
2. Για να ενεργοποιήσετε την προηγούμενη γνώση, οι εκπαιδευόμενοι θα πρέπει πρώτα να χρησιμοποιούν άλλες εικόνες σκέψης. Με τη διπλή φούσκα, συγκρίνουν τις δύο εικόνες σκέψης και τις σύρετε μαζί.
3. Καταρχήν, κάθε πτυχή αντιτίθεται σε μια άλλη και έτσι δημιουργείται μια ορισμένη ισορροπία.

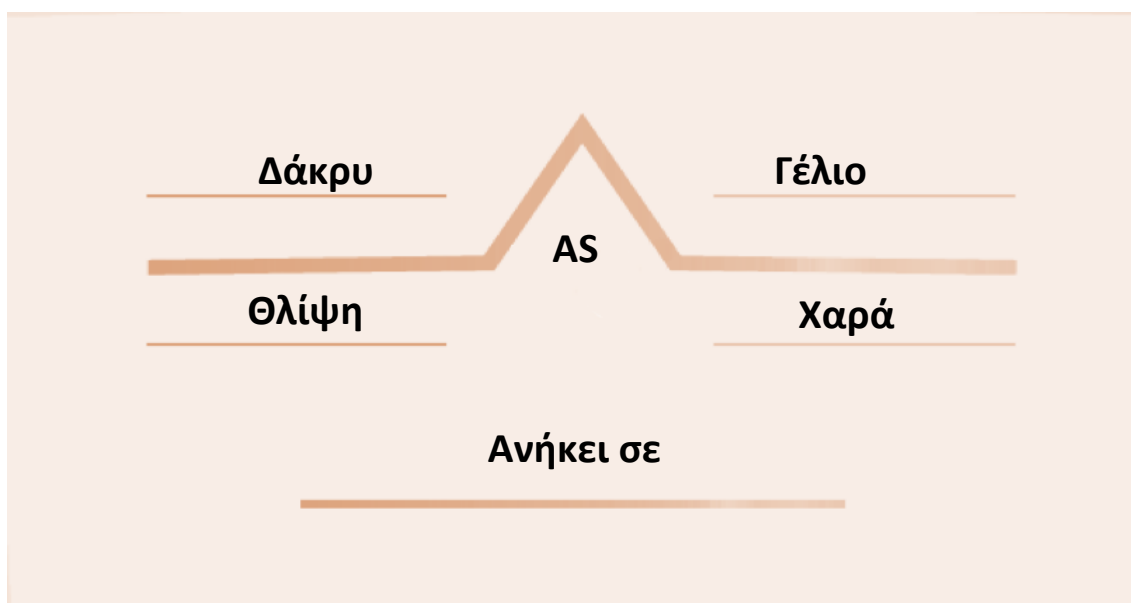
Ο Χάρτης της γέφυρας

Η «Bridge» εικόνα σκέψης βοηθά τους μαθητευόμενους να αναγνωρίσουν τη σχέση μεταξύ ιδεών κάνοντας συγκρίσεις. Η γέφυρα μπορεί να χρησιμοποιηθεί

για να απεικονίσει ομοιότητες ή αγώνες μεταξύ των ιδεών. Μπορείτε επίσης να δείξετε σαφώς συγκρίσεις με αυτό. Είναι σημαντικό να δείξουμε στους εκπαιδευόμενους πώς η γέφυρα τους βοηθά να κατανοήσουν την αναλογία μεταξύ των σχέσεων προς τα αριστερά και τα δεξιά της γέφυρας.

Για τους μαθητές είναι ιδιαίτερα δύσκολο να περιγραφεί ο συνδετικός παράγοντας σε μια γέφυρα. Έχουν ήδη μάθει να περιγράφουν τη σχέση μεταξύ των ιδεών, αλλά όχι ακόμα τον συνδετικό παράγοντα μεταξύ των σχέσεων που έχουν απομείνει και των δεξιών της γέφυρας.

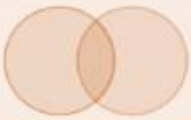
Παράδειγμα: μπορείτε να συνδυάσετε τις λέξεις γέλιο, δάκρυα, χαρά, θλίψη; Τι συνδετικό παράγοντα χρησιμοποιείτε?



ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ & ΚΟΛΠΑ

1. Αρχίστε με τη σχέση ή τον συνδετικό παράγοντα της αναλογίας. Τοποθετήστε αυτή τη σχέση στην κάτω γραμμή γραφής.
2. Το συνδετικό στοιχείο είναι η σύνδεση μεταξύ της ανώτερης και της κατώτερης λέξης σε κάθε πλευρά της γέφυρας. συνδυάζονται με ένα ρήμα.
3. Παραδείγματα συνδετικού παράγοντα-ανήκει, είναι το χρώμα του, ακούγεται σαν, ταιριάζει, είναι μια άλλη λέξη για, είναι το αντίθετο του...

Επισκόπηση των δέκα εικόνων σκέψης

Circle map		Brainstorming & defining in a context	How could you describe or define the object, person or event? What is the situation?
Tree map		Classifying	What are the main ideas, supporting ideas and what is detailed information?
Flow map		Sequence thinking	What happened? What is the sequence of events? What are the underlying steps?
Hoops Map		Comparing and thinking in similarities and differences	What are the similarities and differences between these objects, persons or events? Which characteristics do you value most?
Bubble Map		Describing characteristics	How would you describe the object, person or event?
Brace Map		The whole - the parts - relations	What are the parts of the object, person or event? Can you subdivide each part again?
Mind Map		Brainstorming	What do you think about the object, person or event? You may also connect things together.
Multi-Flow Map		Cause and consequence	What are the causes and consequences of this event? What will happen in the future?
Double Bubble Map		Comparing and thinking in similarities and contradictions	What are the similarities and contradictions between these objects, persons or events? Which characteristics do you value most?
Bridge Map		Analogy thinking	What is the analogy used? Which metaphor do you recognize in this?

3.3. Εργαλείο 3: OsmAnd εφαρμογή

3.3.1. Πρακτικές πληροφορίες

ΕΝΟΤΗΤΑ	Μαθαίνοντας να μαθαίνουν
ΕΡΓΑΛΕΙΟ	OsmAnd εφαρμογή ¹⁷
ΠΟΡΟΥΣ	Τηλέφωνο, tablet ή φορητό υπολογιστή
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ	Εξερευνήστε και εντοπίστε POI (σημεία ενδιαφέροντος) στο τοπικό σας περιβάλλον.
ΕΝΝΟΙΑ	Οι εκπαιδευόμενοι θα κάνουν έρευνα σε σχετικούς οργανισμούς κατά τη διάρκεια της έρευνάς τους για εκπαίδευση και εργασία, όπως εκπαιδευτικά ιδρύματα, δημόσιες υπηρεσίες, Βιβλιοθήκη, γραφείο απασχόλησης, τράπεζες, σχολές οδήγησης...
ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΏΡΕΣ	2 (εκτός από τη λήψη και την εγκατάσταση)
ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	Ο μαθητής θα είναι: - Μπορούν να κερδίσουν, να επεξεργαστούν και να αφομοιώσουν νέες γνώσεις και δεξιότητες - Να μάθουν να βασίζονται σε προηγούμενη μάθηση και εμπειρίες ζωής - Χρήση και εφαρμογή γνώσεων και δεξιοτήτων σε διάφορα πλαίσια: στο σπίτι, στην εργασία, στην εκπαίδευση και την κατάρτιση - Να εξερευνήσει και να επεκτείνει το προσωπικό του δίκτυο - Να μπορεί να βρει τον δρόμο του στην τοπική κυκλοφορία
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ	Ο μαθητής μπορεί: - Να βρει και να επικοινωνήσει με τους σχετικούς εταίρους ή οργανισμούς - Να χρησιμοποιήσει ένα ψηφιακό εργαλείο για να επεκτείνει το τοπικό του περιβάλλον
ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ	- έντυπο αξιολόγησης για τους εκπαιδευτές - έντυπο αυτοαξιολόγησης για τους εκπαιδευόμενους - χαρτοφυλάκιο

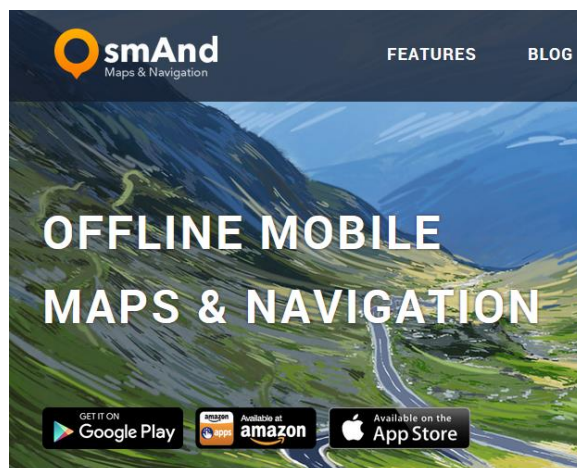
¹⁷ OsmAnd BV, Προβολή παγκόσμιου κινητού χάρτη και πλοήγηση για τους Χάρτες OSM Online και Offline, τελευταία μετατροπή 2018, <https://osmand.net/>

3.3.2. Εγχειρίδιο εκπαιδευτή για την εφαρμογή OsmAnd

OsmAnd είναι μια εφαρμογή χάρτη και πλοήγησης με πρόσβαση στα δωρεάν και παγκόσμια OpenStreetMap χάρτη (ΟΧΣ) δεδομένα. Όλα τα δεδομένα χάρτη μπορούν να αποθηκευτούν στην κάρτα μνήμης της συσκευής για χρήση χωρίς σύνδεση. Μέσω του GPS της συσκευής, το OsmAnd προσφέρει δρομολόγηση, με οπτική και φωνητική καθοδήγηση, για αυτοκίνητο, ποδήλατο και πεζό. Όλες οι κύριες λειτουργίες λειτουργούν τόσο σε απευθείας σύνδεση και offline? σε Android και iOS.

Εγκατάσταση της εφαρμογής OsmAnd

1. Μεταβείτε στη διεύθυνση URL www.osmand.net
2. Πατήστε στο σωστό κατάστημα:
 - a. Google Play για συσκευές Android
 - b. App Store για συσκευές iOS (iPhone ή iPad).

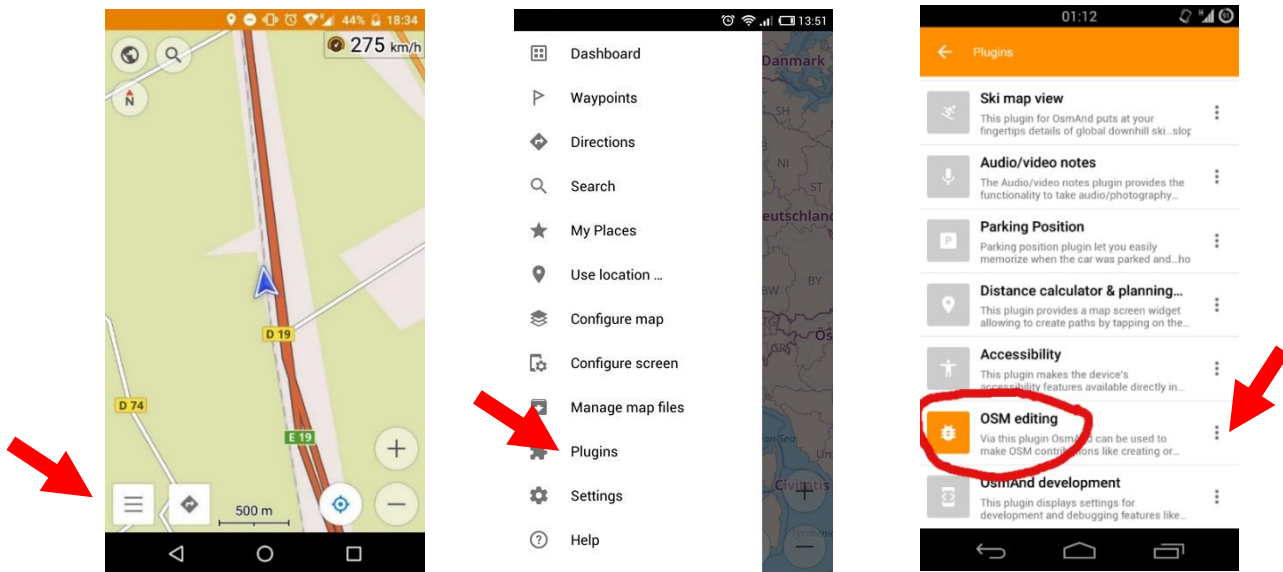


3. Όταν ανοιχτεί το κατάστημα, πατήστε «λήψη» ή «εγκατάσταση».
4. Μετά την εγκατάσταση, μπορείτε να ανοίξετε το OsmAnd.
5. Επιλέξτε «Ξεκινήστε».
6. Κατεβάστε τον χάρτη της χώρας σας και τον «παγκόσμιο χάρτη επισκόπησης».
7. Τώρα μπορείτε να αρχίσετε να χρησιμοποιείτε την εφαρμογή OsmAnd

Επεξεργασία OSM: Προσθήκη POI (σημεία ενδιαφέροντος) στη συσκευή σας (τοπικά)

Αν θέλουμε να προσθέσουμε POI, πρέπει να ενεργοποιήσουμε ένα plugin στο OSMand: OSM επεξεργασία. Το plugin σας επιτρέπει να δημιουργήσετε νέα αντικείμενα, τα λεγόμενα σημεία ενδιαφέροντος ή POI στο χάρτη.

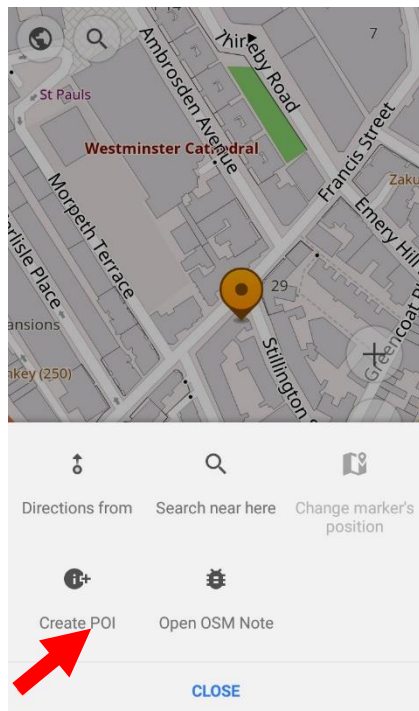
Πηγαίνετε στο μενού  στο αριστερό κάτω ➔ προσθήκες ➔ πατήστε στις 3 τελείες στα δεξιά του OSM ➔ ενεργοποίηση επεξεργασίας.



Πίσω στο χάρτη:

Πατήστε στο χάρτη όπου πρέπει να τοποθετηθεί το νέο POI. Θα εμφανιστεί ένα νέο παράθυρο στο κάτω μέρος:

1. Πατήστε «ενέργειες».
2. Επιλέξτε «Δημιουργία POI».
3. Προσθέστε το όνομά του και άλλες λεπτομέρειες, όπως διεύθυνση, αριθμό τηλεφώνου, ωράριο εργασίας, ιστοσελίδα, κ. λπ.
4. Πατήστε "Αποθήκευση" στο κάτω μέρος (απόκρυψη του πληκτρολογίου, αν είναι απαραίτητο, για να βρείτε ' Save ')



← Create POI

Name
good office

POI Type
Camping office

BASIC ADVANCED

Contact info

green street

6

Phone

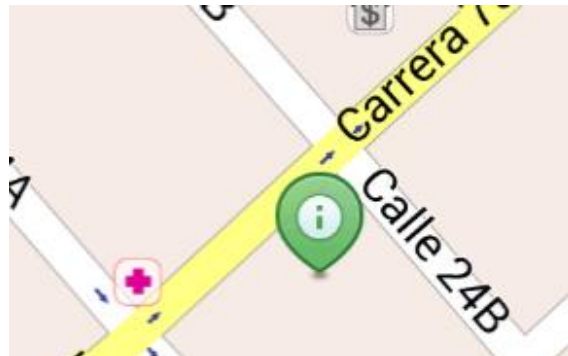
Web site

Description

CANCEL SAVE

Τώρα, μπορείτε να βρείτε το POI στο χάρτη.

Πατώντας πάνω , θα βρείτε όλες τις πληροφορίες σχετικά με το POI.



4. Κίνητρα

Εργαλείο 1-Το προσωπικό μου εγχειρίδιο

**Εργαλείο 2-Αυτογνωσία και
προβληματισμός για τα εξωτερικά και
εσωτερικά κίνητρα**

Εργαλείο 3-Εναύσματα και ρουτίνες



Εισαγωγή

Τα κίνητρα προέρχονται από ψυχολογικές παρορμήσεις που ενεργούν ως κινητήρια δύναμη για να φέρουν ενέργειες σε έναν επιθυμητό στόχο. Το κίνητρο είναι ο αποφασιστικός παράγοντας όταν προσπαθούμε να επιτύχουμε τους στόχους μας. Προσελκύει το πάθος μας και διαχειρίζεται τις ενέργειες που μας οδηγεί μπροστά. Το κίνητρο μας βοηθά να κάνουμε επιλογές και να ρυθμίσουμε τα χρονικά πλαίσια. μας κάνουν να δεσμευόμαστε και να δεσμεύσουμε · και μας κάνουν να αισθανόμαστε πιο χαρούμενοι κατά τη διάρκεια των δραστηριοτήτων που επιτελούμε για να φτάσουμε εκεί που θέλουμε.

Το κίνητρο είναι συχνά το αποτέλεσμα της δράσης μας, όχι ο λόγος γι ' αυτό. Για να ξεκινήσετε, ακόμη και με μικρά βήματα, είναι ένας τρόπος για να δημιουργήσετε κίνητρο φυσικά.

Η πλειονότητα των ανθρώπων έχει κίνητρο. Απλά έτσι κατευθύνουμε το κίνητρο που διαφέρει. Μερικοί άνθρωποι φαίνεται να έχουν ένα κίνητρο για ό, τι κάνουν, ενώ άλλοι βλέπουν δυσκολίες παντού. Αν βρούμε τρόπους να ξεπεράσουμε τα εμπόδια και την αντίσταση, αισθανόμαστε προς κάτι που αντιλαμβανόμαστε ως βαρετό, ενοχλητικό και δύσκολο, τότε αισθανόμαστε ικανοποιημένοι με το αποτέλεσμα και θέλουμε να το ξανακάνουμε. Έτσι, θα έχουμε δημιουργήσει μια διαρκή, χαρούμενη ρουτίνα.

Η μονάδα κινήτρων αποτελείται από τρία εργαλεία. Η πρώτη επικεντρώνεται στη δημιουργικότητα και στην εισαγωγή του τι κίνητρο υπάρχει για τους εκπαιδευόμενους. Ο καθένας δημιουργεί το δικό του προσωπικό εγχειρίδιο. Αυτό το εγχειρίδιο θα χρησιμοποιηθεί κατά τη διάρκεια ολόκληρης της λειτουργικής μονάδας. Στο δεύτερο εργαλείο δίνουμε στους μαθητές θεωρητική γνώση των διαφορών μεταξύ εξωτερικών και εσωτερικών κινήτρων. Το τελικό εργαλείο επικεντρώνεται σε εναύσματα και συνήθειες.

Έχουμε επίσης επιλέξει να οικοδομήσουμε τη δομή του μαθήματος για κάθε εργαλείο με τον ίδιο τρόπο, προκειμένου να ξεκινήσει η διαδικασία της οικοδόμησης ρουτίνας, ενώ κάνετε τις δραστηριότητες. Ένα άλλο πράγμα που νομίζουμε ότι θα μπορούσε να οδηγήσει σε αυξημένο εσωτερικό κίνητρο είναι να διαφοροποιήσουν τη θεωρία περνά με ομαδικές συνομιλίες και ατομική εργασία, ομαδική εργασία και

εργασία. Το τελευταίο είναι σημαντικό για να έχουμε την ευκαιρία να εξασκηθούμε σε νέες γνώσεις μεταξύ των διδαγμάτων και να αποκτήσουμε πρακτικές γνώσεις σχετικά με τα διάφορα εργαλεία.

4.1. Εργαλείο 1: το προσωπικό μου εγχειρίδιο

4.1.1. Πρακτικές Πληροφορίες

ΕΝΟΤΗΤΑ	Κίνητρο
ΕΡΓΑΛΕΙΟ	Το προσωπικό μου εγχειρίδιο
ΠΏΡΟΥΣ	πλαστικό φάκελο, έγγραφα, υλικό για διακόσμηση, χρωματιστά χαρτιά και στυλό
ΠΕΡΙΕΧΌΜΕΝΟ	Αυτογνωσία και παροχή κινήτρων για εξερεύνηση
ΈΝΝΟΙΑ	Το προσωπικό εγχειρίδιο είναι ένα βιβλίο στο οποίο ο μαθητής γράφει σκέψεις και αποτελέσματα από τη δοκιμή διαφορετικών εργαλείων. Αυτό το βιβλίο θα χρησιμοποιηθεί σε όλη την πορεία. Αυτό το εργαλείο βοηθά τον μαθητή να ξεκινήσει και να συνηθίσει να γράφει μοτίβα αντίδρασης, προβληματικές περιοχές, αυτοαντανακλά σκέψεις, νέες ιδέες, νέες λύσεις, αποτελέσματα από δοκιμές κλπ. και τους βοηθά να βρουν έναν τρόπο για τα εσωτερικά τους κίνητρα.
ΔΙΔΑΚΤΙΚΈΣ ΏΡΕΣ	2,5
ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	Ο μαθητής θα: - Δημιουργήσει ένα προσωπικό εγχειρίδιο - Να γνωρίζει τις σκέψεις του για τον δικό του ορισμό των κινήτρων - Αρχίσει να αναλογίσει τι επίδραση η μουσική, η δημιουργικότητα και η άσκηση μπορεί να έχει στα κίνητρά του
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ	Ο μαθητής: - Έχει δημιουργήσει ένα προσωπικό εγχειρίδιο - Μπορεί να αναλογίσει τις σκέψεις του για τα κίνητρα
ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ	- Προσωπικό εγχειρίδιο - έντυπο αξιολόγησης για τους εκπαιδευτές - έντυπο αυτοαξιολόγησης για τους εκπαιδευόμενους - χαρτοφυλάκιο

4.1.2. Εγχειρίδιο εκπαιδευτή για προσωπικό εγχειρίδιο

Οδηγίες

Το κείμενο με πλάγια γραφή είναι ένα παράδειγμα του τι μπορείτε να πείτε στους εκπαιδευόμενους.

a. Είσοδος στη μουσική

Αφήστε τους μαθητές να μπουν και να καθίσουν σε έναν κύκλο από καρέκλες για λίγο και να ακούσουν μουσική.

