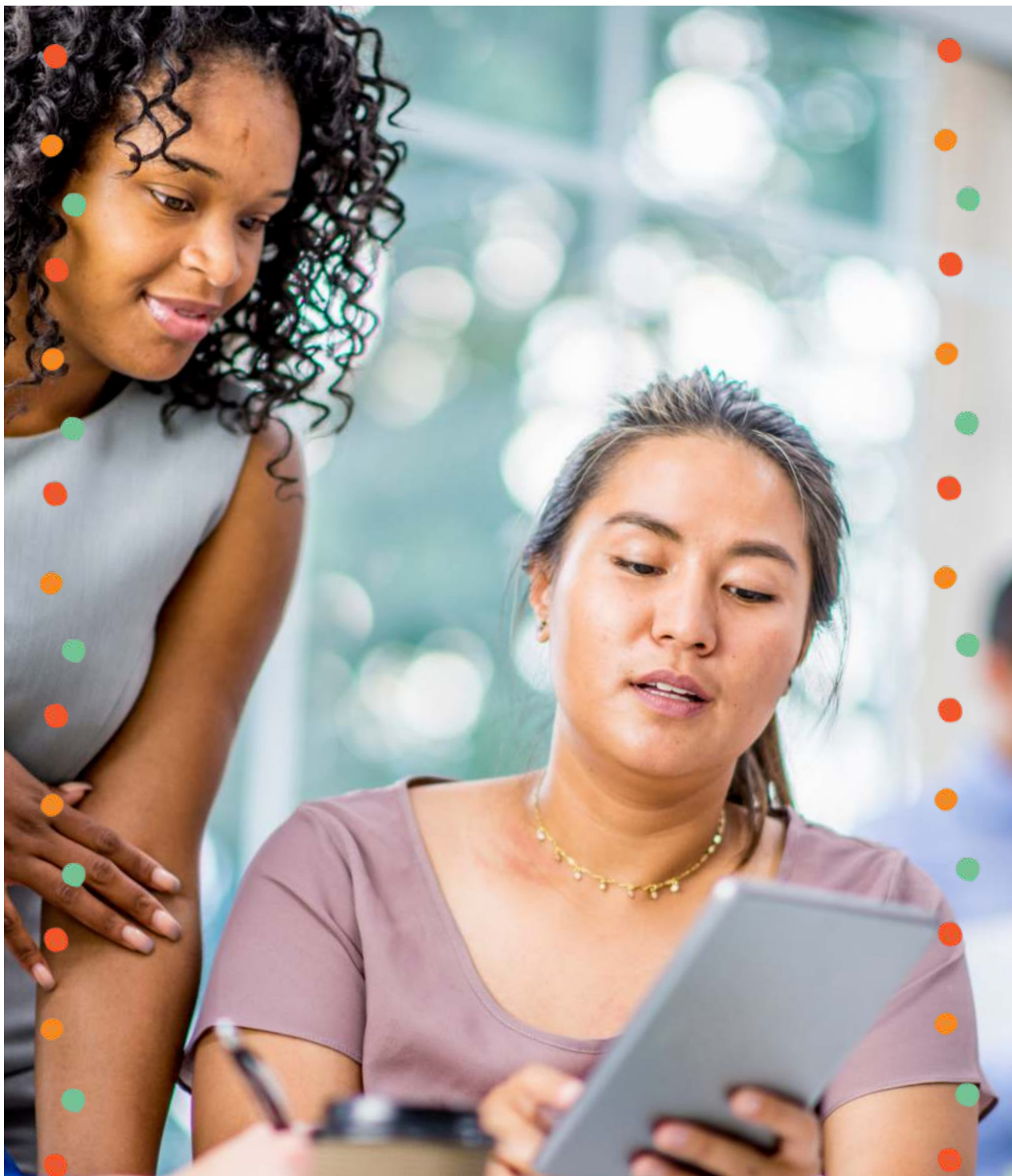


ΕΡΓΑΛΕΙΟ ΑΝΑΠΤΥΞΗΣ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ **στην ΕΡΓΑΣΙΑ**



ΔΗΜΙΟΥΡΓΙΑ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΥΛΙΚΟΥ ΓΙΑ ΟΡΓΑΝΙΣΜΟΥΣ

Η ανάπτυξη προσωπικών δεξιοτήτων και μάλιστα των πιο απαραίτητων για το εργασιακό περιβάλλον στην Ελλάδα, αποτελεί αναπόσπαστο κομμάτι στα προγράμματα **Εργασιακής Συμβουλευτικής** του **Generation 2.0 RED**, που απευθύνονται σε ανθρώπους μεταναστευτικού προφίλ χωρίς προηγούμενη εργασιακή εμπειρία στην Ελλάδα.