Προτάσεις μουσικής: Waah Yantee – δημιουργικότητα, 7 λεπτά, από τον Snatam Kaur¹⁸

b. Συγκεντρώστε στον κύκλο

Χαμηλώστε τη μουσική και ρωτήστε τις ερωτήσεις:

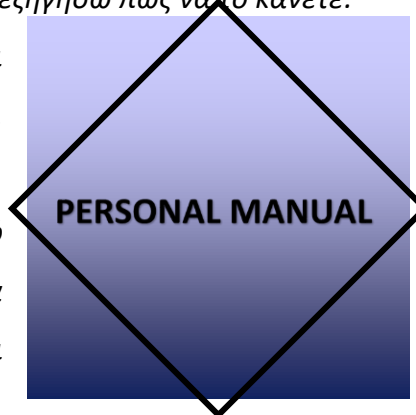
- *Πώς ένιωσες που άρχισες την ημέρα/τάξη με αυτόν τον τρόπο; Τι σκέφτηκες;*
- *Πώς σε επηρέασε αυτή η μουσική; Θετικά ή αρνητικά; Με ποιο τρόπο;*
- *Πώς μπορεί να χρησιμοποιηθεί αυτό το είδος μουσικής; (Θα μπορούσε να είναι για παράδειγμα: για συγκέντρωση και δημιουργικότητα;)*

Αφήστε τους μαθητές να εξετάσουν αυτές τις ερωτήσεις, να απαντήσουν και να συζητήσουν στον κύκλο.

c. Ανασκόπηση της τάξης της ημέρας στον κύκλο

Περιγράψτε τον σκοπό της συνεδρίας:

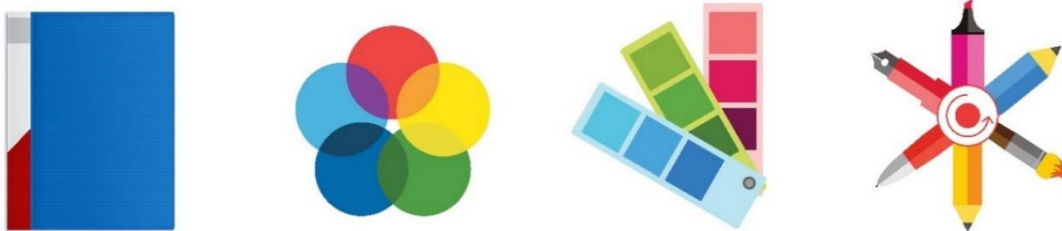
- *Σήμερα πρόκειται να δημιουργήσετε ένα προσωπικό εγχειρίδιο (δείξτε ένα παράδειγμα – δείτε παρακάτω) και θα σας εξηγήσω πώς να το κάνετε.*
- *Αυτό είναι ένα πολύ σημαντικό βιβλίο και θα γράψετε προσωπικά πράγματα σε αυτό. Κάνε το όσο πιο προσωπικό μπορείς, δημιούργησε κάτι μοναδικό για τον εαυτό σου. Αυτό το βιβλίο θα είναι ένα από τα δικά σας εργαλεία για να γνωρίζετε τι*



¹⁸ " Waah Yantee – δημιουργικότητα - Snatam Kaur", τελευταία μετατροπή 6 Ιανουαρίου, 2018, <https://www.youtube.com/watch?v=TkzyWpCFx6U>

κίνητρο είναι για εσάς και πώς μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το κίνητρο για να φτάσετε σε έναν επιθυμητό στόχο.

- Χρησιμοποιήστε έναν πλαστικό φάκελο-δείτε την παρακάτω εικόνα. Προτείνουμε αυτό το είδος του φακέλου, ώστε να μπορείτε να τοποθετήσετε χαλαρά χαρτιά σε αυτό.
- Προσφέρετε στους εκπαιδευόμενους διαφορετικό υλικό εργασίας που μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως διακόσμηση για το εγχειρίδιο, όπως χρωματιστό χαρτί, στυλό, γκλίτερ, αυτοκόλλητα κλπ.



d. Ατομική εργασία με το προσωπικό εγχειρίδιο

Ας αρχίσει η δημιουργική άσκηση και βάλτε την ίδια μουσική όπως νωρίτερα.

e. Παύση-ελαφρύ άσκηση με τα δάχτυλά

σας – 20 sec ¹⁹

f. Ατομική εργασία – συνέχεια

g. Assemble in the circle Συγκεντρώστε στον κύκλο



Αφήστε τους εκπαιδευόμενους να συγκεντρωθούν στον κύκλο και αφήστε τους να δείξουν το προσωπικό τους εγχειρίδιο. Ρωτήστε τους μαθητές πώς αισθάνθηκε η άσκηση.

- Πώς ένιωσες την άσκηση?
- Ήταν εύκολο?
- Ήταν δύσκολο?
- Σου άρεσε ή όχι?
- Είσαι ικανοποιημένος με το αποτέλεσμα?

¹⁹ <https://www.youtube.com/watch?v=ehWSI8nUNU>

h. Οριστικοποιήστε γράφοντας κάτι στο προσωπικό εγχειρίδιο

Για παράδειγμα, ένας κοινός ορισμός του τι κίνητρο είναι (κίνητρα = ένα συμφέρον ή μια κινητήρια δύναμη για να φέρει ενέργειες σε ένα επιθυμητό στόχο). Αφήστε τους να προσθέσουν έναν προσωπικό ορισμό (το πρώτο τους θα μπορούσε να αλλάξει κατά τη διάρκεια του μαθήματος).

Μια ιδέα θα μπορούσε να είναι να γράψετε έναν ημερήσιο ορισμό στο εγχειρίδιο. Για παράδειγμα:

Motivation
is what gets you started

Habit
is what keeps you going

i. Συγκεντρώστε στον κύκλο

Συμπέρασμα-δέσιμο της τσάντας

Κάντε μια σύνοψη των εργασιών της ημέρας συζητώντας αυτές τις ερωτήσεις:

- Τι μάθαμε σήμερα?
- Τι δουλεύαμε σήμερα?
- Πώς μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε τη νέα μας γνώση και την αυτογνωσία για να αυξήσουμε τα εσωτερικά μας κίνητρα?

Αφήστε τους εκπαιδευόμενους να γράψουν τις σκέψεις τους στα προσωπικά τους εγχειρίδια

4.2. Εργαλείο 2: αυτογνωσία και αντανάκλαση των εξωτερικών και εσωτερικών κινήτρων

4.2.1. Πρακτικές Πληροφορίες

ΕΝΟΤΗΤΑ	Κίνητρο
ΕΡΓΑΛΕΙΟ	Αυτογνωσία και αντανάκλαση των εξωτερικών και εσωτερικών κινήτρων
ΠΏΡΟΥΣ	Προβολέας ή Smartboard, εκτυπώσεις, προσωπικά εγχειρίδια
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ	Κατανοήστε τις διαφορές μεταξύ εξωτερικών και εσωτερικών κινήτρων και μάθετε ποια από αυτές τις δύο σας καθοδηγεί στη ζωή.
ΈΝΝΟΙΑ	Δώστε στους εκπαιδευόμενους θεωρητική γνώση των διαφορών μεταξύ εξωτερικών και εσωτερικών κινήτρων. Συλλογιστείτε και κατανοήστε τα δικά μας μοτίβα αντίδρασης στα εξωτερικά και εσωτερικά κίνητρα και πώς θα μπορούσε να αλλάξει την προσέγγισή μας στην αντιμετώπιση πραγμάτων που μπορεί να αισθάνονται βαρετά ή σκληρά.
ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΏΡΕΣ	3 + 1
ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	Ο μαθητής θα: - Μάθει για τη διαφορά των εξωτερικών και εσωτερικών κινήτρων - Να γνωρίζει ποιες κινητήριες δυνάμεις επηρεάζουν τα κίνητρά του
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ	Ο μαθητής μπορεί να ξέρει: - που αντικατοπτρίζουν τα εξωτερικά και εσωτερικά κίνητρα - τις δικές του κινητήριες δυνάμεις - να αλλάξει την προσέγγισή του προς τις βαρετές αγγαρείες, ώστε να είναι πιο ενδιαφέρουσες
ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ	- Προσωπικό εγχειρίδιο - Έντυπο αξιολόγησης για τους εκπαιδευτές - Εντυπο αυτοαξιολόγησης για τους εκπαιδευόμενους - Χαρτοφυλάκιο

4.2.2. Εγχειρίδιο εκπαιδευτή για την αυτογνωσία και αντανακλώντας το εξωτερικό και το εσωτερικό κίνητρο.

Οδηγίες

- Το κείμενο με πλάγια γραφή είναι ένα παράδειγμα του τι μπορείτε να πείτε στους εκπαιδευόμενους.
- Προετοιμασία και υλικό για αυτό το εργαλείο: προβολέας ή Smartboard για να εμφανίσετε τις ερωτήσεις.
- Εκτυπώστε τα χαρτιά με ερωτήσεις για κάθε μαθητή. (Βλέπετε τις παρακάτω ερωτήσεις και επίσης στα συνημμένα αρχεία).
- Οι μαθητές χρειάζονται τα προσωπικά τους εγχειρίδια για να γράψουν τις απαντήσεις και τις σκέψεις τους.

a. Είσοδος στη μουσική

- Αφήστε τους μαθητές να μπουν και να καθίσουν σε έναν κύκλο από καρέκλες για λίγο και να ακούσουν μουσική (να μετατρέψουν την ένταση).
Προτάσεις για μουσική: Κλασική μουσική Γκουστάβ Μάλερ, Adagietto από τη Συμφωνική No.5 (YouTube – 9 λεπτά). Ξεκινήστε τη μουσική πριν εισέλθουν και αφήστε τους να ακούσουν μαζί μέχρι το τέλος αυτής της συμφωνίας.

b. Συγκεντρώστε στον κύκλο

- Χαμηλώστε τη μουσική και ρωτήστε τις ερωτήσεις:
 - Τι λες όταν ακούς αυτή τη μουσική?
 - Σε επηρεάζει με οποιονδήποτε τρόπο – θετικά ή αρνητικά; Ή καθόλου?
 - Πώς μπορεί να χρησιμοποιηθεί αυτό το είδος μουσικής?
(Θα μπορούσε να είναι για παράδειγμα: για την εξέταση της ζωής και της προσωπικότητάς σας. Να σκεφτούμε τι είναι σημαντικά στη ζωή και γιατί.)
- Αφήστε τους μαθητές να εξετάσουν αυτές τις ερωτήσεις, να απαντήσουν και να συζητήσουν στον κύκλο.

c. Ανασκόπηση της τάξης της ημέρας

- Περιγράψτε τον σκοπό της συνεδρίας
- *Σήμερα θα μάθουμε για δύο διαφορετικές κινητήριες δυνάμεις που μπορούν να επηρεάσουν το κίνητρό μας και τον τρόπο σκέψης μας όταν πρόκειται να αντιμετωπίσουμε πράγματα στη ζωή μας που μπορεί να αισθάνονται σκληρά, βαριά ή βαρετά. Θα ανακαλύψουμε επίσης ποιες από αυτές τις δυνάμεις είναι πιο διαδεδομένες στη ζωή σας και πώς επηρεάζουν το κίνητρό σας.*
- d. Ατομική εργασία με ερωτήσεις αυτοεπίγνωσης**
 - Οι εκπαιδευόμενοι εργάζονται μεμονωμένα με ερωτήσεις και απαντήσεις στο προσωπικό τους εγχειρίδιο. Δώστε τουλάχιστον πέντε λεπτά για να απαντήσετε σε κάθε ερώτηση.
 - Δείξτε την πρώτη ερώτηση στον πίνακα κατά προτίμηση χρησιμοποιώντας έναν προβολέα και δώστε αυτή την οδηγία:
 - *Σκεφτείτε την ερώτηση στον πίνακα.*
 - Οι μαθητές λαμβάνουν ένα χαρτί με μια ερώτηση όπου μπορούν να ελέγξουν και να γράψουν τις σκέψεις/απαντήσεις τους. Το χαρτί εισάγεται αργότερα στο προσωπικό εγχειρίδιο

Ερώτηση 1:

Ποιοι παράγοντες θα μπορούσαν να σας κάνουν να ξεκινήσετε και να πραγματοποιήσετε μια δραστηριότητα (μια αγγαρεία) στην εργασία, στο σχολείο ή στο σπίτι που αισθάνονται βαρύ/δύσκολο/βαρετό?

Μπορείτε να επιλέξετε τι ώρα της ημέρας για να κάνετε τέτοιες δραστηριότητες/αγγαρείες.

Πότε προτιμάς να κάνεις βαρετές αγγαρείες?

- ☐ το πρωί
- ☐ πριν από το γεύμα
- ☐ μετά το γεύμα

- ☐ νωρίς το απόγευμα
- ☐ αργά το απόγευμα
- ☐ το βράδυ

Μπορείτε να επιλέξετε τα άτομα που θα εργαστούν με

Πώς προτιμάς να δουλεύεις?

- ☐ μόνο
- ☐ με ένα ή δύο άλλα
- ☐ σε μια μεγαλύτερη ομάδα

Θα μπορούσατε να κερδίσετε κάτι αν αρχίσετε και τελειώσετε τη δραστηριότητα (η αγγαρεία) ή θα μπορούσατε να χάσετε κάτι αν δεν το κάνετε.

Ποια από αυτά τα κέρδη ή ζημίες θα μπορούσε να σας βοηθήσει τα πιο

- ☐ υλικά ή οικονομικά κέρδη
- ☐ μια ευκαιρία για την ίδια ανάπτυξη
- ☐ μια πιθανότητα καλύτερης θέσης εργασίας
- ☐ καλύτερες συνθήκες εργασίας
- ☐ δημοτικότητα
- ☐ η εκτίμηση των άλλων ανθρώπων
- ☐ ο κίνδυνος μιας υποβαθμισμένης εργασίας
- ☐ τον κίνδυνο να σταθείτε μπροστά σε έναν ανώτερο και να εξηγήσετε γιατί δεν έχετε κάνει τη δουλειά
- ☐ άλλα κέρδη ή ζημίες, τι?

.....

.....

- ☐ Βοηθάει αν έχετε τις προσδοκίες σας από το αποτέλεσμα?
- ☐ Βοηθά αν έχετε τις προσδοκίες των άλλων ανθρώπων από το αποτέλεσμα?
- ☐ Βοηθάει να αποφασίσεις και να προχωρήσεις δεν έχει σημασία αν νιώθεις κίνητρο ή όχι?
- ☐ Βοηθάει αν έχεις διορία?
- ☐ Άλλα στοιχεία, τι?

.....

.....

.....

.....

Ερώτηση 2:

Ποιοι παράγοντες θα μπορούσαν να σας σταματήσουν από το να ξεκινήσετε μια νέα συμπεριφορά, παρόλο που έχετε ήδη αποφασίσει να προχωρήσετε?

- ☐ Κόστος – απώλεια χρημάτων
- ☐ Δεν έχουμε χρόνο
- ☐ Οικογενειακές απαιτήσεις/απαιτήσεις
- ☐ Κούραση
- ☐ Κακή υγεία
- ☐ Πολύ υψηλές προσδοκίες/στόχοι
- ☐ Δεν υπάρχει υποστήριξη από φίλους ή συγγενείς
- ☐ Άλλα στοιχεία, τι?

.....

.....

.....

.....

Ερώτηση 3

Τι θα μπορούσε να σε κάνει να ενεργείς ούτως ή άλλως?

- ☐ Απειλές διαφορετικών ειδών
- ☐ Τελικά είναι καλύτερα να προχωρήσουμε με τη δράση παρά να περιμένουμε ακόμα περισσότερο
- ☐ Προθεσμίες
- ☐ Ξέρεις ότι θα νιώσεις έμπνευση αν αρχίσεις να
- ☐ Ξέρεις ότι θα μάθεις πολλά στη διαδικασία
- ☐ Επιρροή από συναδέλφους ή πελάτες
- ☐ Προηγούμενα αποτελέσματα από την ηθοποιία που σας έκανε να αισθανθείτε ικανοποιημένοι
- ☐ Για άλλους λόγους, τι?

.....

.....

.....

e. Ατομική συνέχιση εργασίας ακολουθούμενη από εργασία σε ζεύγη ή μικρές ομάδες

- Οι μαθητές εργάζονται σε μικρές ομάδες με τις παραπάνω ερωτήσεις, συζητώντας τις σκέψεις τους γύρω από τα δικά τους μοτίβα αντίδρασης σε αυτό και γράφοντας νέες σκέψεις στα προσωπικά τους εγχειρίδια.

f. Παύση με ελαφρά άσκηση στη μουσική

Πρόταση μουσικής ²⁰: Μότσαρτ-κονσέρτο για κλαρινέτο σε ένα Major K 622
For Adagio παράδειγμα

Εναλλακτική λύση: εμφάνιση του βίντεο χωρίς τον ήχο και να παίξει Μότσαρτ αντ' αυτού. Στο τέλος της άσκησης – κάντε ελεύθερες κινήσεις για να τεντώσετε το σώμα σας.

g. Συγκεντρώστε στον κύκλο

²⁰ HålsANS Pausgymna ANS, Angereds Närsjukhus, τελευταία μετατροπή Μάρτιος 2, 2018,
<https://www.youtube.com/watch?v=hiV9lg26vm4&t=104s>

Διάλεξη θεωρίας για τα εξωτερικά και εσωτερικά κίνητρα

- Πηγαίνετε μέσα από τις κύριες διαφορές μεταξύ των εσωτερικών και εξωτερικών κινήτρων.

Εξωτερικό κίνητρο σημαίνει ότι μια συμπεριφορά βελτιώνεται με κάποια μορφή εξωτερικής ανταμοιβής, για παράδειγμα, να πάρει τα χρήματα για να κάνει ένα έργο ή να μελετήσει για καλύτερους βαθμούς και όχι επειδή η επιθυμία να μάθουν είναι αξιοσημείωτη. Το εξωτερικό κίνητρο μπορεί εύκολα να εκληφθεί ως έλεγχος.

Τα εσωτερικά κίνητρα προέρχονται από μια δράση που ενισχύεται από την ίδια, όταν βλέπουμε ένα αποτέλεσμα των δικών μας ενεργειών, όπως ότι η υγεία μας βελτιώνεται με την άσκηση τακτικά. Το εσωτερικό κίνητρο μπορεί να προέρχεται από τις δικές μας ανάγκες, ενδιαφέροντα και περιέργεια, και μπορεί να συνδεθεί με τέτοιες αξίες όπως η αυτοεκτίμηση, η ικανοποίηση, και ότι το έργο από μόνο του αισθάνεται επιβράβευση. Οι άνθρωποι πρέπει να αισθάνονται ικανοί, συναφείς και αυτόνομες. Τα εσωτερικά κίνητρα αναπτύσσονται από την υποστήριξη αυτών των αναγκών. Η επικινούμενη μάθηση μπορεί να συμβεί όταν ένα άτομο αισθάνεται ελευθερία να κάνει επιλογές στη διαδικασία, όταν η δραστηριότητα είναι προκλητική, και όταν η πρόκληση μπορεί να κατακτηθεί.

h. Ομαδική συζήτηση για το θέμα της θεωρίας του μαθήματος

- Δώστε παραδείγματα διαφόρων ειδών κινήτρων ενθάρρυνσης (Χρησιμοποιήστε τις παραπάνω ερωτήσεις) και Συζητήστε αν είναι κυρίως εξωτερικά ή εσωτερικά.
- Συζητήστε καταστάσεις όπου έχουν βιώσει εξωτερικά κίνητρα και πώς τους έκανε να αισθάνονται.
- *Το εξωτερικό κίνητρο, όπως το γνωρίζετε τώρα, σας βοηθά να κάνετε τη δουλειά σας μακροπρόθεσμα?*
Ρωτήστε την ίδια ερώτηση για τα εσωτερικά κίνητρα.
- Μιλάμε για αλλαγή της προσέγγισης προς τις βαρετές αγγαρείες.

- Με ποιον τρόπο θα μπορούσαμε να αλλάξουμε την προσέγγισή μας προς τις βαρετές αγγαρείες; Ορίστε μερικές ιδέες που θα μπορούσατε να δοκιμάσετε:

A. Εργαστείτε με την επιλογή των λέξεων σας

για παράδειγμα: όταν σκέφτεστε "έχω να πλύνετε τα πιάτα" Προσπαθήστε να αλλάξετε τις λέξεις "έχω να" σε "επιλέγω να" ή "Θέλω να".

B. Τι στην αγγαρεία έχει μια αξία για εσάς; Μάθε και κράτα αυτή τη σκέψη.

Για παράδειγμα: αν έχετε πολλά πιάτα για να πλύνετε, φανταστείτε τον νεροχύτη σας καθαρό και λαμπερό και πώς θα νιώσετε μετά.

C. Μην χρονοτριβείτε – αποφασίστε να κάνετε λίγα με λίγα.

Ξεκινήστε αμέσως ακόμα και αν αισθάνεστε βαρύ και βαρετό και κάντε την αγγαρεία για μόλις 10 λεπτά τώρα και συνεχίστε με μικρά βήματα αργότερα μέχρι να είστε έτοιμοι. Εάν αισθάνεται συντριπτική – Χρησιμοποιήστε ένα έναυσμα (βλέπε εργαλείο 3).

i. Συγκεντρώστε στον κύκλο

- **Εργασία:** Αφήστε τους εκπαιδευόμενους να δοκιμάσουν τις μεθόδους (A-C) και εξασκηθείτε στο σπίτι. Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι να πουν ο ένας στον άλλο πώς λειτούργησαν οι μέθοδοι. Γράψε τα αποτελέσματα στα προσωπικά εγχειρίδια.

j. Συμπέρασμα-δέσιμο της τσάντας

- Κάντε μια σύνοψη, από την εργασία της ημέρας απαντώντας, ή συζητώντας αυτές τις ερωτήσεις:
 - Τι δουλεύαμε σήμερα?
 - Τι μάθαμε σήμερα?
 - Πώς μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε τη νέα μας γνώση και την αυτογνωσία για να αυξήσουμε τα εσωτερικά μας κίνητρα?
- Αφήστε τους εκπαιδευόμενους να γράψουν τις σκέψεις τους στα προσωπικά τους εγχειρίδια.

4.3. Εργαλείο 3: εναύσματα και ρουτίνες

4.3.1. Πρακτικές Πληροφορίες

ΕΝΟΤΗΤΑ	Κίνητρο
ΕΡΓΑΛΕΙΟ	Εναύσματα και ρουτίνες
ΠΟΡΟΥΣ	Προβολέας ή Smartboard, προσωπικά εγχειρίδια
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ	Για να κατανοήσουμε τι είναι οι εναύσματα και πώς μπορούν να χρησιμοποιηθούν για να ξεκινήσουν δραστηριότητες που συχνά χρονοτριβούμε. Για να χρησιμοποιήσετε ουσιαστικά κάποια εναύσματα για να χτίσετε νέες ρουτίνες.
ΈΝΝΟΙΑ	Αφήστε τους εκπαιδευόμενους να προσπαθήσουν να χρησιμοποιήσουν διαφορετικά εναύσματα και να αλλάξουν κάποιες συνήθειες. Να γνωρίζετε ότι οι εναύσματα και οι μεταβαλλόμενες συνήθειες θα μπορούσαν να οδηγήσουν σε νέες συνήθειες και να αυξήσουν τα εσωτερικά κίνητρα.
ΔΙΔΑΚΤΙΚΈΣ ΏΡΕΣ	2,5 +1
ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	Ο μαθητής θα: - Μάθετε για τα εναύσματα - Αποκτήστε αυτογνωσία για να αντιμετωπίσετε την αναβλητικότητα - Να μπορείτε να δοκιμάσετε διαφορετικά εναύσματα - Να έχετε επίγνωση των δικών του πρωίνο-ρουτινών
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ	Ο μαθητής μπορεί: - Χρήση εναύσματα - Να δημιουργήσει μακροπρόθεσμους στόχους - αλλαγή των ρουτινών για έναν μακροπρόθεσμο στόχο
ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ	- Προσωπικό εγχειρίδιο - Έντυπο αξιολόγησης για τους εκπαιδευτές - Εντυπο αυτοαξιολόγησης για τους εκπαιδευόμενους - Χαρτοφυλάκιο

4.3.2. Εγχειρίδιο εκπαιδευτή για εναύσματα και ρουτίνες

Οδηγίες

- Το κείμενο με πλάγια γραφή είναι ένα παράδειγμα του τι μπορείτε να πείτε στους εκπαιδευόμενους.
- Προετοιμασία και υλικό για αυτό το εργαλείο: προβολέας ή Smartboard για να εμφανίσετε τις εικόνες.
- Οι μαθητές χρειάζονται τα προσωπικά τους εγχειρίδια για να γράψουν τις απαντήσεις και τις σκέψεις τους.

a. Είσοδος στη μουσική

- Αφήστε τους μαθητές να μπουν και να καθίσουν σε έναν κύκλο από καρέκλες για λίγο και να ακούσουν μουσική.

Προτάσεις για μουσική: Μότσαρτ για σπουδές, συγκέντρωση, χαλάρωση²¹

b. Συγκεντρώστε στον κύκλο

- Χαμηλώστε τη μουσική και ρωτήστε τις ερωτήσεις:
 - *Τι λες όταν ακούς αυτή τη μουσική?*
 - *Σε επηρεάζει με οποιονδήποτε τρόπο – θετικά ή αρνητικά; Ή καθόλου?*
 - *Πώς μπορεί να χρησιμοποιηθεί αυτό το είδος μουσικής; Τι νομίζεις?*
 - *Θα μπορούσε αυτή η μουσική να σας βοηθήσει να ξεκινήσετε με κάτι που πρέπει να κάνετε; Τι μουσική θα είχατε διαλέξει?*

Αφήστε τους μαθητές να εξετάσουν αυτές τις ερωτήσεις, να απαντήσουν και να συζητήσουν στον κύκλο.

c. Ανασκόπηση της τάξης της ημέρας

- Περιγράψτε το σκοπό της συνεδρίας.

Διάλεξη θεωρίας για τους εναύσματα

- *Σήμερα θα μάθουμε τι είναι οι εναύσματα και πώς λειτουργούν. Θα εξετάσουμε επίσης την πρωινή μας ρουτίνα και θα δοκιμάσουμε εάν η αλλαγή τους θα μπορούσε να έχει θετικό αντίκτυπο στα εσωτερικά μας κίνητρα?*

²¹ "6 ώρες του Mozart για μελέτη, συγκέντρωση, χαλάρωση", HALIDONMUSIC, τελευταία μετατροπή Ιανουάριος 10, 2018, <https://www.youtube.com/watch?v=shoVsQhou-8>

Αν θέλουμε να αυξήσουμε επιτυχώς το εσωτερικό κίνητρο, πρέπει να ξεκινήσουμε με το έργο που πρέπει να γίνει, ακόμη και αν δεν υπάρχει ακόμη το κίνητρο. Μπορεί να είναι δύσκολο να κάνεις το πρώτο βήμα. Για να κάνετε την εκκίνηση όσο το δυνατόν πιο εύκολη, μπορείτε να χρησιμοποιήσετε διαφορετικούς τύπους εναύσματα, μια δραστηριότητα που είναι τόσο εύκολο να επιτευχθεί ότι δεν χρειάζεται να διστάσετε να το κάνετε καθόλου. Όσο πιο εύκολο είναι το έναυσμα, τόσο μεγαλύτερη είναι η πιθανότητα να ξεκινήσετε με τη δραστηριότητα που αισθάνεστε αντίσταση προς.

Το έναυσμα πρέπει να σχεδιαστεί με τρόπο που να σας συνδέει αυτόματα με την κύρια δραστηριότητα που θέλετε να κάνετε. Το έναυσμα από μόνο του δεν χρειάζεται κανένα κίνητρο από εσάς. Όταν το χρησιμοποιείτε, δεν θα πρέπει να σκέφτεστε ή να περιμένετε για τα κίνητρα για να συνεχίσετε τη δραστηριότητα που είστε ανθεκτικά προς.

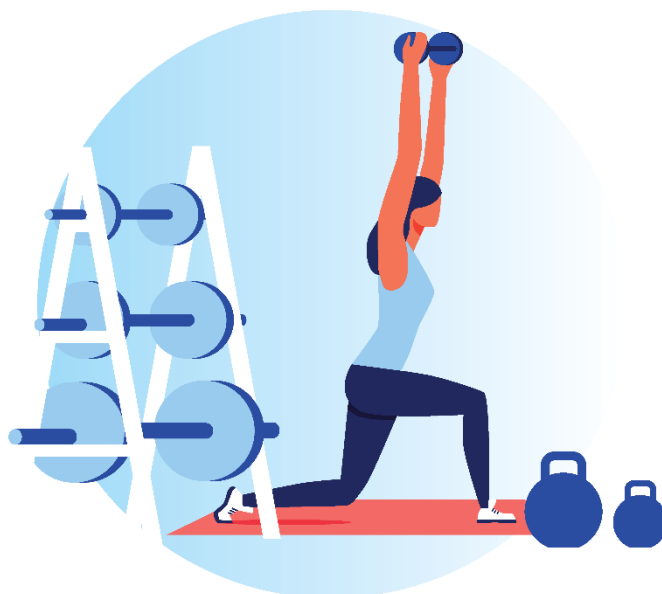
Ένα παράδειγμα: αν έχετε αποφασίσει να βγείτε έξω για μια βόλτα κάθε μέρα, αλλά ξεκινώντας αυτή τη δράση αισθάνεται σαν ένα περπάτημα βουνό, θα πρέπει να γίνει πολύ πιο εύκολο αν αποφασίσετε απλά να βάλετε τα παπούτσια πεζοπορίας. Αυτή η δράση δεν είναι δύσκολη. Δεν απαιτεί μεγαλύτερο κίνητρο. Όταν τα παπούτσια είναι στα πόδια σας, το βήμα για να βγείτε έξω δεν είναι μακριά. Λίγο μετά από λίγα βήματα έξω, το κίνητρο θα σας πιάσει και η όλη δραστηριότητα θα νιώσετε καλύτερα και καλύτερα όσο περισσότερο περπατάτε. Βάζοντας τα παπούτσια για περπάτημα σε αυτή την περίπτωση είναι η σκανδάλη που σε βοηθάει να βγεις έξω στην βόλτα.

Στη συνέχεια, αισθάνεστε ικανοποίηση και αυτό το αίσθημα θα σας βοηθήσει να κάνετε μια βόλτα τις επόμενες ημέρες πάρα πολύ. Είναι σημαντικό να επαναλαμβάνεις τη δράση τακτικά, ίσως τρεις φορές την εβδομάδα σε ορισμένες ημέρες. Στη συνέχεια, μετά από μερικές εβδομάδες έχετε δημιουργήσει μια ανάγκη για περιπάτους που δεν μπορείτε πλέον να είναι χωρίς. Η ρουτίνα έχει γίνει συνηθισμένη και απολαυστική.

Άλλα είδη εναυσμάτων μπορεί να είναι χρονικά δεσμευμένα, με βάση την τοποθεσία, ξεκινώντας από ορισμένα γεγονότα, σε συναισθηματικές καταστάσεις ή με βάση την εταιρεία. Παραδείγματα αποφασίστε να κάνετε κάποια sit-ups σε μια συγκεκριμένη στιγμή κάθε μέρα ή κάθε φορά που έρχεστε σε ένα συγκεκριμένο μέρος, κάθε φορά που κλείνετε τον υπολογιστή σας ή όταν αισθάνεστε χαμηλά ή περνάτε χρόνο μαζί με κάποιον

d. Ομαδική συζήτηση για το θέμα της θεωρίας του μαθήματος

- Ρωτήστε αν οι μαθητές χρησιμοποιούν ήδη τυχόν εναύσματα. Θα μπορούσαν να έρθουν με άλλες ιδέες που θα μπορούσαν να λειτουργήσουν ως εναύσματα για να ξεκινήσουν?
- Τι κάνετε συνήθως/χρησιμοποιείτε για να ξεκινήσετε?
- Στη συνέχεια, δείξτε τρεις φωτογραφίες των δραστηριοτήτων που θα μπορούσαν να κάνουν τους ανθρώπους να χρονοτριβούν την έναρξη τους.



ε. Συνέχιση ομαδικής συνομιλίας

- Ζητήστε από τους εκπαιδευόμενους να επιλέξουν τη δραστηριότητα που τείνουν να χρονοτριβούν (από τις τρεις παραπάνω εικόνες ή μπορούν να επιλέξουν άλλη δραστηριότητα).
- Στη συνέχεια, δείξτε/περιγηθείτε σε μερικά παραδείγματα εναύσματα (πρακτικά αν είναι δυνατόν) στους εκπαιδευόμενους και ρωτήστε αν κάποιο από αυτά θα μπορούσε να λειτουργήσει για αυτούς προκειμένου να ξεκινήσετε:

A. Βάλτε τη μουσική κάθε φορά που χρειάζεται να κάνετε κάτι βαρετό/βαρύ

και να μετακινηθείτε στο μέρος όπου η δραστηριότητα λαμβάνει χώρα-αφήστε τη μουσική να σας βοηθήσει να ξεκινήσετε τη δραστηριότητα!

Η πρότασή μας για μουσική – Ξυπνήστε με ή πριν φύγετε ²².

B. Κλείστε την ΤΗΛΕΟΡΑΣΗ σας, τον υπολογιστή ή/και το κινητό σας και μετακινηθείτε στον τόπο όπου σας περιμένει η εργασία σας. Μην κάνετε τίποτα πριν ξεκινήσετε τη δραστηριότητα που συνήθως χρονοτριβείτε!

C. Καλέστε έναν φίλο/συγγενή για μια συζήτηση σχετικά με τις συζητήσεις και κάντε τη δραστηριότητα ενώ τους μιλάτε ή προσκαλέστε τους σε μια αμοιβαία δραστηριότητα.

D. Αποφασίστε να κάνετε τη δραστηριότητα μόνο για 10 λεπτά. Ελπίζουμε ότι αυτό σας κάνει να θέλετε να συνεχίσετε τη δραστηριότητα απευθείας. Διαφορετικά, μπορείτε να συνεχίσουμε αργότερα για άλλα 10 λεπτά και ούτω καθεξής μέχρι να τελειώσετε την εργασία σας.

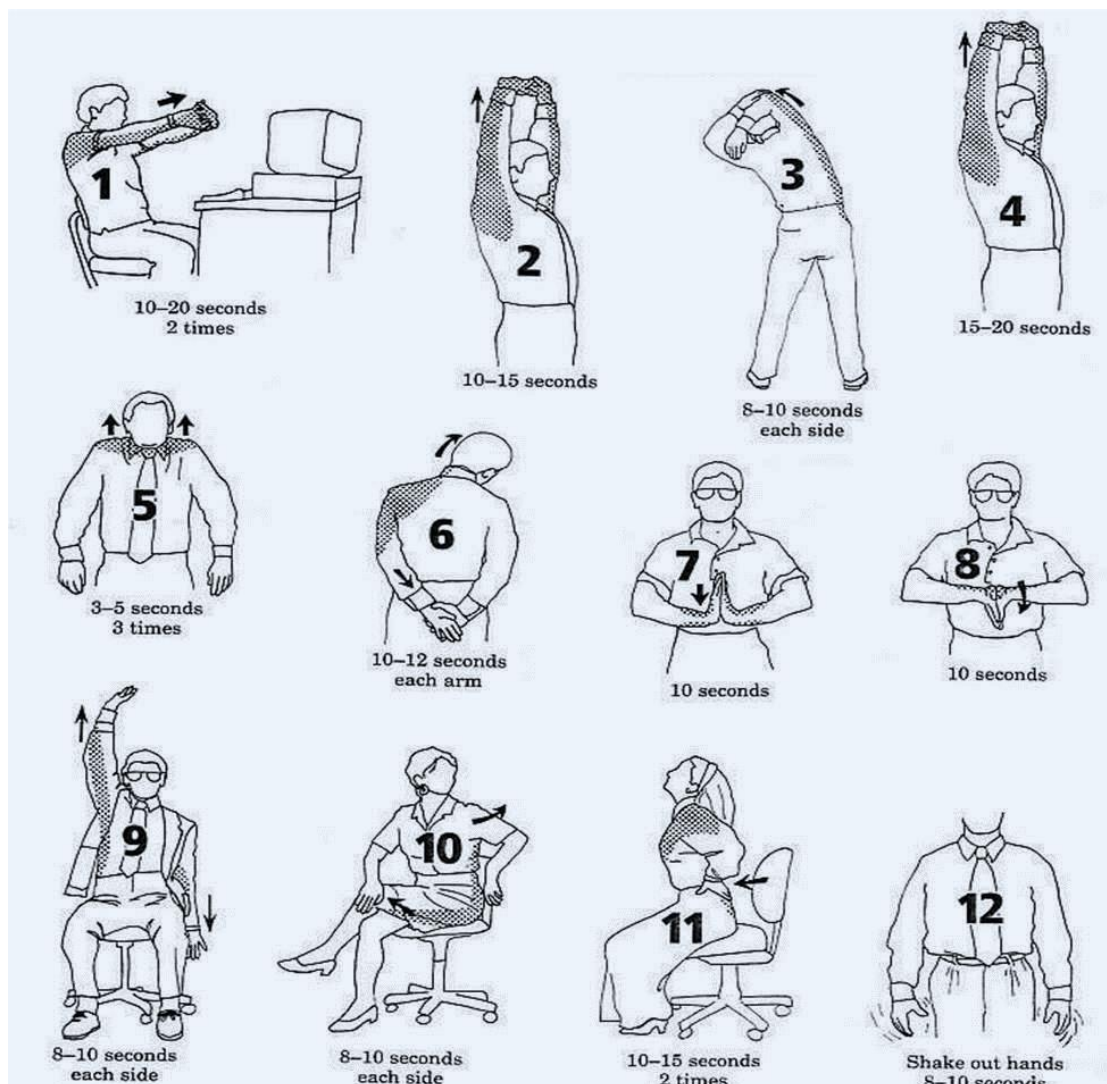
E. Πρόταση από τους εκπαιδευόμενους.

- Συζητήστε στον κύκλο και αφήστε τους εκπαιδευόμενους να γράψουν τη δραστηριότητα που τείνουν να χρονοτριβούν και την σκανδάλη, νομίζουν ότι θα μπορούσαν να τους βοηθήσουν, στο προσωπικό τους εγχειρίδιο.

²² "Wham! - Ξυπνήσε με πριν φύγεις (Επίσημο βίντεο)", Wham!, τελευταία μετατροπή Οκτώβριος 24, 2009, <https://www.youtube.com/watch?v=plgZ7gMze7A>

Εργασία: Αφήστε τους εκπαιδευόμενους να δοκιμάσουν τις εναύσματα στο σπίτι. Στην επόμενη τάξη Συζητήστε αν και πώς λειτούργησε και αφήστε τους να γράψουν τις παρατηρήσεις τους στο προσωπικό τους εγχειρίδιο.

f. Παύση με ασκήσεις φωτός



g. Συγκεντρώστε στον κύκλο με μια διάλεξη θεωρίας για τις συνήθειες

- Τώρα θα δούμε τις πρωινές μας συνήθειες.

• Ρωτήστε τους εκπαιδευόμενους:

- Πώς ήταν το πρωινό σου?

Προσπαθήστε να θυμηθείτε ό, τι κάνατε από το ξύπνημα μέχρι να μπει στην τάξη.

- ☐ Στη συνέχεια, ο εκπαιδευτής γράφει ένα παράδειγμα του/της πρωινές ρουτίνες του στον πίνακα όπως αυτό:
 1. Απενεργοποίηση του ρολογιού αφύπνισης
 2. Έχει γίνει τρεις φορές
 3. Βιάστηκα στην τουαλέτα
 4. Κοίταξα το κουρασμένο πρόσωπό μου στον καθρέφτη για τρία λεπτά
 5. Έπλυνα το πρόσωπό μου γρήγορα γιατί δεν είχα χρόνο για ντους
 6. Ένιωσα κουρασμένος, έτσι ξεκουράστηκα 10 λεπτά στον καναπέ ενώ ελέγχω το Facebook
 7. Ανέβηκα και ήπια ένα φλιτζάνι καφέ μαζί με ένα κουλούρι κανέλας
 8. Κάπνισα ένα τσιγάρο
 9. Βούρτσισα τα δόντια μου
 10. Βούρτσισα τα μαλλιά μου
 11. Έβαλα κοσμήματα
 12. Έβαλα make-up
 13. Ελεγχα ότι όλα όσα χρειάζομαι ήταν στην τσάντα
 14. Δεν βρήκα τα κλειδιά έτσι έτρεξα γύρω και έψαξα για πέντε λεπτά
 15. Βρήκα τα κλειδιά
 16. Έλεγχα την εξωτερική θερμοκρασία
 17. Έβαλα το μπουφάν και τα παπούτσια μου.
 18. Έτρεξα στο λεωφορείο γιατί άργησα.
 19. Έχασα το λεωφορείο και έπρεπε να περιμένω το επόμενο.
 20. Ήρθα αργά στο σχολείο
 21. Έτρεξα στην τάξη και κάθισα στο θρανίοΤώρα ρωτήστε τους εκπαιδευόμενους:
 - Πώς θα ένιωθες αν αυτό ήταν το πρωινό σου?

- Πηγαίνετε μέσα και αξιολογήστε κάθε πρωινή ρουτίνα στον πίνακα μαζί, ένα κάθε φορά. Τι αισθήματα δημιουργούν; Τοποθετήστε το emoji στο τέλος κάθε ρουτίνας στον πίνακα.