Στη διάρκεια της πιλοτικής φάσης του έργου **Worldplaces**, τα σεμινάρια προσωπικών δεξιοτήτων απευθύνονταν συγκεκριμένα σε γυναίκες μεταναστευτικού προφίλ και εστίαζαν σε **Διαχείριση Χρόνου** και **Επικοινωνία**, που φαίνονται να είναι και από τις πιο κρίσιμες δεξιότητες για τη διατήρηση εργαζομένων και την επιτυχία τους σε ένα εργασιακό περιβάλλον.





ΘΕΜΑΤΙΚΕΣ

Προσωπικές δεξιότητες = Κλειδί για τη συμπερίληψη στην αγορά εργασίας	σ.4
Πολυπολιτισμικά περιβάλλοντα & προσωπικές δεξιότητες	σ. 5
Ανάπτυξη Δεξιοτήτων Διαχείρισης Χρόνου	σ. 9
<ul style="list-style-type: none">• Δραστηριότητες• “Κλέφτες του χρόνου”• Περιορίζοντας τους “κλέφτες του χρόνου”	
Ανάπτυξη Επικοινωνιακών δεξιοτήτων	σ. 16
<ul style="list-style-type: none">• Επικοινωνιακά στυλ• Διαπολιτισμικές επικοινωνιακές δεξιότητες• Πώς να καθιερώσετε ένα διαπολιτισμικό επικοινωνιακό στυλ• Δραστηριότητες για ανάπτυξη επικοινωνιακών δεξιοτήτων	
Πηγές	σ. 28
Λίγα λόγια για το έργο	σ. 29

ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ = ΚΛΕΙΔΙ ΓΙΑ ΤΗ ΣΥΜΠΕΡΙΛΗΨΗ ΣΤΗΝ ΑΓΟΡΑ ΕΡΓΑΣΙΑΣ



Σε έρευνα της Manpower Group, το 2023, στην οποία συμμετείχαν 510 εργοδότες, το 77% αντιμετώπισε δυσκολίες στην εύρεση κατάλληλων υποψήφιων ατόμων. Οι πιο περιζήτητες δεξιότητες για τους εργοδότες είναι:

Ομαδικό πνεύμα, υπευθυνότητα και αξιοπιστία, κριτική σκέψη και αναλυτικές δεξιότητες, επίλυση προβλημάτων και εξοικείωση με την τεχνολογία. Αυτές οι δεξιότητες αποκαλούνται στα αγγλικά “soft” (μαλακές), επειδή υπάρχει πάντα η δυνατότητα να “πλαστούν”, να αναπτυχθούν μέσω εξάσκησης. Λέγονται “προσωπικές” καθώς αποτελούν χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του ατόμου και επιδρούν στην αλληλεπίδρασή μας σε διάφορα περιβάλλοντα.

Ένα άλλο χαρακτηριστικό τους είναι ότι μπορούν να εφαρμοστούν και επιζητώνται σε διάφορα επαγγέλματα και κλάδους εργασίας, καθιστώντας ένα υποψήφιο άτομο κατάλληλο για περισσότερα από ένα και μόνο επαγγελματικό μονοπάτι.

Επομένως, θα μπορούσαν οι προσωπικές δεξιότητες να είναι το κλειδί στην εύρεση εργασίας και στην επιτυχία στον χώρο της εργασίας; Οι προσωπικές δεξιότητες θεωρούνται η βάση της αποτελεσματικής αλληλεπίδρασης, συμπεριλαμβάνοντας την καλή διαχείριση του χρόνου και την ξεκάθαρη επικοινωνία.