Μπορεί να υπάρχουν περισσότερα από ένα emoji για μια ρουτίνα ανάλογα με τις γνώμες των μαθητών.

h. Ίδια εργασία

- Αφήστε τους μαθητές να γράψουν τις δικές τους πρωινές ρουτίνες στα προσωπικά τους εγχειρίδια. Δεν πρέπει να εκτιμούν ακόμα τις συνήθειες τους, απλά γράφουν μια λίστα.
- Ο εκπαιδευτής μιλά για τη σημασία της πρώτης θέσπισης ενός μακροπρόθεσμου στόχου πριν από την αξιολόγηση των πρωίνο-διαδικασιών τους και στη συνέχεια ρωτά τους εκπαιδευόμενους:
 - *Πώς θέλετε να είστε και να λειτουργείτε σε έξι μήνες από τώρα?*
- Οι μαθητές γράφουν ένα πράγμα που θέλουν πραγματικά να αλλάξουν για την πρωινή τους ρουτίνα. Με τους μακροπρόθεσμους στόχους τους κατά νου, οι εκπαιδευόμενοι αξιολογούν κάθε πρωινή ρουτίνα με το να βάζουν τα emoji δίπλα στο καθένα.

i. Συγκεντρώστε στον κύκλο

- Μιλήστε για τους διαφορετικούς μακροπρόθεσμους στόχους στην ομάδα. Κάθε μαθητής λέει κάτι για τον ατομικό του στόχο.
- **Εργασία:** Ζητήστε από τους εκπαιδευόμενους να επιλέξουν και να αλλάξουν ένα πρωινό ρουτίνας το οποίο δεν είναι ικανοποιημένο ή που θα μπορούσε να γίνει καλύτερο. Ο εκπαιδευτής μπορεί να συνεισφέρει με προτάσεις που θα μπορούσαν να οδηγήσουν στην επίτευξη των μακροπρόθεσμων στόχων τους, για παράδειγμα: αν ο μαθητής θέλει να σταματήσει να αγχώνεις και να είναι στην ώρα του – θα μπορούσε να προσπαθήσει να ρυθμίσει το ξυπνητήρι μισή ώρα πριν το κάνουν συνήθως. Αν έχουν πρόβλημα με το πρωινό τους ρουτίνα και/ή θέλουν να χάσουν βάρος – θα μπορούσαν να προετοιμάσουν ένα υγιεινό πρωινό το βράδυ πριν. Οι μαθητές μπορούν

επίσης να δοκιμάσουν δικές τους ιδέες που ανταποκρίνονται στους στόχους τους.

- Κατά τη διάρκεια της μίας ώρας παρακολούθησης, αφήστε τους εκπαιδευόμενους να πουν ο ένας στον άλλο πώς λειτούργησε η αλλαγή ενός πρωινού ρουτίνας. Θύμισέ τους να γράψουν τις σκέψεις τους στο προσωπικό εγχειρίδιο.

j. Συμπέρασμα-δέσιμο της τσάντας

- Κάντε μια σύνοψη των εργασιών της ημέρας συζητώντας αυτές τις ερωτήσεις:
 - *Τι δουλεύαμε σήμερα?*
 - *Τι μάθαμε σήμερα?*
 - *Πώς μπορούμε να χρησιμοποιήσουμε τη νέα μας γνώση και την αυτογνωσία για να αυξήσουμε τα εσωτερικά μας κίνητρα?*
- Αφήστε τους εκπαιδευόμενους να γράψουν τις σκέψεις τους στα προσωπικά τους εγχειρίδια.

5. Ομαδική Εργασία

Εργαλείο 1-9 ρόλους ομάδας Belbin

Εργαλείο 2-Κάρτες επικοινωνίας

Εργαλείο 3-Τεχνικές NLP

Εισαγωγή

Η ομαδική εργασία είναι η διαδικασία της συνεργασίας με μια ομάδα ανθρώπων για την επίτευξη ενός στόχου ²³.

Η ομαδική εργασία θεωρείται κρίσιμο μέρος μιας επιχείρησης, καθώς είναι συχνά απαραίτητο οι συνάδελφοι να συνεργαστούν καλά, προσπαθώντας να κάνουν το καλύτερο σε κάθε περίπτωση. Ομαδική δουλειά σημαίνει ότι οι άνθρωποι θα προσπαθήσουν να συνεργαστούν, χρησιμοποιώντας τις ατομικές τους δεξιότητες και παρέχοντας εποικοδομητική ανατροφοδότηση, παρά τις προσωπικές συγκρούσεις μεταξύ ατόμων.

Η ομαδική εργασία συνδυάζει τις ατομικές δυνάμεις έτσι ώστε να συμπληρώνουν η μία την άλλη, και με αυτόν τον τρόπο, φέρνει τους ανθρώπους μαζί με μια αίσθηση κοινού οράματος, έτσι ώστε τα πλεονεκτήματά τους να εφαρμόζονται σε μια κοινή κατεύθυνση προς τους ουσιαστικούς στόχους.

Παρουσιάζουμε τρεις ενότητες/εργαλεία που θα βοηθήσουν τους μαθητευόμενους να κατανοήσουν τον ορισμό της ομαδικής εργασίας και του ομαδικού παίκτη και να υποστηρίξουν την ανάπτυξη των ομαδικών τους δεξιοτήτων. Υπάρχουν τρεις διαφορετικές ενότητες που στοχεύουν στην ανάπτυξη διαφορετικών ομαδικών δεξιοτήτων που μπορούν να χρησιμοποιηθούν μαζί ή ξεχωριστά. Οι ασκήσεις σε κάθε μοντέλο μπορούν επίσης να αναμειχθούν και να γίνουν ξεχωριστά μαθήματα, ανάλογα με το επίπεδο των αναγκών των μαθητών και των μαθητών.

Οι τρεις ενότητες αποτελούνται από:

1. ΑΨΗΦΩΝΤΑΣ ΤΗΝ ΟΜΑΔΙΚΗ ΔΟΥΛΕΙΑ. Η ενότητα στοχεύει στον καθορισμό της έννοιας της ομαδικότητας, στην ανακάλυψη των ισχυρών και στάσεων του ομαδικού παίκτη και στην κατανόηση των διαφορετικών ρόλων στην ομάδα.
2. Η ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ ΕΙΝΑΙ ΤΟ ΚΛΕΙΔΙ. Η ενότητα στοχεύει στη βελτίωση της επικοινωνίας της ομάδας εισάγοντας την έννοια των 3 τύπων

²³ " Ομαδική Εργασία" Επιχειρηματικό Λεξικό, τελευταία μετατροπή 2019,
<http://www.businessdictionary.com/definition/teamwork.html>

επικοινωνίας και αναπτύσσοντας τις επικοινωνιακές δεξιότητες του μαθητή με πρακτικές ασκήσεις.

3. ΠΡΟΛΗΨΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ ΚΑΙ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ. Η ενότητα εισάγει απλές τεχνικές και μοντέλα ανάδρασης για να βοηθήσει τους σπουδαστές να αναπτύξουν τη διαχείριση συγκρούσεων και τις δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων που είναι απαραίτητες σε κάθε ομάδα.

5.1. Εργαλείο 1: 9 ρόλοι ομάδας Μπέλμπιν

5.1.1. Πρακτικές πληροφορίες

ΕΝΟΤΗΤΑ	Ομαδική εργασία
ΕΡΓΑΛΕΙΟ	9 ρόλους ομάδας Belbin ^{24 25}
ΠΏΡΟΥΣ	Μεγάλα φύλλα χαρτιού, χαρτί γραφής, στυλό, πολύχρωμους δείκτες & μολύβια, φυλλάδια
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ	- Μάθετε τις έννοιες της ομαδικότητας και της ομάδας παικτών - Αύξηση της κατανόησης των πλεονεκτημάτων και των στάσεων που απαιτούνται για να είναι ένας ομαδικός παίκτης - Ανακαλύψτε τα πλεονεκτήματα και τις στάσεις της "τέλειας" ομάδας παικτών - Κατανόηση των ρόλων στην ομάδα
ΈΝΝΟΙΑ	Οι εκπαιδευόμενοι θα ανακαλύψουν τις δικές τους δυνάμεις και περιοχές για να βελτιωθούν ώστε να γίνουν καλύτεροι ομαδικοί παίκτες, καθώς και να ανακαλύψουν τι ρόλο παίζουν αυτοί και άλλοι μαθητές στην ομαδική εργασία. Οι μαθητές θα έχουν επίγνωση και κίνητρα για να βελτιώσουν τις περιοχές/δεξιότητες που στερούνται για να γίνουν ένας καλύτερος ομαδικός παίκτης.
ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΏΡΕΣ	3
ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	Ο μαθητής θα: - Μάθετε για την έννοια της ομαδικής εργασίας και της ομάδας παικτών - Να γνωρίζει τα δυνατά του σημεία - Να γνωρίζει τους τομείς που πρέπει να βελτιωθούν - Να γνωρίζει τον ρόλο του στην ομαδική εργασία - Να γνωρίζει τις μαθησιακές ανάγκες του
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ	Ο μαθητής μπορεί:

²⁴ "9 ρόλους ομάδας Belbin", BELBIN Συνεργάτες, τελευταία μετατροπή Μάιος 16, 2019, <https://www.belbin.com/about/belbin-team-roles/>

²⁵ Οι ρόλοι της ομάδας του Μπέλμπιν. Πώς η κατανόηση των ρόλων της ομάδας μπορεί να βελτιώσει την ομαδική απόδοση Εργαλεία μυαλού Λτδ, Τελευταία τροποποίηση στις 26 Μαΐου 2019, https://www.mindtools.com/pages/article/newLDR_83.htm

ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

- Εξηγήσει την έννοια της ομαδικότητας και του ομαδικού παίκτη
 - Να αναλογιστούν τα πλεονεκτήματα και τις στάσεις του ως ομαδικού παίκτη
 - Να αντικατοπτρίζουν τους τομείς βελτίωσης
 - Εξηγούν τους ρόλους στην ομάδα
 - Να είναι σε θέση να προσδιορίσει τον ρόλο του στην ομαδική εργασία
 - Να αντικατοπτρίζουν τις ανάγκες μάθησης και να κάνουν σχέδιο μάθησης
-
- Έντυπο αξιολόγησης για τους εκπαιδευτές
 - Έντυπο αυτοαξιολόγησης για τους εκπαιδευόμενους
 - Χαρτοφυλάκιο

5.1.2. Εγχειρίδιο εκπαιδευτή για τους 9 ρόλους ομάδας Belbin

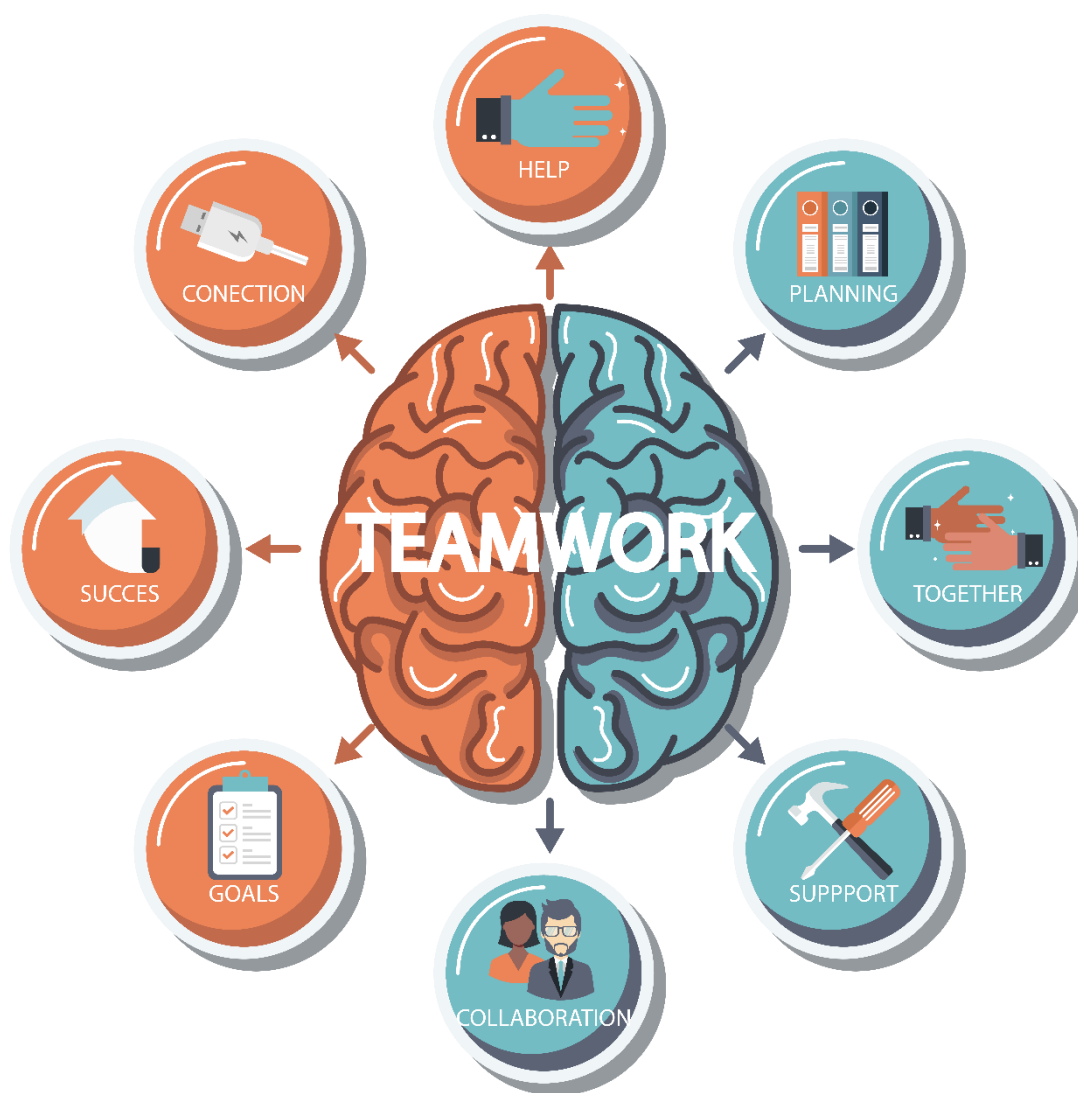
Ο μαθητής πρέπει να εισαγάγει την έννοια της ομαδικότητας και των ορισμών των ομαδικών παικτών πρώτα για να είναι σε θέση να κατανοήσει τους ρόλους στην ομαδική εργασία και να προσδιορίσει τον δικό του ρόλο, καθώς και να αναλογιστεί τι πλεονεκτήματα/στάσεις επέδειξε ο ίδιος και οι συνάδελφοί του κατά τη διάρκεια των ασκήσεων και τι τους οδήγησε στην επιτυχία/αποτυχία.

Δραστηριότητα 1

Ορισμός ομαδικής εργασίας

Αυτή η άσκηση βοηθά την ομάδα να διερευνήσει τις σκέψεις τους σχετικά με ένα κοινό θέμα/θέμα και βοηθά στην εξεύρεση κοινών λόγων, που είναι απαραίτητο για την περαιτέρω ανάπτυξη δεξιοτήτων.

1. Πείτε στους συμμετέχοντες ότι η αποστολή τους είναι να σκεφτούν για ένα λεπτό και στη συνέχεια να μοιραστούν με την ομάδα τους τη μία λέξη που περιγράφει την "ΟΜΑΔΙΚΗ εργασία" για αυτούς.
2. Στη συνέχεια, αφού οι συμμετέχοντες άκουγαν την ποικιλία των λέξεων από τη μεγαλύτερη ομάδα, ζητήστε τους να κάνουν έναν ορισμό της ομαδικής εργασίας και να προσδιορίσουν βασικά στοιχεία της ομαδικής εργασίας.
3. Σχεδιάστε τον ορισμό και τα χαρακτηριστικά στον πίνακα ή στο χαρτί γραφήματος ή ζητήστε από τους συμμετέχοντες να το κάνουν.
Παράδειγμα:



Δραστηριότητα 2

Τέλειο μέλος της ομάδας

Η άσκηση απαιτεί μόνο μερικά απλά εργαλεία, τα οποία περιλαμβάνουν μεγάλα φύλλα χαρτιού, χαρτί γραφής, στυλό, πολύχρωμους δείκτες & μολύβια.

1. Οι συμμετέχοντες χωρίζονται σε ομάδες 3-6 ατόμων (ανάλογα με το μέγεθος της ομάδας) και έχουν δώσει οδηγίες να μοιραστούν με την ομάδα τους τα ατομικά τους πλεονεκτήματα και τα θετικά χαρακτηριστικά που αισθάνονται ότι θα συμβάλουν στην επιτυχία της ομάδας τους. Πρέπει να γράψουν αυτές τις δυνάμεις και τα χαρακτηριστικά σε ένα κομμάτι χαρτί.
2. Μετά την ομαδική συζήτηση, θα δοθεί σε κάθε ομάδα ένα μεγάλο φύλλο χαρτιού, χαρτί γραφής, μαρκαδόροι και στυλό. Στη συνέχεια, οι ομάδες

θα πρέπει να καθοδηγούνται να κάνουν το «απόλυτο μέλος της ομάδας» συνδυάζοντας τα ισχυρά και τα θετικά χαρακτηριστικά κάθε μέλους της ομάδας σε ένα φανταστικό άτομο. Αυτό το "άτομο" θα πρέπει επίσης να λάβει ένα όνομα, να έχει μια εικόνα που τους έχει συνταχθεί, και να έχει τις διαφορετικές δεξιότητες/χαρακτηριστικά τους επισημαίνονται. Η ομάδα θα πρέπει επίσης να γράψει μια ιστορία για αυτό το άτομο, τονίζοντας όλα τα πράγματα που μπορεί να κάνει το φανταστικό του άτομο με όλα τα εκπληκτικά χαρακτηριστικά του

3. Στο τέλος της άσκησης, κάθε ομάδα θα πρέπει να μοιράζεται το πρόσωπο της με την ομάδα και να λέει την συνοδευτική ιστορία.

Αυτή η άσκηση θα βοηθήσει τους συμμετέχοντες να ανακαλύψουν τα πλεονεκτήματά τους, καθώς και να προσαρμοστούν στην αδυναμία που αισθάνονται ότι μπορεί να έχει ένα μέλος της ομάδας, κατανοώντας ότι ως ομάδα, είναι ικανοί να έχουν περισσότερες δυνάμεις και να επιτύχουν καλύτερα αποτελέσματα, τότε θα εργάζονται μόνοι τους

Παράδειγμα σχεδίου:



Δραστηριότητα 3

Εξάσκηση στην εργασία στην ομάδα – είστε ομαδικός παίκτης?

Πύργος Σπαγγέτι (μπορείτε επίσης να κάνετε αυτή την άσκηση με χαρτί (εφημερίδα, περιοδικά, κλπ) και η μονωτική ταινία):

- Ο εκπαιδευτής παρουσιάζει τους 9 ρόλους ομάδας Belbin στην ομάδα και τους δίνει σημειώσεις για τις πληροφορίες σχετικά με τους ρόλους. Οι μαθητές έχουν χρόνο να το διαβάσουν και να κάνουν ερωτήσεις για διευκρινίσεις. Μετά από αυτό, η άσκηση αρχίζει.
- Οι μαθητές χωρίζονται σε ομάδες-διαφορετικές ομάδες.
- Κάθε ομάδα παίρνει 1/3 από το κουτί με τα μακαρόνια και 1 ζαχαρωτό. Ο στόχος είναι να χτιστεί ένας πύργος, ο οποίος μπορεί να σταθεί χωρίς επιπλέον υποστήριξη με το ζαχαρωτό στην κορυφή. Η ομάδα έχει 15 λεπτά για να συζητήσει τη στρατηγική και να χτίσει έναν πύργο. Η νικήτρια ομάδα είναι η ομάδα, η οποία έχτισε τον ψηλότερο πύργο.
- Ο στόχος είναι οι συμμετέχοντες να συνειδητοποιήσουν πώς η συμπεριφορά και ο ρόλος τους σε μια ομάδα είναι, κατανοούν ότι η ομαδική εργασία είναι αποτελεσματική εάν όλα τα μέλη της ομάδας είναι ενεργά και συνεργάζονται, καθώς και να βελτιώσουν τις δεξιότητες για να δημιουργήσουν πιο σίγουροι, χαλαρές και επικοινωνιακές ομάδες.

ΑΠΟΛΟΓΙΣΤΙΚΗ ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ:

Τοποθετήστε 9 πινακίδες με τίτλους αυτών των ρόλων σε διαφορετικά σημεία του χώρου εκπαίδευσης. Περιηγηθείτε εν συντομία σε όλες τις δραστηριότητες/ασκήσεις που έκαναν οι συμμετέχοντες, ζητώντας από τους συμμετέχοντες να βρεθούν σε μία από τις γωνίες, ανάλογα με το ρόλο που έπαιξαν στην ομάδα κατά τη διάρκεια των δραστηριοτήτων που έλαβαν χώρα κατά τη διάρκεια της προπόνησης. Για κάθε δραστηριότητα οι συμμετέχοντες πρέπει να επιλέξουν τη

γωνία. Κάθε φορά που βρίσκονται στις αντίστοιχες γωνίες τους, συζητούν τι έπαιζαν αυτό το ρόλο εκείνη τη στιγμή που προοριζόταν για την ομάδα:

- *Ήταν ο ρόλος σας χρήσιμος και επωφελής για την ομάδα και την επίτευξη των αποτελεσμάτων?*
- *Άλλαξες τους ρόλους σου σε όλες τις δραστηριότητες, ή πάντα έμενες στον ίδιο ρόλο?*
- *Θα διάλεγες τον ίδιο ρόλο αν έπρεπε να κάνουν πάλι τις δραστηριότητες?*

5.2. Εργαλείο 2: κάρτες επικοινωνίας

5.2.1. Πρακτικές Πληροφορίες

ΕΝΟΤΗΤΑ	Ομαδική εργασία
ΕΡΓΑΛΕΙΟ	Κάρτες επικοινωνίας ^{26 27}
ΠΏΡΟΥΣ	Λευκή σανίδα/διάγραμμα, φυλλάδια, κάρτες επικοινωνίας
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ	- Μάθετε τους 3 τύπους επικοινωνίας - Αύξηση της ευαισθητοποίησης για την επικοινωνία και τη συμπεριφορά κάποιου στην ομάδα - Ανάπτυξη καλύτερων δεξιοτήτων επικοινωνίας και επίλυσης προβλημάτων
ΈΝΝΟΙΑ	Η αποτελεσματική επικοινωνία & επίλυση προβλημάτων είναι κρίσιμη μεταξύ όλων των μελών, ανεξάρτητα από το ρόλο που διαδραματίζει κάθε άτομο. Το αν πρόκειται για δύο συμπαίκτες σε μια αθλητική ομάδα ή δύο συναδέλφους σε ένα γραφείο, ανοικτή και άμεση επικοινωνία, η ικανότητα επίλυσης αναδυόμενων προβλημάτων είναι ζωτικής σημασίας για την επιτυχία. Χωρίς αυτές τις 2 σημαντικές ομάδες δεξιοτήτων θα είναι απλά σπατάλη χρόνου και ενέργειας κάνει εργασία που δεν είναι απαραίτητη λόγω της έλλειψης κατανόησης του τι πρέπει να γίνει.
ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΏΡΕΣ	4
ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	Ο μαθητής θα: - Μάθετε για τους 3 τύπους επικοινωνίας - Να γνωρίζει τη δική της επικοινωνία – πλεονεκτήματα και τομείς που χρειάζονται βελτίωση - Να γνωρίζει τη δική του και την επικοινωνία άλλων σε μια ομάδα

²⁶ J. Zambas, "Η σπουδαιότητα της αποτελεσματικής επικοινωνίας στον χώρο εργασίας", *DQ μέσα ενημέρωσης*, Τελευταία τροποποίηση Φεβρουάριος 5, 2019, <https://www.careeraddict.com/the-importance-of-effective-communication-in-the-workplace>

²⁷ Π. Μπόσγουορθ "η δύναμη της καλής επικοινωνίας στον χώρο εργασίας", επιλογή ηγεσίας, Τελευταία τροποποίηση 13 Φεβρουαρίου, 2019, <https://leadershipchoice.com/power-good-communication-workplace/>

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ

ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

- Την επικοινωνία ως εργαλείο για την προώθηση της αποτελεσματικής ομαδικότητας και την επίτευξη στόχων
- Ανάπτυξη επικοινωνίας & δεξιοτήτων επίλυσης προβλημάτων

Ο μαθητής μπορεί:

- Να εξηγήσει τα 3 στυλ επικοινωνίας και να δώσει παραδείγματα
- Κατανοούν τη σημασία της αποτελεσματικής επικοινωνίας σε ομαδικότητα
- Να αναλογιστούν τα ισχυρά και αδύνατα σημεία επικοινωνίας της ομάδας
- Να αναλογιστούν σε άλλους την επικοινωνία στην ομάδα
- Να λύσει αποτελεσματικά το αναδυόμενο πρόβλημα
- Έντυπο αξιολόγησης για τους εκπαιδευτές
- Εντυπο αυτοαξιολόγησης για τους εκπαιδευόμενους
- Χαρτοφυλάκιο

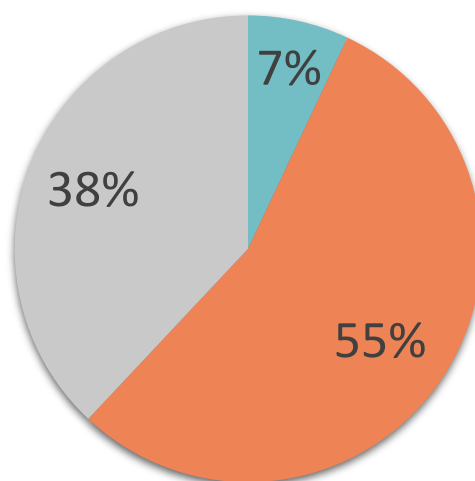
5.2.2. Εγχειρίδιο εκπαιδευτών για κάρτες επικοινωνίας

ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΣΤΗΝ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

- Δώστε στους συμμετέχοντες σύντομη εισαγωγή σχετικά με τη σημασία της καλής επικοινωνίας στην ομάδα. Μερικά μικρά άρθρα για να δείτε.
- Δώστε παραδείγματα. Μπορείτε επίσης να ζητήσετε από τους συμμετέχοντες να μοιραστούν το παράδειγμα από τη ζωή τους με καλή και κακή επικοινωνία.
- Εισαγωγή 3 τύπων επικοινωνίας:

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

■ Spoken words ■ Non verbal ■ Tone of voice



Η επικοινωνία, σε πρόσωπο με πρόσωπο, συμβαίνει σε τρία επίπεδα: λεκτική (ομιλούμενη γλώσσα), φωνητικό (φωνή) και μη λεκτική (γλώσσα σώματος).

Η διάκριση εδώ μεταξύ φωνητικών και μη λεκτικών οφείλεται σε πολύ συγκεκριμένα χαρακτηριστικά που έχει η επικοινωνία μέσω της φωνής.

Τα διάφορα ποσοστά που παρουσιάζονται δεν αντικατοπτρίζουν άμεσα ένα βαθμό σπουδαιότητας. Αντίθετα, αντιπροσωπεύουν την ποσότητα της επικοινωνίας στο σύνολό της μέσω αυτών των τριών διαφορετικών καναλιών.

Επιπλέον, και αντίθετα σε κάποια παρερμηνεία ότι αυτές οι τιμές μπορεί να προέρχονται, μη προφορικό στοιχείο δεν μεταδίδουν το μήνυμα. Αντίθετα, αυτά τα μη λεκτικά στοιχεία συμβάλλουν στην υποστήριξη της στάσης του ομιλητή απέναντι σε αυτά που λένε, και τον τρόπο με τον οποίο η πίστη ή η πεποίθησή του παρουσιάζεται σε ακροατή(ες). Κάθε ένα από αυτά τα είδη επικοινωνίας έχει τα διαφορετικά στοιχεία του. Αυτό το τραπέζι είναι μόνο για τους εκπαιδευτές – δεν θα πρέπει να εμφανίζεται στους εκπαιδευόμενους.

Μη λεκτική	Φωνητικό	Λεκτική
• Level of energy • Eye contact • Body posture • Movements • Speed • Distance • Breathing • Mimics	• Tonality • Rhythm • Pace • Volume	• Vocabulary • Grammar rules • Topics • Encouragement verbalizations (aha, hmm...)

Δραστηριότητα 1

Τα τρία (3) επίπεδα επικοινωνίας

- Χωρίστε τους συμμετέχοντες σε 3 ομάδες. Κάθε ομάδα θα εργάζεται για: 1) προφορική επικοινωνία, 2) μη λεκτική επικοινωνία και 3) φωνητική επικοινωνία.
- Κάθε ομάδα θα πάρει μια λίστα των "χαρακτηριστικών" και θα πρέπει να επιλέξουν μάγισσα ένα ανήκει στον τύπο επικοινωνίας τους.
- Ρωτήστε ποιες ομάδες έχουν επιλέξει και καταγράψτε την στο λευκό πίνακα/διάγραμμα.
- Όλοι οι συμμετέχοντες συζητούν αν κάτι δεν είναι σωστό και πρέπει να αλλάξει.
- Επαναλάβετε τη λίστα και κάντε διορθώσεις αν χρειαστεί. Αν υπήρχαν κάποια λάθη, ρωτήστε να συμμετάσχει γιατί νόμιζαν ότι το

χαρακτηριστικό ανήκει σε έναν τύπο επικοινωνίας αντί για το άλλο (σωστό ένα).

Στο τέλος το τραπέζι θα πρέπει να μοιάζει με αυτό:

Μη λεκτική	Φωνητικό	Λεκτική
• Level of energy • Eye contact • Body posture • Movements • Speed • Distance • Breathing • Mimics	• Tonality • Rhythm • Pace • Volume	• Vocabulary • Grammar rules • Topics • Encouragement verbalizations (aha, hmm...)

Δραστηριότητα 2

Εξάσκηση 3 επιπέδων επικοινωνίας

- Ρωτήστε τους συμμετέχοντες που θα ήθελαν να είναι εθελοντές για αυτή την άσκηση – 2 εθελοντές που χρειάζονται για κάθε κατάσταση.
- Προσδιορίστε έναν μαθητή ως μαθητή α, και έναν ως μαθητή β.
- Δώστε σε κάθε μαθητή ένα αντίγραφο της ακόλουθης δέσμης ενεργειών. Μπορείτε επίσης να κάνετε τη δική σας δέσμη ενεργειών ή να αναπαράγετε διάφορα σενάρια.
- Ο μαθητής α θα διαβάζει φωναχτά τις γραμμές του, αλλά ο μαθητής β θα επικοινωνεί τις γραμμές του/της με μη προφορικό τρόπο. Δώσε τους χρόνο να σκεφτούν πως θέλουν να το κάνουν αυτό.
- Δώστε ένα με ένα μυστικό συναισθηματικό περισπασμό που είναι γραμμένο σε ένα κομμάτι χαρτί. Για παράδειγμα, ο μαθητής α μπορεί να βιάζεται, μπορεί να είναι απογοητευμένος, ή ίσως να αισθάνεται απογοητευμένος.
- Μετά το διάλογο, ζητήστε από κάθε μαθητή να μαντέψει τι συναίσθημα επηρέασε τον μαθητή α καθώς και τι ήθελε να πει ο μαθητής β με τη μη λεκτική επικοινωνία του/της.

Διάλογος α:

A: Έχετε δει το στυλό μου; Δεν μπορώ να θυμηθώ που το έβαλα.

B: Ποιο απ' όλα;

A: Το πράσινο. Αυτό που δανείστηκες.

B: Αυτό είναι;

A: Όχι. Είναι αυτό που δανείστηκες-πράσινο ένα.

B: Δεν το έκανα!

A: Ίσως είναι κάτω από την καρέκλα. Μπορείς να κοιτάξεις;

B: Εντάξει--απλά δώσε μου ένα λεπτό.

A: Πόσο καιρό θα είσαι;

B: "Χριστέ μου", γιατί τόσο ανυπόμονη; Το σιχαίνομαι όταν κάνεις τον αυταρχισμό.

A: Ξέχνα το. Θα το βρω μόνος μου.

B: Περίμενε- το βρήκα!

Διάλογος β:

A: Έι, ο εκτυπωτής έχει βγει από το χαρτί. Ξέρεις πού μπορώ να βρω περισσότερο χαρτί;

B: Θα πρέπει να ελέγξετε το ντουλάπι δίπλα στον εκτυπωτή.

A: Έλεγξα το ντουλάπι, δεν υπάρχει χαρτί. Το παρήγγειλες όπως σου ζήτησα;

B: Μου ζητήσατε να παραγγείλω το χαρτί εκτύπωσης;

A: Ναι, πριν μια εβδομάδα!

B: Το ξέχασα εντελώς.

A: Πρέπει να γράψεις τέτοια πράγματα! Είναι πολύ ανεύθυνο εκ μέρους σου! Συγγνώμη, είχα πολλή δουλειά αυτή την εβδομάδα! Θα το κάνω τώρα.

A: Πόσο καιρό θα χρειαστεί για να παραδοθεί;

B: 1 ή 2 ημέρες!

A: Ξέχνα το. Θα το αγοράσω μόνος μου.

B: Περίμενε-βρήκα κάποιο χαρτί εδώ, μπορείς να χρησιμοποιήσεις αυτό.

A: Ευχαριστώ, αλλά παρακαλώ παραγγείλετε το χαρτί!

B: Θα το κάνω!

Δραστηριότητα 3

βελτίωση της επικοινωνίας στην εργασία/ δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων

- Χωρίστε τους συμμετέχοντες σε 3 ομάδες.
- Ζητήστε από την 1η ομάδα να επιλέξει το σενάριο από τις κάρτες (Κάρτες Α) και να το ενεργήσει για την υπόλοιπη ομάδα (παράρτημα 1). Δεν χρειάζεται να βρουν λύση για ένα πρόβλημα γραμμένο.
- Σύμφωνα με το σενάριο που επιλέγεται από την 1η ομάδα, να δώσει αντίστοιχη κάρτα για 2ο (Κάρτες Β) ομάδα και τα σχόλια σχετικά με την κατάσταση που εξετάζει τα βασικά ερωτήματα σχετικά με την κάρτα.
- Ζητήστε από την 3ο ομάδα να ενεργήσει την ίδια κατάσταση με τις προτάσεις μιας 2ο ομάδας και με την πιθανή θετική λύση.
- Σύναψη δραστηριότητας με ομαδική συζήτηση σχετικά με τη δραστηριότητα και τον τρόπο που σχετίζεται με πραγματικές καταστάσεις ζωής.

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ: Μέθοδος αξιολόγησης χεριών

Δώστε στους συμμετέχοντες ένα κομμάτι χαρτί και στυλό. Ζητήστε από τους συμμετέχοντες να τραβήξουν γύρω από το χέρι τους και καταγράψτε τα ακόλουθα στα δάχτυλα του χεριού τους:

- Αντίχειρας – κάτι καλό, κάτι που απολάμβανε
- Δείκτης δάχτυλο – κάτι που άλλαξε/αμφισβήτησε την άποψή τους
- Μεσαίο δάχτυλο – κάτι κακό, κάτι που δεν απολαμβάνουν
- Δαχτυλίδι δάχτυλο – κάτι που θα θησαυρό/θυμούνται από τη δραστηριότητα ή κάτι που τους εξέπληξε (δεν το ήξεραν πριν)
- Μικρό δάχτυλο – κάποια δεξιότητα που θέλουν να μάθουν περισσότερα.
- Παλάμη – (μια πρόβλεψη για το μέλλον) τι πρόκειται να κάνουν μετά; Πώς μπορούν να χρησιμοποιήσουν την αποκτηθείσα γνώση για να γίνουν καλύτερο μέλος της ομάδας και να βελτιώσουν τις επικοινωνιακές τους δεξιότητες?

5.3. Εργαλείο 3: Τεχνικές NLP

5.3.1. Πρακτικές Πληροφορίες

ΕΝΟΤΗΤΑ	Ομαδική εργασία
ΕΡΓΑΛΕΙΟ	Τεχνικές NLP ^{28 29 30 31 32}
ΠΟΡΟΥΣ	Σημειώσεις ακροατηρίου
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ	- Μάθετε τεχνικές για τη συνέχιση της βελτίωσης των επικοινωνιακών δεξιοτήτων (αντιληπτικές θέσεις, ενεργή ακρόαση, μοντέλο ανάδρασης). - Μάθετε πώς να δίνετε και να λαμβάνετε επικοινωνιακά σχόλια.
ΕΝΝΟΙΑ	Όπως αναφέρθηκε πριν από την αποτελεσματική επικοινωνία, είναι κρίσιμο μεταξύ όλων των μελών της ομάδας για την επίτευξη των στόχων. Ο νευρο-γλωσσικός προγραμματισμός είναι μια προσέγγιση στην επικοινωνία, την προσωπική ανάπτυξη και την ψυχοθεραπεία που δημιουργήθηκαν από τον Richard Bandler και τον Τζον Γκράιντερ στην Καλιφόρνια, στις Ηνωμένες Πολιτείες της δεκαετίας του 1970. Καθώς το θέμα είναι πολύ ευρύ, έχουμε επιλέξει διάφορες τεχνικές που χρησιμοποιούνται για τη βελτίωση της επικοινωνίας.
ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΩΡΕΣ	4
ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	Ο μαθητής θα: - Μάθει για τις τεχνικές

²⁸ "Ενεργή ακρόαση. Ακούστε τι λένε πραγματικά οι άνθρωποι", το μυαλό Tools Ltd., Τελευταία τροποποίηση προσπελάστηκε στις 4 Ιουνίου, 2019,

<https://www.mindtools.com/CommSkill/ActiveListening.htm>

²⁹ Δ. Μπάρναρντ, "ενεργές ακουστικές δεξιότητες, παραδείγματα και ασκήσεις", εικονική ομιλία, Τελευταία τροποποίηση 20 Σεπτεμβρίου, 2017, <https://virtuallspeech.com/blog/active-listening-skills-examples-and-exercises>

³⁰ "Αντιληπτική τοποθέτηση", Ινστιτούτο μάθησης Qube, Τελευταία τροποποίηση 7 Φεβρουαρίου, 2018, <https://www.youtube.com/watch?v=nzcd4ta3BDs>

³¹ Ο κ. Κάρολ "χρησιμοποιώντας αντιληπτικές θέσεις, Ακαδημία ΝΙΠ, Τελευταία τροποποίηση του November 29, 2018, https://www.nlpacademy.co.uk/articles/view/using_perceptual_positions/

³² "Η κατάσταση – συμπεριφορά – εργαλείο ανάδρασης επιπτώσεων", Εργαλεία μυαλού Λτδ., Τελευταία τροποποίηση Πρόσβαση Μπορεί 10, 2019, <https://www.mindtools.com/pages/article/situation-behavior-impact-feedback.htm>

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ

ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

- Μάθει πώς να βλέπει πράγματα/καταστάσεις από άλλες οπτικές γωνίες, προκειμένου να αποφεύγει/επιλύει συγκρούσεις
- Βελτίωση των ενεργών δεξιοτήτων ακρόασης
- Βελτίωση των δεξιοτήτων για να δίνουν εποικοδομητική κριτική
- Κατανοήσει τη σημασία της ανοιχτής επικοινωνίας στην ομάδα

Ο μαθητής μπορεί:

- Να εξηγεί τι είναι οι αντιληπτικές θέσεις
- Να εξηγήσει τι είναι η ενεργός ακρόαση και γνωρίζει ενεργές τεχνικές ακρόασης
- Να δώσει εποικοδομητική ανατροφοδότηση χρησιμοποιώντας το μοντέλο ανάδρασης
- Κατανοήσει τη σημασία της ανοιχτής επικοινωνίας στην ομαδική εργασία
- Έντυπο αξιολόγησης για τους εκπαιδευτές
- Έντυπο αυτοαξιολόγησης για τους εκπαιδευόμενους
- Χαρτοφυλάκιο

5.3.2. Τεχνικές NLP

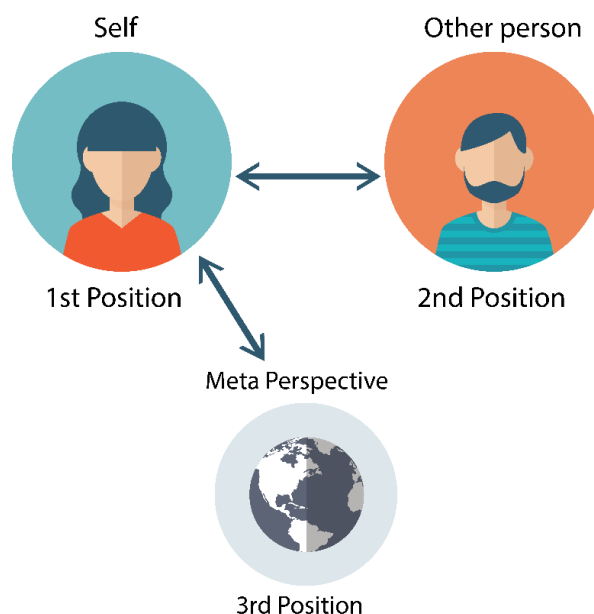
Εισαγωγή σε αντιληπτικές θέσεις

Υπάρχει μια κοινή έκφραση που ονομάζεται "να δείτε τα πράγματα από μια διαφορετική προοπτική". Αν το πάρουμε κυριολεκτικά, σημαίνει ότι έχουμε πραγματικά τη δυνατότητα να βιώνουμε πράγματα από άλλες οπτικές γωνίες, ή θα μπορούσαμε να το αποκαλούμε αντιληπτικές θέσεις, παρά μέσα από τα ίδια μας τα μάτια. Ίσως είναι έτσι ώστε να έχουμε την επιλογή να «πάμε έξω από τους εαυτούς μας» και να δούμε τα πράγματα από έξω, ή από την οπτική γωνία ενός άλλου ατόμου.

Στον νευρογλωσσικό προγραμματισμό, στην πραγματικότητα, αλλάζουμε προοπτικές, ότι βλέπουμε πράγματα από την οπτική γωνία ενός άλλου ατόμου, ή βλέπουμε γεγονότα από έξω, έτσι για να το πούμε.

Στην εντατική αναφερόμαστε σε 3 αντιληπτικές θέσεις, που είναι η 1η , η 2η και η 3η θέση:

- Είμαι στην 1η θέση όταν βιώνω τον κόσμο γύρω μου από τη δική μου προοπτική.
- Είμαι στη 2η θέση όταν βιώνω τον κόσμο από την οπτική γωνία κάποιου άλλου.
- Είμαι στην 3η θέση όταν βιώνω τον εαυτό μου και το άλλο πρόσωπο(-α) από έξω, ως ουδέτερος παρατηρητής, να το πω έτσι.



Πως μπορεί να χρησιμοποιηθεί?

Ένας τρόπος για να το χρησιμοποιήσεις είναι να έχεις επίγνωση του τι προοπτική έχεις σε πράγματα και σε κάποια κατάσταση. Μπορεί επίσης να βοηθήσει στην επίλυση συγκρούσεων και δύσκολων καταστάσεων. Για παράδειγμα, θα μπορούσε να είναι σημαντικό να πάμε στη 2η θέση για να δούμε την άποψη ενός άλλου ατόμου για την ίδια κατάσταση και το να πάμε στην 3η θέση μπορεί να χρησιμοποιηθεί για να αποκτήσει μια συνολική προοπτική για την εκδήλωση.

Δραστηριότητα 1

Αντιληπτικές θέσεις

Ζητήστε από τους συμμετέχοντες:

- Σκεφτείτε μια κατάσταση στην οποία συνομιλείτε με τον συνάδελφο/συγγενή/φίλο σας κλπ. και δεν πήγε καλά με τον τρόπο που θέλατε.
- Φανταστείτε τρεις καρέκλες στο πάτωμα, και να καθίσετε σε μια από αυτές. Αυτή είναι η πρώτη σου θέση.
- Φανταστείτε ότι ο συνεργάτης/μέλος της οικογένειάς σας/φίλος κλπ. κάθεται στην καρέκλα απέναντί σας, στη δεύτερη θέση.
- Τώρα μετακινηθείτε στην τρίτη θέση καρέκλα, που είναι στο πλάι και σε ίση απόσταση από τις δύο άλλες θέσεις. Κάντε τον εαυτό σας όσο πιο ουδέτερο γίνεται και δείτε την κατάσταση από έξω.
- Στη συνέχεια, πηγαίνετε στη δεύτερη θέση (το άλλο πρόσωπο) και φανταστείτε ότι είστε το άλλο πρόσωπο.
- Τι πληροφορίες μπορείτε να λάβετε σχετικά με την κατάσταση ως αποτέλεσμα από εδώ; Έχετε 5 λεπτά να το γράψετε.
- Τώρα πηγαίνετε πίσω στην τρίτη θέση και στη συνέχεια πίσω στην πρώτη θέση (ο ίδιος).
- Πώς αντιμετωπίζετε την κατάσταση τώρα? Έχετε 5 λεπτά να το γράψετε.

Αφού η εργασία ζητήσει από τους συμμετέχοντες να μοιραστούν τα σχόλιά τους, η άποψή τους για την όλη κατάσταση άλλαξε αφού έκαναν αυτή την άσκηση? Τι σκέφτονται – θα ήταν χρήσιμο/χρήσιμο να φανταστείτε τους εαυτούς σας στα παπούτσια άλλων ατόμων πριν ενεργείτε σε οποιαδήποτε κατάσταση; Θα άλλαζε τον τρόπο που αντιδρούν/ασχολούνται με ορισμένες καταστάσεις?

Εισαγωγή στην ενεργή ακρόαση

Η ενεργός ακρόαση είναι μια σημαντική δεξιότητα που απαιτεί τόσο χρόνο όσο και πρακτική για την απόκτηση. Είναι ένα κρίσιμο συστατικό των παραγωγικών συζητήσεων, διότι επιτρέπει την σεβαστή ανταλλαγή ιδεών, απόψεων και συναισθημάτων. Η ενεργός ακρόαση ενθαρρύνει το άλλο άτομο να πει περισσότερα για το θέμα και να μετακινηθεί από το επιφανειακό πρόβλημα/ζήτημα στο βαθύτερο/πραγματικό πρόβλημα/θέμα. Μέσω της ενεργού ακρόασης μπορούμε να βοηθήσουμε το άλλο άτομο να αποκτήσει μεγαλύτερη σαφήνεια και να βρει την δική του λύση. Η ενεργός ακρόαση έχει αποδειχθεί απαραίτητη ικανότητα στην επίλυση συγκρούσεων.

Ενεργές τεχνικές ακρόασης:

- Επαφή με τα μάτια
- Προσεκτική γλώσσα του σώματος (που γέρνει προς το άλλο πρόσωπο, ανοιχτή στάση, νεύμα όταν ενδείκνυται)
- Αντίστοιχη γλώσσα σώματος του ατόμου που μιλά (δείτε: οικοδόμηση σχέσης)
- Παραφράζοντας-επαναλαμβάνοντας ένα μήνυμα, αλλά συνήθως με λιγότερες λέξεις (π.χ. α: απλά δεν καταλαβαίνω, τη μια στιγμή μου λέει να το κάνω, και το επόμενο λεπτό για να το κάνω αυτό. Β: σε μπερδεύει πραγματικά.
- Αποσαφήνιση-φέρνοντας ασαφές υλικό σε πιο έντονη εστίαση
- Ζητώντας ανοιχτές ερωτήσεις

- Σύνοψη – οργάνωση και συνκάλυψη των όσων ειπώθηκαν (π.χ. τα τρία σημαντικά σημεία της ιστορίας είναι...)
- Δείχνοντας συμπάθεια – αντανάκλαση των συναισθημάτων και των αναγκών του ατόμου που μιλά (π.χ. α: είναι τόσο καταθλιπτικό όταν προσπαθείτε να κάνετε το καλύτερό σας και κανείς δεν φαίνεται να βλέπει τις προσπάθειές σας β: αισθάνεστε λυπημένος επειδή χρειάζεστε αναγνώριση για ό, τι έχετε κάνει)

Πρόσθετες συμβουλές για ενεργή ακρόαση:

- Μην υποθέτεις ότι ξέρεις τι σημαίνει το άλλο άτομο
- Βεβαιωθείτε ότι έχετε κατανοήσει καλά
- Προσφέρετε ενθάρρυνση και υποστήριξη
- Όταν χρειάζεται, ρωτήστε πώς αισθάνεται το άτομο. Μην υποθέτετε ότι ξέρετε πώς αισθάνεται το άτομο
- Δείξτε συμπάθεια
- Να είστε πλήρως προσεκτικός και συγκεντρωμένος στο άλλο άτομο. Μην σκέφτεσαι τίποτα άλλο. Μην σχεδιάζετε τι να πείτε ενώ ακούτε
- Μην διακόπτετε ή κάνετε άσχετες παρατηρήσεις
- Αναζητήστε συναισθήματα και ανάγκες
- Αν πρέπει να πεις τις απόψεις σου, πες τους μόνο αφού το άλλο πρόσωπο έχει τελειώσει τη συζήτηση
- Βαθμονόμηση λεκτικών καθώς και μη λεκτικών αντιδείξεων
- Να μην κρίνουμε και να κατηγορούμε

Τι ενεργή ακρόαση δεν είναι:

- Συμφωνία/διαφωνία
- Προσφέροντας συμβουλές
- Ηθικολογία
- Επικρίνοντας
- Παρηγορητικό ή καθησυχαστικό
- Χρησιμοποιώντας λογική και λογική εξήγηση

- Αποφεύγοντας το ζήτημα
- Υποτιμώντας το πρόβλημα

Δραστηριότητα 2

Ενεργή ακρόαση

Αφού συστήσετε μια ομάδα σε ενεργό ορισμό και τεχνικές ακρόασης, μπορείτε να τοποθετήσετε τη γνώση σε πρακτική.

- Ομάδα χωρίζεται σε ζεύγη, A & B
- Πάρτε το Β έξω από το δωμάτιο και ζητήστε να περιμένετε έξω
- Ενημερώστε τους ότι, ενώ ακούν τον σύντροφό τους, κάθε φορά που ο σύντροφός τους λέει κάτι που προκαλεί την «εσωτερική φωνή τους», δηλαδή θέλουν να κάνουν μια ερώτηση, τους κάνει να σκεφτούν για κάτι κλπ..., βάζουν το χέρι τους για 2 δευτερόλεπτα και μετά βάζουν πίσω.
- Ζητήστε τους να το κάνουν αυτό για όλη τη συζήτηση –δεν επιτρέπεται να αλληλεπιδρούν με το Β, να κάνουν ερωτήσεις, να επιβεβαιώνουν την κατανόηση κ. λπ. Οι απαραμένουν σιωπηλοί, απλά σηκώνοντας το χέρι τους κάθε φορά που η εσωτερική τους φωνή μπαίνει μέσα.
- Στη συνέχεια, ενημερώστε το Β να μπει από το ότι πρόκειται να μιλήσουν σε ένα για κάτι που ενδιαφέρει, μια εμπειρία, τις τελευταίες διακοπές τους, οτιδήποτε θετικό έχει συμβεί σε αυτούς τους τελευταίους έξι μήνες. Έχουν τρία λεπτά να μιλήσουν.
- Ζητά από τον Β να επιστρέψει στο δωμάτιο και μετά επέτρεψε τρία λεπτά να μιλήσεις από τον Β.
- Στο τέλος των τριών λεπτών, ρωτήστε το Β πώς αισθάνθηκαν, ενώ μιλούσαν με ένα, τα συναισθήματα που ακούγονται κ. λπ... οι γενικές απαντήσεις είναι συνήθως "δεν αισθάνθηκαν, δεν καταλάβαιναν γιατί έβαζαν το χέρι τους πάνω, έχασαν το τρένο των Σκέφτηκα γιατί προφανώς δεν άκουγαν, κ. λπ.
- Εκτελέστε ξανά την άσκηση, αυτή τη φορά επιτρέποντας στο Α να αλληλεπιδράσει, να κάνει ερωτήσεις, να συμμετάσχει στη συζήτηση, κλπ και να συγκρίνει τις δύο συζητήσεις, η οποία ήταν πιο ικανοποιητική, κλπ.

Εισαγωγή στο μοντέλο ανάδρασης

Ο όρος ανατροφοδότηση αφορά άμεσες, αντικειμενικές, απλές και σεβαστές παρατηρήσεις που κάνει ένα άτομο για τη συμπεριφορά ενός άλλου ατόμου.

Ανατροφοδότηση σημαίνει να αναφέρετε και να δώσετε νέα διορατικότητα που μπορεί να δημιουργήσει μια διαφορετική εστίαση και, επομένως, μια νέα συμπεριφορά. Πολύ αποτελεσματικός τρόπος για να δώσει ανατροφοδότηση είναι να επικεντρωθεί σε ό, τι ο παραλήπτης ανατροφοδότηση κάνει ήδη καλά και για το τι μπορεί να κάνει ακόμα καλύτερα.



Ανατροφοδότηση ≠ κριτική ανατροφοδότηση ≠ έπαινο

Ανατροφοδότηση = αναφορά πίσω, δίνοντας νέα διορατικότητα, νέα προοπτική

ανατροφοδότηση = πράξη ειλικρίνειας, σεβασμού και φροντίδας

Ανατροφοδότηση = Διαμεσολαβητής ανάπτυξης

Το μοντέλο ανάδρασης

Η έλλειψη ανάδρασης έχει αναγνωριστεί ως ένα από τα 3 κορυφαία εμπόδια στην αποτελεσματική απόδοση της εργασίας (μαζί με τις προσδοκίες απόδοσης και τις δεξιότητες).

Τα πιο συνηθισμένα λάθη κατά την παροχή ανάδρασης είναι η κριτική και η κριτική, η μη αναγνώριση των θετικών ή, αντιθέτως, η αποφυγή της ανάδρασης λόγω της δυσφορίας του ατόμου (π.χ. φόβος να βλάψει τα συναισθήματα κάποιου).

Παράδειγμα: «όταν διακόψατε άλλους μαθητές, ο αντίκτυπος ήταν ότι ένιωθαν απογοητευμένοι που δεν μπορούσαν να εκφράσουν τη γνώμη τους. Θα προτιμούσα να άκουγες τους άλλους όταν μιλούν χωρίς να σε διακόπτουν. »

"Όταν υποσχέθηκες να μου στείλεις την αναφορά μέχρι τις 2 η ώρα και δεν το έκανες, δεν μπορούσα να προχωρήσω στη δουλειά μου και ανησυχώ αν μπορώ να σε εμπιστευτώ. Παρακαλώ στείλτε μου τις αναφορές σας έγκαιρα. "

"Όταν κάνεις ειρωνικά σχόλια για μένα μπροστά σε άλλους, νιώθω απαίσια. Θα προτιμούσα να μου έλεγες όλα όσα έχεις να μου πεις άμεσα και ιδιωτικά. "

Τα 2 πρώτα στοιχεία του τύπου ανάδρασης (παρατηρήσιμη συμπεριφορά και αντίκτυπος της συμπεριφοράς) είναι επίσης αποτελεσματικά, ενώ δίνουν θετική ανάδραση, π.χ. "όταν προσφέρθηκες εθελοντικά να συμμετέχεις στη φιλανθρωπική δράση, ο αντίκτυπος ήταν ότι εγώ και όλη η ομάδα αισθανθήκαμε ότι ήσουν πραγματικά αφοσιωμένος και παθιασμένος με τις αξίες του οργανισμού μας. Το εκτιμώ πολύ.

- Παρατηρήσιμη συμπεριφορά: Ξεκινήστε με την παροχή μιας σαφούς περιγραφής της συγκεκριμένης παρατηρήσιμων συμπεριφορών, παρουσιάζοντας την με πραγματικό τρόπο. (Χωρίς ερμηνείες, μόνο γεγονότα!!!)
- Αντίκτυπος της συμπεριφοράς: Εξηγήστε γιατί οι πληροφορίες είναι σημαντικές για αυτόν, για εσάς ή/και για τον οργανισμό. Με αυτόν τον τρόπο, παρέχετε σκεπτικό για την αλλαγή.

- Προτιμώμενη συμπεριφορά: προσφέρετε κάποιες ιδέες σχετικά με την εναλλακτική συμπεριφορά

Πρόσθετες συμβουλές για την παροχή σχολίων

- Σκεφτείτε τι θέλετε να πείτε πριν το πείτε (να γνωρίζετε την πρόθεσή σας, ποιο μήνυμα θέλετε να περάσετε και τι αποτέλεσμα αναμένετε).
- Δώστε σχόλια για τις περιοχές που μπορεί να αλλάξει το άτομο.
- Βεβαιωθείτε ότι η πρόθεσή σας είναι να βοηθήσετε, όχι να βλάψει ή να αναγκάσει την αλλαγή.
- Να είστε ταυτόχρονα άμεσος και σεβαστός.
- Δώστε θετική καθώς και αρνητική ανατροφοδότηση.
- Βεβαιωθείτε ότι η συνομιλία είναι αμφίδρομη διαλόγου.
- Θυμηθείτε να απαλλευτείτε από τα ισχυρά αρνητικά συναισθήματά σας πριν δώσετε σχόλια για να μην επέμβετε.
- Παίξτε τον ρόλο σας πρώτα με κάποιον άλλο για εξάσκηση και για να αποκτήσετε προτάσεις.
- Ζητήστε από το άτομο που πρόκειται να δώσει σχόλια αν είναι καλή στιγμή για αυτόν/αυτήν.
- Να γνωρίζετε τη γλώσσα του σώματός σας ενώ δίνετε ανατροφοδότηση. Ίσως έχεις την τάση να είσαι πολύ αυστηρή και σφιχτή ή πολύ μαλακή; Το γνήσιο χαμόγελο μπορεί να βοηθήσει, αλλά μην χρησιμοποιήσετε το χαμόγελο για να καλύψετε την δυσφορία σας.
- Διατηρήστε την επαφή με τα μάτια ενώ δίνετε ανατροφοδότηση.
- Αν αισθάνεστε τεταμένη ενώ δίνετε ανατροφοδότηση, είναι εντάξει να πούμε ότι είναι δύσκολη κατάσταση για εσάς.
- Αναγνωρίστε τη σημασία της σχέσης (όταν ενδείκνυται) π.χ. "Τομ, θέλω να είμαι ειλικρινής μαζί σου για κάτι που με ενοχλεί. Πραγματικά εκτιμώ τη σχέση μας και δεν θέλω αυτό το θέμα να πάρει στο δρόμο "
- Θυμηθείτε: κανείς δεν μπορεί να αλλάξει άλλο άτομο, οι άνθρωποι αλλάζουν τον εαυτό τους

Δραστηριότητα 3

Παροχή σχολίων

Αφού εισαγάγει μια ομάδα σε σχόλια Μοντέλου και συμβουλές για την παροχή σχολίων, μπορείτε να βάλετε τη γνώση σε πρακτική.

Κάντε ομάδες των 4 και δώστε σχόλια στις παρακάτω περιγραφόμενες καταστάσεις χρησιμοποιώντας τον τύπο ανάδρασης. Κάθε ομάδα έχει 10 λεπτά για να προετοιμάσει τις απαντήσεις της. Επέλεξε ένα άτομο που θα διαβάζει τις απαντήσεις δημοσίως.

- Είστε μέλος της ομάδας της πολυπολιτισμικής ομάδας εργασίας. Ένας από τους συναδέλφους σου συχνά κάνει ανέκδοτα με ρατσιστές προς τους άλλους συναδέλφους.
- Ο συνάδελφός σας συχνά λαμβάνει ιδιωτικές τηλεφωνικές κλήσεις κατά τη διάρκεια των εργάσιμων ωρών, τις απαντά και μιλά δυνατά. Σε ενοχλεί, επηρεάζει τη συγκέντρωσή σου και την απόδοση της εργασίας σου.
- Το αφεντικό σας σας δίνει περισσότερη δουλειά από ότι σε άλλους χωρίς χρηματικό ή άλλο μπόνους.
- Ο συνάδελφός σας με τον οποίο εργάζεστε σε ένα έργο απορρίπτει όλες τις ιδέες σας χωρίς να σας δώσει εξηγήσεις.

ΣΧΕΤΙΚΑ ΜΕ ΤΗ ΔΡΑΣΗ: ερωτηματικό

- Δώστε σε κάθε μέλος της ομάδας ένα μικρό κομμάτι χαρτί και ένα στυλό.
- Ζητήστε από τους συμμετέχοντες να γράψουν μια ερώτηση που έχουν.
- Το ερώτημα θα μπορούσε να σχετίζεται με αυτό που έμαθαν σήμερα, ή κάτι που προέκυψε, μια ιδέα που έχουν για αντανάκλαση ή αλλιώς.
- Μπορείτε να επιλέξετε ένα θέμα ειδικά, ή μπορείτε να το αφήσετε ανοιχτό σε άτομα για να θέσουν οποιοσδήποτε ερωτήσεις που αισθάνονται ότι είναι σχετικές.
- Μετά από λίγα λεπτά, Συλλέξτε όλες τις ερωτήσεις στο καπέλο/κουτί/κουβά ή ό, τι έχετε στο χέρι.

- Δώστε το καπέλο σε ένα άτομο, που θα διαλέξει μια ερώτηση τυχαία. Το άτομο που επέλεξε την ερώτηση θα προσπαθήσει να δώσει μια απάντηση στην ερώτηση. Ίσως θέλετε να ανοίξετε μια συζήτηση.
- Το καπέλο περνά γύρω από τον κύκλο μέχρι όλοι να έχουν διαλέξει και να απαντήσει σε μια ερώτηση.

Αυτή η άσκηση απολογισμού επιτρέπει στους συμμετέχοντες να περάσουν όλες τις πληροφορίες/μεθόδους που έλαβαν κατά τη διάρκεια της συνεδρίας, να κάνουν ορισμένες συγκεκριμένες ερωτήσεις ή διευκρινίσεις.

Παράρτημα 1. ΚΑΡΤΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

ΚΑΡΤΑ Α ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ 1	Δουλεύεις σε μια νέα εταιρεία για 3 μήνες. Πραγματικά σου αρέσει η δουλειά που κάνεις, παρόλα αυτά ο συνάδελφός σου, Τομ, επανειλημμένα σε κοροϊδεύει και κριτικάρει την δουλειά που κάνεις χωρίς κανένα λόγο. Τελικά αποφασίζεις ότι αρκετά έχεις τραβήξει και αποφασίζεις να το συζητήσεις με το αφεντικό σου καθώς η συζήτησή σου με τον Τομ δεν είχε αποτέλεσμα. Συναντάς το αφεντικό σου Τζέιν. Στη διάρκεια της συνάντησής σας, αυτή παίρνει σημειώσεις καθώς μιλάς. Αυτή επανειλημμένα κοιτάζει το τηλέφωνό της καθώς και το Facebook/Instagram της. Εσύ θυμώνεις καθώς φαίνεται να μην την ενδιαφέρει και δεν ξέρεις τι άλλο να κάνεις.
ΚΑΡΤΑ Β ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ 1	ΘΕΜΑΤΑ ΠΡΟΣ ΕΞΕΤΑΣΗ • Ο υπάλληλος • Η Τζέιν, το αφεντικό • Τομ, ο συνεργάτης ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ-ΚΛΕΙΔΙΑ: • Ποια μη λεκτικά στοιχεία έχει δείξει η Τζέιν στον υπάλληλο για το επίπεδο του ενδιαφέροντος της ; • Πως η Τζέιν ή ο υπάλληλος θα μπορούσαν να το έχουν χειριστεί διαφορετικά ; Πως θα μπορούσε να έχει βελτωθεί η επικοινωνία ; • Τι βήματα θα μπορούσε να έχει πάρει η Τζέιν για να διορθώσει την κατάσταση ;

ΚΑΡΤΑ Α ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ 2

Καταφθάνεις στο εστιατόριο που δουλεύεις με κακή διάθεση επειδή κάποιος διέκοψε την πορεία σου στο δρόμο και παραλίγο να είχε γίνει αυτοκινητιστικό δυστύχημα. Ο συνάδελφος σου Τιμ, σου υπενθυμίζει ότι είσαι υπεύθυνος για το ξεφόρτωμα λαχανικών από ένα φορτηγό παράδοσης αυτό το πρωί. Το φορτηγό είναι ήδη εκεί όταν φθάνεις και περιμένει καθώς και ο οδηγός χρειάζεται να φύγει σύντομα. Εσύ ουρλιάζεις στον Τιμ, λέγοντάς του ότι θα το ξεφορτώσεις όταν έχεις χρόνο και είσαι έτοιμος. Η υπεύθυνος σου, Έλενα, περπατάει κοντά σου και ακούει τα πάντα. Σου έχει ζητήσει να περάσεις από το γραφείο της και να συζητήσετε για το περιστατικό.

ΚΑΡΤΑ Β ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ 2

ΘΕΜΑΤΑ ΠΡΟΣ ΕΞΕΤΑΣΗ

- Ο υπάλληλος • Τιμ, ο συνάδελφος
- Έλενα, η υπεύθυνη • Ο οδηγός παράδοσης

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ-ΚΛΕΙΔΙΑ:

- Τι μη λεκτικά στοιχεία έδειξε ο υπάλληλος στον συνάδελφο του απέναντι για την στάση του/της απέναντι στο συνάδελφο και το καθήκον.
- Πως θα μπορούσε ο υπάλληλος να το χειριστεί διαφορετικά; Τι βήματα θα μπορούσε να πάρει ο υπάλληλος για να διορθώσει την κατάσταση;
- Πως θα μπορούσε να βελτιωθεί η επικοινωνία;

ΚΑΡΤΑ Α ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ 3

Ζήτησες από την συνάδελφο σου, Τζέσικα, να περάσει από το αρτοποιείο και να αγοράσει ένα γλύκισμα πριν έρθει στη δουλειά για ένα άλλο συνάδελφο σας ο οποίος γιορτάζει τα γενέθλιά της και η ομάδα θέλει να την συγχαρεί. Δεν είναι πολύ μακριά από το δρόμο της για τη δουλειά και εσύ ζεις πιο μακριά. Η Τζέσικα ξέχασε και αρνήθηκε να πάει να το παραλάβει, και έτσι έπρεπε εσύ να οδηγήσεις για να το πάρεις και κόλλησες στην κίνηση. Λόγω αυτού έχασες μια σημαντική συνάντηση και το αφεντικό σου είναι θυμωμένο με σένα.

ΚΑΡΤΑ Β ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ 3

ΘΕΜΑΤΑ ΠΡΟΣ ΕΞΕΤΑΣΗ

- Ο υπάλληλος
- Τζέσικα, η υπάλληλος
- Το αφεντικό

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ-ΚΛΕΙΔΙΑ:

- Πως θα μπορούσε ο υπάλληλος να το χειριστεί διαφορετικά? Τι βήματα θα μπορούσε να έχει πάρει ο υπάλληλος για να κάνει τα πράγματα σωστά;
- Πως θα μπορούσε η Τζέσικα, η συνάδελφος να το έχει χειριστεί διαφορετικά; Τι βήματα θα μπορούσε να έχει πάρει για να κάνει τα πράγματα σωστά;
- Πως θα μπορούσε να έχει βελτιωθεί η επικοινωνία για να αποφευχθεί μια τέτοια κατάσταση στο μέλλον;

ΚΑΡΤΑ Α ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ 4

Είσαι μέλος μιας ομάδας η οποία ετοιμάζει μια παρουσίαση. Η τελική συνάντηση για την παρουσίαση είναι αυτό το πρωί στις 9. Υπάρχουν τέσσερις συμμετέχοντες: Ο Ντάνιελ, ο Κρις, η Μαρία και εσύ. Εσύ φτάνεις στη συνάντηση στις 8:55 και ο Ντάνιελ είναι ήδη εκεί. Ο Κρις φτάνει στις 9:02. Συνεχίζετε να περιμένετε την Μαρία να φθάσει για να ξεκινήσετε. Κανένας δεν έχει νέα για το που βρίσκεται. Εσύ αρχίζεις να εκνευρίζεσαι και να αγχώνεσαι. Τα υπόλοιπα μέλη της ομάδας είναι θυμωμένα και συζητάνε για το πόσο αγχωμένα είναι. Στις 9:20, αποφασίζεται να ξεκινήσετε χωρίς την Μαρία. Στις 9:28, η Μαρία φθάνει χωρίς να απολογηθεί ή να έχει εξήγηση και μπαίνει στην ομάδα. Η ομάδα είναι ξεκάθαρα εκνευρισμένη αλλά δεν λέει τίποτα και συνεχίζει την δουλειά.

ΚΑΡΤΑ Β ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ 4

ΘΕΜΑΤΑ ΠΡΟΣ ΕΞΕΤΑΣΗ

• Ο υπάλληλος • Ντάνιελ και Κρις, οι συνάδελφοι • Μαρία, η συνάδελφος που άργησε

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ-ΚΛΕΙΔΙΑ:

- Πως θα μπορούσαν οι συνάδελφοι που ήρθαν στην ώρα τους να έχουν χειριστεί την κατάσταση διαφορετικά; Τι θα μπορούσαν να έχουν πει στη Μαρία;
- Πως θα μπορούσε η Μαρία, η συνάδελφος, να το είχε χειριστεί διαφορετικά; Τι βήματα θα μπορούσε να είχε πάρει για να κάνει τα πράγματα σωστά;
- Πως θα μπορούσε να έχει βελτιωθεί η επικοινωνία για να αποφευχθεί μια τέτοια κατάσταση στο μέλλον;

ΚΑΡΤΑ Α ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ 5	Δουλεύεις σε ένα κατάστημα κατοικίδιων ζώων. Είσαι υπεύθυνος για να προσέχεις τα ζώα στο κατάστημα (να τα ταΐζεις, να τα περιποιείσαι, να καθαρίζεις τα κλουβιά κτλ.). Έχεις την ίδια θέση για πάνω από τρία χρόνια. Το αφεντικό σου, Άντζελα, σου λέει ότι τώρα θα δουλεύεις στην υποδοχή, όπου θα συναντάς πελάτες και θα απαντάς το τηλέφωνο. Αυτό δεν περιλαμβάνεται στην περιγραφή της τωρινής σου θέσης. Ξέρεις ότι αν είσαι ευέλικτος στη θέση σου θα σε βοηθήσει να γίνεις ένας πιο πολύτιμος υπάλληλος αλλά διστάζεις να πάρεις αυτό το ρόλο. Είσαι πολύ ντροπαλός και σου αρέσει πάρα πολύ να δουλεύεις μόνο με τα ζώα. Δυσκολεύεσαι να κάνεις τυπικό διάλογο με αγνώστους.
ΚΑΡΤΑ Β ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ 5	ΘΕΜΑΤΑ ΠΡΟΣ ΕΞΕΤΑΣΗ • Ο υπάλληλος • Η Άντζελα, το αφεντικό σου • Πελάτες • Τα ζώα ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ-ΚΛΕΙΔΙΑ: • Πως μπορεί ο υπάλληλος να χειριστεί αυτή την παράκληση; • Τι ερωτήσεις θα μπορούσε να έχει ο υπάλληλος για το αφεντικό; • Τι θα μπορούσε να κάνει η Άντζελα για να βοηθήσει τον υπάλληλο να εγκλιματιστεί στο νέο κομμάτι της δουλειάς του;

ΚΑΡΤΑ Α
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ 6

ΚΑΡΤΑ Β
ΚΑΤΑΣΤΑΣΗ 6

6. Διαχείριση σύγκρουσεων

Εργαλείο 1-Αναγνωρίζοντας & τύπους
σύγκρουσης ομάδων: ακουστική

Εργαλείο 2-Αναγνωρίζοντας & τύπους
σύγκρουσης ομάδων: οπτικά

Εργαλείο 3-Αναγνωρίζοντας & τύπους
σύγκρουσης ομάδων: αισθητικό

Εισαγωγή

Οι συγκρούσεις είναι ένα αναπόφευκτο μέρος της ζωής. Ο καθένας μας έχει τις δικές του απόψεις, ιδέες και σύνολα πεποιθήσεων. Έχουμε τους δικούς μας τρόπους να κοιτάμε τα πράγματα και ενεργούμε σύμφωνα με αυτό που πιστεύουμε ότι είναι σωστό. Ως εκ τούτου, βρισκόμαστε συχνά σε κατάσταση σύγκρουσης σε διάφορα σενάρια · μπορεί να εμπλέκει άλλα άτομα, ομάδες ανθρώπων ή έναν αγώνα μέσα μας. Κατά συνέπεια, η σύγκρουση επηρεάζει τις ενέργειές μας και τις αποφάσεις με διαφορετικούς τρόπους. Οι συγκρούσεις ταξινομούνται στους ακόλουθους πέντε τύπους:

- 1. Συγκρούσεις σε ατομικό επίπεδο** - συγκρούσεις που προκαλούνται από τα χαρακτηριστικά των μεμονωμένων μελών της ομάδας. Μπορούν να είναι σχετικά μόνιμα χαρακτηριστικά: δυσανεξία, ασέβεια στην ποικιλομορφία και τα άλλα, αλλά συχνά σχετίζονται με προσωρινά χαρακτηριστικά ενός ατόμου που είναι αντιδράσεις στην τρέχουσα κατάσταση της ζωής του-ένταση, νευρικότητα, καυτή ιδιοσυγκρασία.
- 2. Συγκρούσεις στο διαπροσωπικό επίπεδο** -συγκρούσεις που προκύπτουν από παρεξήγηση μεταξύ των μελών της ομάδας. Μπορούν να επιλυθούν χρησιμοποιώντας επικοινωνιακές δεξιότητες ή μέσω μιας διαπραγματευτικής διαδικασίας που αποκαλύπτει τα ενδιαφέροντα και τις ανάγκες και δημιουργεί λύσεις που θα ικανοποιήσουν και τα δύο μέρη.
- 3. Συγκρούσεις σε επίπεδο περιεχομένου** -διενέξεις που προκύπτουν λόγω διαφορετικού προσδιορισμού συγκεκριμένου περιεχομένου. Η ομάδα αποτελείται από άτομα με διαφορετικά επαγγέλματα, γνώσεις και εκπαίδευση. Τα διαφορετικά επαγγέλματα έχουν συχνά διαφορετικές απόψεις για τα ίδια φαινόμενα. Το πρώτο βήμα προς την υπέρβαση αυτών των συγκρούσεων θα ήταν η δημιουργία μιας ατμόσφαιρας ισότητας της ποικιλομορφίας με τη χρήση δεξιοτήτων επικοινωνίας. Στη συνέχεια, εξετάστε ποια γνώμη οδηγεί στην πιο παραγωγική λύση του πραγματικού προβλήματος.
- 4. Συγκρούσεις σε επίπεδο διαδικασίας** - συγκρούσεις που προκαλούνται από κακή επιλογή μεθόδων εργασίας (π.χ. ο τρόπος με τον οποίο γίνεται η απόφαση

στην ομάδα) ή αδυναμία συμφωνίας για την επιλογή της μεθόδου. Για την επίλυση αυτών των διενέξεων, το πρώτο βήμα είναι να τονίσουμε την ισότητα της πολυμορφίας και, στη συνέχεια, να κατευθύνετε την ομάδα να επιλέξει τις πιο κατάλληλες μεθόδους, δεδομένου του συγκεκριμένου ζητήματος.

5. Συγκρούσεις στο επίπεδο των εξωτερικών σχέσεων - συγκρούσεις μεταξύ της ομάδας και του οργανισμού (προϊστάμενοι ή άλλες ομάδες του οργανισμού). Για να ξεπεραστούν αυτές οι συγκρούσεις, χρησιμοποιούνται δεξιότητες επικοινωνίας και διαπραγμάτευσης και είμαστε προσανατολισμένοι προς την επιδίωξη συμβιβασμού

Οι συγκρούσεις μπορεί να φαίνεται ότι αποτελούν πρόβλημα για ορισμένους, αλλά δεν είναι αυτός ο τρόπος με τον οποίο πρέπει να γίνεται αντιληπτή η σύγκρουση. Η σύγκρουση μπορεί να θεωρηθεί ως ευκαιρία για ανάπτυξη και μπορεί να αποτελέσει αποτελεσματικό μέσο ανοίγματος μεταξύ ομάδων ή ατόμων.

Αυτή η ενότητα περιέχει δραστηριότητες που χρησιμοποιούνται για την ενημέρωση των μαθητών σχετικά με τους τύπους των συγκρούσεων στην ομάδα, παρέχουν παραδείγματα για την αναγνώριση διαφόρων τύπων συγκρούσεων, ενθαρρύνουν τις υπάρχουσες γνώσεις στον τομέα της επικοινωνίας, καθώς και μαθαίνοντας πώς να μαθαίνουν (στυλ μάθησης). Αυτές οι δεξιότητες και οι γνώσεις συνδέονται/χρησιμοποιούνται από κοινού για την υπέρβαση των συγκρούσεων στην καθημερινή λειτουργία της ομάδας. Τα απαραίτητα υλικά για τις δραστηριότητες είναι:

- *Flipchart*
- *Δείκτες*
- *υλικό εργασίας για τους συμμετέχοντες «τύποι συγκρούσεων στην ομάδα και τρόποι για να ξεπεραστούν».*
- *κωμικών καταστάσεων για τύπους συγκρούσεων και*
- *καταστάσεις για δραματοποίηση με τύπους συγκρούσεων*

Πριν από τη χρήση τριών εργαλείων, είναι πολύ σημαντικό για τον εκπαιδευτή να παραδώσει εισαγωγική δραστηριότητα: «ανθρώπινες συσκευές». Οι συμμετέχοντες χωρίζονται σε τρεις ομάδες σύμφωνα με το στυλ μάθησης τους (προπροσδιορισμένες)-

ακουστική-δεδομένη μια φωτογραφία του στεγνωτηρίου; οπτικά-τους δίνεται μια εικόνα του υπολογιστή; κιναισθησία-τους δίνεται μια εικόνα του μπλέντερ. Το καθήκον τους είναι με το σώμα τους, όλα μαζί, χωρίς λόγο (επιτρέπεται μόνο η νομωπία του ήχου της συσκευής) για να παρουσιάσουν τη συσκευή, ενώ οι άλλες ομάδες απαντούν/μαντεύουν. Μετά την ολοκλήρωση της δραστηριότητας, είναι πολύ χρήσιμο να αναπτύξουμε συζήτηση. Οι εκπαιδευτές μπορούν να ζητήσουν από τους συμμετέχοντες”

- *Πώς ένιωσες?*
- *Ήταν δυσκολότερο για σένα να ενεργείς μαζί σε μια ομάδα ή προτιμάς να το κάνεις μόνος σου; Γιατί?*
- *Ποιες άλλες συσκευές θα αντιπροσωπεύετε πιο εύκολα ως ομάδα; Γιατί?*

Η δραστηριότητα εισαγωγής οργανώνεται ως ομαδική εργασία. Το ακόλουθο κείμενο παρέχει τα φύλλα εργασίας για τη διαίρεση των συμμετεχόντων σε τρεις ομάδες.

Τα υλικά που απαιτούνται για τη δραστηριότητα εισαγωγής

Ομάδα ΑΥΤΙ-ακουστική μάθηση



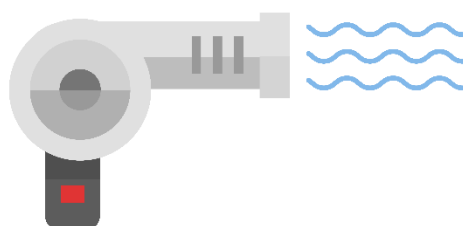
Ομάδα ΧΕΡΙ-αισθητική μάθηση



Ομάδα ΜΑΤΙ-οπτική μάθηση



Υλικά που απαιτούνται για την εισαγωγική δραστηριότητα "ανθρώπινες συσκευές"



6.1. Εργαλείο 1: αναγνωρίζοντας & τύπους σύγκρουσης ομάδων: ακουστική

6.1.1. Πρακτικές Πληροφορίες

ΕΝΟΤΗΤΑ	Διαχείριση συγκρούσεων
ΕΡΓΑΛΕΙΟ	Αναγνωρίζοντας & τύπους σύγκρουσης ομάδων: ακουστική
ΠΟΡΟΥΣ	Διάγραμμα, μαρκαδόρος, φυλλάδια.
ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΟ	Μάθετε τις δυνατότητές σας για μάθηση και κατανόηση των άλλων, για να γίνετε πιο αποτελεσματικοί επικοινωνητές για να εδραιώστε καλύτερες σχέσεις.
ΕΝΝΟΙΑ	Η δραστηριότητα παρέχει εξηγήσεις για τους τύπους των συγκρούσεων και τον τρόπο υπερνίκησή τους. Ένας από τους μαθητές διαβάζει φωναχτά, ενώ άλλοι ακολουθούν την ανάγνωση, ο καθένας για τον εαυτό του. Μετά από αυτό, μαζί παρουσιάζουν τα είδη των συγκρούσεων και τις μεθόδους απολύσεώς τους-γραφικά, χρησιμοποιώντας φόρμες, χρώματα, σχέδια, σύμβολα κ.λπ.
ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΏΡΕΣ	4
ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	Ο μαθητής μπορεί: - Να αναγνωρίσει διαφορετικούς τύπους συγκρούσεων - Να αποκτήσει ικανότητες για να ξεπεράσει τα διάφορα είδη συγκρούσεων - Να χρησιμοποιήσει επαρκείς προσεγγίσεις για την υπέρβαση των συγκρούσεων - Να αντιληφθεί τη σημασία του κατάλληλου τρόπου μάθησης σχετικά με τις συγκρούσεις - Να αντιληφθεί τη σημασία του κατάλληλου τρόπου επικοινωνίας για την επίλυση καταστάσεων σύγκρουσης - Να έχει επίγνωση των τάσεων ή των μοτίβων όταν ανακύπτουν συγκρούσεις μεταξύ των μαθητών

ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ
ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ

ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

Οι εκπαιδευόμενοι μπορούν:

- Να αξιολογήσουν τη συμπεριφορά τους στη σύγκρουση
 - Να συνεργάζονται με τους ομότιμους για να δημιουργήσουν ένα περιβάλλον στο οποίο οι μαθητές
 - Να αναγνωρίζουν το στυλ διαχείρισης διενέξεων
 - Να χρησιμοποιούν τα σχόλια των ομοτίμων με επικοινωνιακό τρόπο
-
- Έντυπο αξιολόγησης για τους εκπαιδευτές
 - Εντυπο αυτοαξιολόγησης για τους εκπαιδευόμενους
 - Χαρτοφυλάκιο

6.1.2. Εγχειρίδιο εκπαιδευτή για την αναγνώριση & τους τύπους σύγκρουσης ομάδων: ακουστική



Ομάδα "αυτί":

τους παρέχεται κείμενο που περιέχει επεξήγηση των τύπων συγκρούσεων και τον τρόπο υπερνίκησής τους. Το καθήκον τους είναι: ένας από τους μαθητές διαβάζει φωναχτά, ενώ άλλοι ακολουθούν την ανάγνωση, ο καθένας για τον εαυτό του. Μετά από αυτό, μαζί παρουσιάζουν τα είδη των συγκρούσεων και τις μεθόδους επιλύσεώς τους-γραφικά, χρησιμοποιώντας φόρμες, χρώματα, σχέδια, σύμβολα κ. λπ.

Ένα μέλος της ομάδας τα παρουσιάζει πριν από όλους. Αυτή η ομάδα παρουσιάζει πρώτα.



Φύλλο εργασίας για την ομάδα "αυτί":

Μπροστά σας είναι ένα κείμενο με μια επεξήγηση των τύπων των συγκρούσεων και πώς να τα ξεπεράσουν. Το έργο σας είναι: ένας από εσάς να διαβάσετε το κείμενο δυνατά, ενώ οι άλλοι ακολουθούν την ανάγνωση, ο καθένας για τον εαυτό του. Στη συνέχεια, σε ένα flipchart, θα πρέπει να εκπροσωπούν τα είδη των συγκρούσεων και τις μεθόδους απόλυσης-γραφικά, χρησιμοποιώντας φόρμες, χρώματα, σχέδια, σύμβολα, κλπ.

Ένα μέλος της ομάδας το παρουσιάζει μπροστά σε άλλους. Αυτή η ομάδα είναι πρώτη για την παρουσίαση.

Τύποι διενέξεων ομάδων και πιθανοί τρόποι για να ξεπεραστούν

1. **Συγκρούσεις σε ατομικό επίπεδο** - συγκρούσεις που προκαλούνται από τα χαρακτηριστικά των μεμονωμένων μελών της ομάδας. Μπορούν να είναι σχετικά μόνιμα χαρακτηριστικά: δυσανεξία, ασέβεια στην ποικιλομορφία, κλπ, αλλά

συχνά σχετίζονται με προσωρινά χαρακτηριστικά ενός ατόμου που είναι αντιδράσεις στην τρέχουσα κατάσταση της ζωής του-ένταση, νευρικότητα, καυτή ιδιοσυγκρασία.

2. **Συγκρούσεις στο διαπροσωπικό επίπεδο** - συγκρούσεις που προκύπτουν από παρεξήγηση μεταξύ των μελών της ομάδας. Μπορούν να επιλυθούν μέσω της χρήσης επικοινωνιακών δεξιοτήτων ή μέσω μιας διαπραγματευτικής διαδικασίας που αποκαλύπτει τα ενδιαφέροντα και τις ανάγκες και εγείρει λύσεις που θα ικανοποιήσουν και τα δύο μέρη.
3. **Συγκρούσεις σε επίπεδο περιεχομένου** - διενέξεις που προκύπτουν λόγω διαφορετικού προσδιορισμού συγκεκριμένου περιεχομένου. Η ομάδα αποτελείται από άτομα με διαφορετικά επαγγέλματα, γνώσεις, εκπαίδευση. Τα διαφορετικά επαγγέλματα έχουν συχνά διαφορετικές απόψεις για τα ίδια φαινόμενα. Το πρώτο βήμα προς την υπέρβαση αυτών των συγκρούσεων θα ήταν η δημιουργία μιας ατμόσφαιρας ισότητας και πολυμορφίας μέσω της χρήσης επικοινωνιακών δεξιοτήτων. Στη συνέχεια, εξετάστε ποια γνώμη οδηγεί στην πιο παραγωγική λύση του συγκεκριμένου ζητήματος.
4. **Συγκρούσεις σε επίπεδο διαδικασίας** - συγκρούσεις που προκαλούνται από κακή επιλογή μεθόδων εργασίας (π.χ. ο τρόπος με τον οποίο γίνεται η απόφαση στην ομάδα) ή αδυναμία συμφωνίας για την επιλογή της μεθόδου. Για την επίλυση αυτών των διενέξεων, το πρώτο βήμα είναι να τονίσουμε την ισότητα της πολυμορφίας και, στη συνέχεια, να κατευθύνετε την ομάδα να επιλέξει τις πιο κατάλληλες μεθόδους, δεδομένου του συγκεκριμένου ζητήματος.
5. **Συγκρούσεις στο επίπεδο των εξωτερικών σχέσεων** - συγκρούσεις μεταξύ της ομάδας και του οργανισμού (προϊστάμενοι ή άλλες ομάδες του οργανισμού). Για να ξεπεραστούν αυτές οι συγκρούσεις, χρησιμοποιούνται δεξιότητες επικοινωνίας και διαπραγμάτευσης και είμαστε προσανατολισμένοι προς την επιδίωξη συμβιβασμού

Συζήτηση:

- Πώς ένιωσες?
- Ποιο ήταν το δυσκολότερο πράγμα που έκανα στις ομάδες, και ποιο είναι το ευκολότερο?
- Σου ήταν δύσκολο να προσδιορίεις τον τρόπο επίλυσης της σύγκρουσης? Γιατί?
- Ποια από τις ομάδες έχει βρεθεί στο συλ μάθησης τους; Πώς? Γιατί?
- Πώς μπορούμε να το εφαρμόσουμε αυτό στην καθημερινή ζωή/εργασία?

6.2. Εργαλείο 2: αναγνωρίζοντας & τύπους σύγκρουσης ομάδων: οπτικά

6.2.1. Πρακτικές Πληροφορίες

ΕΝΟΤΗΤΑ	Διαχείριση συγκρούσεων
ΕΡΓΑΛΕΙΟ	Αναγνωρίζοντας & τύπους σύγκρουσης ομάδων: οπτικά
ΠΌΡΟΥΣ	Σημειώσεις ακροατηρίου
ΠΕΡΙΕΧΌΜΕΝΟ	Μάθετε τις δυνατότητές σας για μάθηση και κατανόηση των άλλων. να καταστούν πιο αποτελεσματικοί επικοινωνητές προκειμένου να καθιερωθούν καλύτερες σχέσεις
ΈΝΝΟΙΑ	Σε αυτή τη δραστηριότητα, οι συμμετέχοντες παρουσιάζονται με 5 περιπτώσεις τύπων συγκρούσεων μέσω ενός κόμικ. Μέσα στην ομάδα πρέπει να κατανοήσουν τι τύπος σύγκρουσης παρουσιάζεται, πώς προέκυψε η σύγκρουση και πώς μπορεί να λυθεί.
ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΏΡΕΣ	4
ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	Ο μαθητής θα: - μπορεί να αναγνωρίσει διαφορετικούς τύπους συγκρούσεων - Αποκτήσει ικανότητες για να ξεπεράσει τα διάφορα είδη συγκρούσεων - μπορεί να αντιληφθεί τη σημασία του κατάλληλου τρόπου μάθησης σχετικά με τις συγκρούσεις - Μπορεί να αντιληφθεί τη σημασία του κατάλληλου τρόπου επικοινωνίας για την επίλυση καταστάσεων σύγκρουσης - Έχει επίγνωση των τάσεων ή των μοτίβων όταν ανακύπτουν συγκρούσεις μεταξύ των μαθητών
ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΠΙΚΥΡΩΣΗ	Οι εκπαιδευόμενοι μπορούν: - Μα αξιολογούν τη συμπεριφορά τους στη σύγκρουση - Να συνεργάζονται με τους ομότιμους για να δημιουργήσουν ένα περιβάλλον στο οποίο οι μαθητές

ΕΡΓΑΛΕΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ

- Έντυπο αξιολόγησης για τους εκπαιδευτές
- Έντυπο αυτοαξιολόγησης για τους εκπαιδευόμενους
- Χαρτοφυλάκιο

6.2.2. Εγχειρίδιο εκπαιδευτή για την αναγνώριση & τους τύπους σύγκρουσης ομάδων: οπτικό



Ομάδα "Μάτι" :

Οι συμμετέχοντες παρουσιάζονται με 5 καταστάσεις των τύπων συγκρούσεων μέσα από ένα κόμικ και τα ίδια χωρίς διαλόγους και κενά παράθυρα διαλόγου.

Εντός της ομάδας οι μαθητές πρέπει να κατανοήσουν τι τύπος σύγκρουσης παρουσιάζεται, πώς προέκυψε η σύγκρουση και πώς μπορεί να επιλυθεί. Στη συνέχεια, πρέπει να προσθέσουν νέους διαλόγους σε καταστάσεις που υποδηλώνουν πώς θα ξεπεραστούν οι συγκρούσεις. Μετά την ολοκλήρωση της αποστολής τους, θα δείξουν τα κόμικς στην υπόλοιπη ομάδα, ενώ άλλα μπορούν να κάνουν προτάσεις για διαλόγους/άλλες πιθανές λύσεις.



Φύλλο εργασίας για την ομάδα "Μάτι" :

Μπροστά σας υπάρχουν 5 περιπτώσεις τύπων συγκρούσεων που αντιπροσωπεύονται από τα κόμικς και τα ίδια χωρίς διαλόγους και κενά παράθυρα διαλόγου. Μέσα στην ομάδα θα πρέπει να σκεφτείτε τι είδους διαμάχη αντιπροσωπεύει το κόμικ, να συζητήσετε πώς προέκυψε και πώς θα μπορούσε να επιλυθεί. Στη συνέχεια, προσθέστε νέους διαλόγους σε καταστάσεις όπου προτείνετε τον τρόπο υπέρβασης της σύγκρουσης.

Θα αντιπροσωπεύετε καταστάσεις με ομάδες κόμικς/συρράξεων σε άλλους ομίλους. Άλλοι μαθητές μπορούν να κάνουν προτάσεις για διαλόγους/άλλες πιθανές λύσεις.

Κόμικς με διαλόγους (παράδειγμα 1)



Κόμικς με διαλόγους (παράδειγμα 2)



Κόμικς με διαλόγους (παράδειγμα 2)



Κόμικς με διαλόγους (παράδειγμα 4)



Κόμικς με διαλόγους (παράδειγμα 5)



Κόμικ χωρίς διαλόγους (παράδειγμα 1)



Κόμικ χωρίς διαλόγους (παράδειγμα 2)



Κόμικ χωρίς διαλόγους (παράδειγμα 3)



Κόμικ χωρίς διαλόγους (παράδειγμα 4)



Κόμικ χωρίς διαλόγους (παράδειγμα 5)



Συζήτηση:

- Πώς ένιωσες?
- Ποιο ήταν το δυσκολότερο πράγμα που έκανα στις ομάδες, και ποιο είναι το ευκολότερο?
- Σου ήταν δύσκολο να προσδιορίσεις τον τρόπο επίλυσης της σύγκρουσης; Γιατί?
- Ποια από τις ομάδες έχει βρεθεί στο στυλ μάθησης τους; Πώς? Γιατί?
- Πώς μπορούμε να το εφαρμόσουμε αυτό στην καθημερινή ζωή/εργασία?

6.3 Εργαλείο 3: αναγνωρίζοντας & τύπους σύγκρουσης ομάδων: αισθητικό

6.3.1 Πρακτικές Πληροφορίες

ΕΝΟΤΗΤΑ	Διαχείριση συγκρούσεων
ΕΡΓΑΛΕΙΟ	Αναγνωρίζοντας & τύπους σύγκρουσης ομάδων: κιναισθησία
ΠΪΘΟΡΟΥΣ	Σημειώσεις ακροατηρίου
ΠΕΡΙΕΧΌΜΕΝΟ	Μάθετε τις δυνατότητές σας να μαθαίνετε και να κατανοείτε τους άλλους, να γίνεστε πιο αποτελεσματικοί επικοινωνητές για να εδραιώστε καλύτερες σχέσεις
ΈΝΝΟΙΑ	Σε αυτή τη δραστηριότητα δίνονται 5 περιγραφές των καταστάσεων σύγκρουσης που οι συμμετέχοντες θα πρέπει να κάνουν παιχνίδι ρόλων. Θα πρέπει να συμφωνήσουν εν συντομία για τους ρόλους τους και το σενάριο ρόλων
ΔΙΔΑΚΤΙΚΕΣ ΏΡΕΣ	3
ΜΑΘΗΣΙΑΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ	Ο μαθητής θα: - Μπορεί να αναγνωρίσει διαφορετικούς τύπους συγκρούσεων - Να αποκτήσει ικανότητες για να ξεπεράσει τα διάφορα είδη συγκρούσεων - Έχει επαρκείς προσεγγίσεις για την υπέρβαση των συγκρούσεων - Αντιληφθεί τη σημασία του κατάλληλου τρόπου μάθησης σχετικά με τις συγκρούσεις - Μπορεί να αντιληφθεί τη σημασία του κατάλληλου τρόπου επικοινωνίας για την επίλυση καταστάσεων σύγκρουσης. - Έχει επίγνωση των τάσεων ή των μοτίβων όταν ανακύπτουν συγκρούσεις μεταξύ των μαθητών

ASSESSMENT CRITERIA FOR VALIDATION

ASSESSMENT TOOLS

Οι εκπαιδευόμενοι μπορούν:

- Να αξιολογούν τη συμπεριφορά τους στη σύγκρουση.
 - Να συνεργάζονται με τους ομότιμους για να δημιουργήσουν ένα περιβάλλον στο οποίο οι μαθητές
 - Να αναγνωρίζουν το στυλ διαχείρισης διενέξεων
 - -Να χρησιμοποιούν τα σχόλια των ομοτίμων με επικοινωνιακό τρόπο
-
- Έντυπο αξιολόγησης για τους εκπαιδευτές
 - Εντυπο αυτοαξιολόγησης για τους εκπαιδευόμενους
 - Χαρτοφυλάκιο

6.3.2 Εγχειρίδιο εκπαιδευτή για την αναγνώριση & τα είδη των συρράξεων της ομάδας: αισθητικό



Ομάδα "Χέρι"

:

Οι μαθητές δίνουν 5 περιγραφές των καταστάσεων σύγκρουσης που θα χρειαστούν για να κάνουν παιχνίδι ρόλων. Θα πρέπει να συμφωνήσουν εν συντομία για τους ρόλους τους και το σενάριο ρόλων. Η ομάδα "αυτί" μετά από κάθε εκτελούμενος κατάσταση λέει (εικασίες). Τι είδους διένεξη έχει παιχτεί, και η ομάδα "Μάτι" προσφέρει προτάσεις για το πώς μπορεί να λυθεί.



Φύλλο εργασίας για την ομάδα "Χέρι"

:

Μπροστά σας υπάρχουν 5 περιγραφές αντικρουόμενων καταστάσεων που θα χρειαστεί να κάνετε παιχνίδι ρόλων. Συμφωνούμε εν συντομία με τους ρόλους και το σενάριο ρόλων, καθώς και για το πώς θα μπορούσαν να επιλυθούν αυτές οι συγκρούσεις. Μετά από κάθε κατάσταση, η ομάδα "αυτί" λέει για τον τύπο της διένεξης, και το ομαδικό μάτι δίνει προτάσεις για το πώς να το ξεπεράσει.

Σενάρια διένεξης

1. Τις τελευταίες εβδομάδες, ο Μάρκο εκρήγνυται σε κάθε συνάντηση, θυμώνει εύκολα με οποιοδήποτε μέλος της ομάδας. Δεν ήταν έτσι πριν.
2. Από τη στιγμή που η Μίλα εξέφρασε την άποψή της για την επίλυση του προβλήματος με τη διανομή φρέσκων ψαριών, ο Θίο είπε ότι μια ακόμη πτυχή του προβλήματος δεν πρέπει να αγνοηθεί-η τιμή της ναυτιλίας από έναν τόσο μακρινό προορισμό. Έκλαψε και δεν του μίλησε μέχρι το τέλος της συνάντησης.
3. Όταν αποφασίζουν για την διαμόρφωση του πάρκου, ο Πέτρος είπε ότι τα τριαντάφυλλα δεν μπορούν να φυτευτούν στο πάνω μέρος, επειδή δεν υπάρχουν συνθήκες για την ανάπτυξή τους εκεί. Η Ένα απάντησε ότι η γνώση βοτανικής υποδηλώνει ότι είναι ακριβώς εκεί που πρέπει να φυτευτούν τα τριαντάφυλλα. Ο Stefan είναι βέβαιος ότι αυτό το είδος του εδάφους δεν θα είναι καλό για την ανάπτυξη των τριαντάφυλλων.
4. Κατά τη λήψη της τελικής απόφασης για την επιλογή του καλύτερου προϊόντος προς πώληση, υπήρχαν πολλές διαφορετικές γνώμες, έτσι ο ηγέτης της ομάδας αποφάσισε χρησιμοποιώντας την πλειοψηφία των ψήφων. Τα μέλη της ομάδας είναι δυσαρεστημένοι. θεωρούν ότι δεν αντιμετωπίστηκαν επαρκώς όλες οι πτυχές των προτεινόμενων εναλλακτικών λύσεων.
5. Ο διευθυντής του οργανισμού θέλει να αλλάξει την απόφαση της ομάδας για τη δημιουργία ενός ημερήσιου μενού στα εστιατόρια, το οποίο λειτουργεί καλά για τρία χρόνια και φέρνει ικανοποιημένους επισκέπτες.

Συζήτηση:

- Πώς ένιωσες?
- Ποιο ήταν το δυσκολότερο πράγμα που έκανα στις ομάδες, και ποιο είναι το ευκολότερο?
- Σου ήταν δύσκολο να προσδιορίεις τον τρόπο επίλυσης της σύγκρουσης? Γιατί?
- Ποια από τις ομάδες έχει βρεθεί στο συλ μάθησης τους; Πώς? Γιατί?

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΚΕΣ ΑΝΑΦΟΡΕΣ

- "6 ώρες του Mozart για μελέτη, συγκέντρωση, χαλάρωση", HALIDONMUSIC, τελευταία μετατροπή Ιανουάριος 10, 2018, <https://www.youtube.com/watch?v=shoVsQhou-8>
- "Ενεργή ακρόαση. Ακούστε τι λένε πραγματικά οι άνθρωποι ", το μυαλό Tools Ltd., Τελευταία τροποποίηση προσπελάστηκε στις 4 Ιουνίου, 2019, <https://www.mindtools.com/CommSkill/ActiveListening.htm>
- Δ. Μπάρναρντ, "ενεργές ακουστικές δεξιότητες, παραδείγματα και ασκήσεις", εικονική ομιλία, Τελευταία τροποποίηση 20 Σεπτεμβρίου, 2017, <https://virtualspeech.com/blog/active-listening-skills-examples-and-exercises>
- Bastian Solutions: Συστήματα Χειρισμού Υλικών, Εξοπλισμός & Συμβουλευτικές Υπηρεσίες, <https://www.bastiansolutions.com/> [Τελευταία τροποποίηση 4 Ιούνιος, 2019]
- Οι ρόλοι της ομάδας του Μπέλμπιν. Πώς η κατανόηση των ρόλων της ομάδας μπορεί να βελτιώσει την ομαδική απόδοση Εργαλεία μυαλού Λτδ, Τελευταία τροποποίηση στις 26 Μαΐου 2019, https://www.mindtools.com/pages/article/newLDR_83.htm
- Π. Μπόσγουορθ "η δύναμη της καλής επικοινωνίας στον χώρο εργασίας", επιλογή ηγεσίας, Τελευταία τροποποίηση 13 Φεβρουαρίου, 2019, <https://leadershipchoice.com/power-good-communication-workplace/>
- Ο κ. Κάρολ "χρησιμοποιώντας αντιληπτικές θέσεις, Ακαδημία ΝΙΠ, Τελευταία τροποποίηση του Νοέμβριος 29, 2018, https://www.nlpacademy.co.uk/articles/view/using_perceptual_positions/
- Cedefop, Πανόραμα δεξιοτήτων, <https://skillspanorama.cedefop.europa.eu/en/glossary/s>
- "Επικοινωνία ", Λεξικό Merriam Webster, Πρόσβαση 2019 <https://www.merriam-webster.com/dictionary/communication>
- " Κάρτες ικανότητας για Συμβουλευτική Μετανάστευσης", Bertelsmann Stiftung, Forschungsinstitut Betriebliche Bildung gGmbH, Τελευταία

τροποποίηση του 2016, <https://www.bertelsmann->

[stiftung.de/en/publications/publication/did/competence-cards/](https://www.bertelsmann-stiftung.de/en/publications/publication/did/competence-cards/)

- Συμβουλίου της Ευρώπης. Σύσταση 2006/962/ΕΚ σχετικά με τις βασικές ικανότητες για τη διά βίου μάθηση. <http://keyconet.eun.org/learning-to-learn>
- engVideo, Δωρεάν αγγλικά μαθήματα βίντεο, www.engvid.com [πρόσβαση στις 4 Ιουνίου 2019]
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή, Ένα νέο πρόγραμμα δεξιοτήτων για την Ευρώπη, Τελευταία τροποποίηση 10 Ιουνίου 2016, <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1223>
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή, “Αναβαθμισμένες διαδρομές - Νέες ευκαιρίες για ενήλικες”, Τελευταία τροποποίηση Δεκέμβριος, 2016, <https://ec.europa.eu/social/main.jsp?catId=1224&langId=en>
- "Gustav Mahler – Adagietto from Symphony no.5“, cmonclair27, Τελευταία τροποποίηση Ιανουάριος 24, 2010, https://www.youtube.com/watch?v=VWPACef2_eY
- HälsANS Pausgymra ANS, Angereds Närsjukhus, Τελευταία τροποποίηση Ιανουάριος Μάρτιος 2, 2018, <https://www.youtube.com/watch?v=hiV9lg26vm4&t=104s>
- Investopedia: Έντονη διορατικότητα, καλύτερη επένδυση. InterActiveCorp, www.investopedia.com [πρόσβαση στις 4 Ιούνιος 2019]
- Ο Τζέρι αποφάσισε να αγοράσει ένα όπλο, mfox10ful, Τελευταία τροποποίηση Ιανουάριος Ιανουάριος 6, 2012, <https://www.youtube.com/watch?v=7hKROpfeY6s&feature=youtu.be>
- Michel van de Ven, Denkbeelden: praktijkboek voor visuele strategieën, Uitgeverij OMJS, 2015
- OsmAnd BV, Προβολή παγκόσμιου κινητού χάρτη και πλοήγηση για τους Χάρτες OSM Online και Offline, τελευταία μετατροπή 2018, <https://osmand.net/>
- Pfann M. S. T., Frentrop M., “SPREEK JE UIT! Actieve Taaltraining” Docentenhandleiding, IVC Den Helder, Last modified 2014.

- Tech Republic: Ειδήσεις, συμβουλές και συμβουλές για επαγγελματίες τεχνολογίας, CBS Interactive , www.techrepublic.com [πρόσβαση στις 4 Ιουνίου 2019]
- “9 ρόλους ομάδας Belbin”, BELBIN Συνεργάτες, τελευταία μετατροπή Μάιος 16, 2019, <https://www.belbin.com/about/belbin-team-roles/>
- “Η κατάσταση – συμπεριφορά – εργαλείο ανάδρασης επιπτώσεων”, Εργαλεία μυαλού Λτδ., Τελευταία τροποποίηση Πρόσβαση Μπορεί 10, 2019, <https://www.mindtools.com/pages/article/situation-behavior-impact-feedback.htm>
- “Waah Yantee – δημιουργικότητα - Snatam Kaur”, τελευταία μετατροπή 6 Ιανουαρίου , 2018, <https://www.youtube.com/watch?v=TkzyWpCFx6U>
- “Wham! - Ξύπνησέ με πριν φύγεις (Επίσημο βίντεο)”, Wham!, τελευταία μετατροπή Οκτώβριος 24, 2009, <https://www.youtube.com/watch?v=plgZ7gMze7A>
- Όταν το τηλέφωνο κτυπά: Τηλεφωνικές ικανότητες για καλύτερη εξυπηρέτηση, Εκπαιδευτικές υπηρεσίες Kantola, τελευταία τροποποίηση 17 Ιουλίου, 2012 <https://www.youtube.com/watch?v=Nq65EmDpBA0>
- Z J. Zambas, "Η σπουδαιότητα της αποτελεσματικής επικοινωνίας στον χώρο εργασίας", DQ μέσα ενημέρωσης, Τελευταία τροποποίηση Φεβρουάριος 5, 2019, <https://www.careeraddict.com/the-importance-of-effective-communication-in-the-workplace>
- Zendesk: Σύστημα υποστήριξης πελατών και πλατφόρμα υποστήριξης πελατών, www.zendesk.com [πρόσβαση στις 4 Ιουνίου 2019]

R eTraVaSSEV

‘Εγχειρίδιο Εκπαιδευτή για Μαλακές Δεξιότητες’

2019