Επικοινωνιακές δεξιότητες

Πρόκειται για μια δεξιότητα υπέρτατης σημασίας, κατά την αλληλεπίδραση με πελάτες, συναδέλφους, συνεργάτες κλπ., γραπτά ή προφορικά. Όμως, αφορά και την ακρόαση, καθώς σε μια επικοινωνία αλληλεπιδρούν τουλάχιστον δύο μέρη, που διαδοχικά ακούν και μιλούν.



Διαχείριση Χρόνου

Η προτεραιοποίηση, η στοχοθεσία και η διαχείριση περισπασμών θεωρούνται ζωτικής σημασίας δεξιότητες και μπορούν να κατηγοριοποιηθούν κάτω από αυτές της διαχείρισης χρόνου.

σ.4

ΠΟΛΥΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΑ & ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

Γιατί να επενδύσετε σε δεξιότητες επικοινωνίας και διαχείρισης χρόνου καθώς διαμορφώνετε ένα ποικιλόμορφο εργασιακό περιβάλλον εργασίας; **Μεταξύ διαφορετικών κουλτουρών υπάρχουν διαφορές στα στυλ επικοινωνίας.** Αυτή η παραδοχή, καταρχήν, μπορεί να μας βοηθήσει να έχουμε επίγνωση των παρερμηνειών που τυχόν λαμβάνουν χώρα όταν επικοινωνούμε με διαφορετικές κουλτούρες. Δεύτερον, μέσα από την εξοικείωση με διαφορετικά στυλ επικοινωνίας μπορούμε να **βελτιώσουμε τον τρόπο που επικοινωνούμε με εκπροσώπους άλλων κουλτουρών** και, επομένως, να συνεργαζόμαστε μαζί τους αποτελεσματικά.

Το στυλ επικοινωνίας επηρεάζει τον **τόνο**, την **ένταση** και την **ταχύτητα του λόγου**, την **οπτική επαφή**, τη **χρήση παύσεων/σιωπής**, τις **εκφράσεις** του προσώπου, τη **συναισθηματική εκφραστικότητα**, την **αυτοαποκάλυψη**, την **επισημότητα**, την **αμεσότητα**, το **πλαίσιο**, τον **προσανατολισμό προς τον εαυτό/τους άλλους** (Think Cultural Health, US Department of Health and Human Services Office of Minority Health).

Ένα παράδειγμα διαφορετικών επικοινωνιακών στυλ αφορά την οπτική επαφή: **Η άμεση οπτική επαφή εκτιμάται ιδιαίτερα στις δυτικές κουλτούρες κατά τη διάρκεια συζήτησης** (ΗΠΑ, Ευρώπη), αλλά θεωρείται **αγενής στις ασιατικές**. Μία ακόμη διαφορά θα μπορούσε να αφορά τη συναισθηματική εκφραστικότητα ανάμεσα στη Δύση και την Ανατολική Ασία, όπου η έκφραση ενός ισχυρού συναισθήματος θα μπορούσε να είναι ακατάλληλη στις ανατολικο-ασιατικές κουλτούρες, ή θα αφορούσε τον προσανατολισμό προς τους άλλους/τον εαυτό: **Οι δυτικές κουλτούρες, που θεωρούνται περισσότερο ατομοκεντρικές**, μπορούν να νιώθουν περισσότερο άνετα με τη χρήση δηλώσεων που ξεκινούν με το “Εγώ”, ενώ αντίθετα άνθρωποι που προέρχονται από πιο κολλεκτιβιστικές κουλτούρες, μπορεί να νιώσουν ντροπή όταν πρέπει να μιλούν για τα επιτεύγματά τους. Ένα άλλο παράδειγμα διαφοράς κουλτούρας απαντάται όταν επικρατεί σιωπή σε μια εταιρική συνάντηση. Αυτό στην περίπτωση των Ιαπώνων είναι σημάδι που υποδηλώνει ότι οι παρευρισκόμενοι δεν νιώθουν άνετα με μια ιδέα, ενώ, από την άλλη, οι άνθρωποι από δυτικές κοινωνίες πιθανότατα θα νιώσουν αμήχανα.

ΠΟΛΥΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΑ & ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

Από την άλλη, **ο ίδιος ο χρόνος μπορεί να γίνεται διαφορετικά αντιληπτός από διαφορετικές κουλτούρες**. Ο κοινωνικός ψυχολόγος Robert Levine, που αφιέρωσε τις έρευνές του στην έννοια του χρόνου στις διάφορες κουλτούρες και δημοσίευσε το βιβλίο “Η γεωγραφία του Χρόνου”, ανακάλυψε ότι οι πιο οικονομικά ανεπτυγμένες χώρες, όπως οι ΗΠΑ, η Γερμανία και η Ιαπωνία, λειτουργούν με γρήγορους ρυθμούς, εκτιμούν πολύ το ρητό “ο χρόνος είναι χρήμα” και συνεπώς επηρεάζεται η συμπεριφορά τους σχετικά με τον χρόνο στην εργασία. Για τις ανατολικές κουλτούρες, “η έννοια του χρόνου”, λέει ο Levine, “σχετίζεται με γεγονότα ή την προσωπικότητα”, που σημαίνει πως ο χρόνος δεν ορίζει την κρίση τους ή το πρόγραμμά τους. Για παράδειγμα, αυτό μπορεί να εκδηλωθεί, στην πράξη, με την παράταση μιας συνάντησης εάν υπάρχει καλό κλίμα, ή στη μεταφορά μιας συνάντησης εάν είναι ακατάλληλη ώρα λόγω οικογενειακής υποχρέωσης ενός ατόμου.

Υπάρχει ένα μεγάλο φάσμα κατανόησης της χρήσης του χρόνου κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας, π.χ. ο πολυχρονικός και ο μονοχρονικός χρόνος (E. Hall, 1959).

Η πολυχρονική προσέγγιση επιτρέπει να γίνονται και να προγραμματίζονται πολλά πράγματα ταυτόχρονα, ενώ η μονοχρονική ακολουθεί το “ένα πράγμα τη φορά”, γεγονός που κάνει τον χρόνο πολύτιμο για τις κουλτούρες/ανθρώπους που την ενστερνίζονται. Οι άνθρωποι που ακολουθούν την πολυχρονική προσέγγιση καθοδηγούνται από το συναίσθημα, εστιάζουν περισσότερο στον ανθρώπινο παράγοντα, στην οικογένεια και την κοινωνική ζωή. Άτομα και κουλτούρες με αυτήν τη στάση κάνουν διάφορα πράγματα, άμεσα, και δεν ακολουθούν άκαμπτα ένα πρόγραμμα, ενώ εκτιμούν τις δυνατές σχέσεις και αλλάζουν και προτεραιοποιούν καθήκοντα βάσει των αναγκών τους. Κουλτούρες που έχει βρεθεί να λειτουργούν έτσι είναι αυτές στη Λατινική Αμερική, τη Μέση Ανατολή, τη Μεσόγειο και την Αφρική.

ΠΟΛΥΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΑ & ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

Εκείνοι που ακολουθούν τη μονοχρονική προσέγγιση ή οι κουλτούρες που την ενστερνίζονται περισσότερο κάνουν ένα πράγμα τη φορά και μένουν **πιστοί σε σχέδια και πρόγραμμα**. Ο προσανατολισμός στο τι είναι να γίνει κάθε φορά είναι ζωτικής σημασίας και έτσι **εστιάζουν στους καθημερινούς στόχους τους χωρίς να δέχονται αλλαγές**. Επιπλέον, τείνουν να σχεδιάζουν με λεπτομέρεια τον χρόνο και τις δραστηριότητές τους και να μην επιτρέπουν να χάνονται προθεσμίες ή να υπάρχουν καθυστερήσεις λόγω “ψιλοκουβέντας”.

Αυτή η τάση έχει παρατηρηθεί σημαντικά στις δυτικές κουλτούρες όπως και σε ασιατικές, για παράδειγμα την ιαπωνική, την ταϊβανέζικη και τη νοτιο-κορεάτικη.

Όταν μονοχρονικές και πολυχρονικές κουλτούρες αλληλεπιδρούν Παρεξηγήσεις πιθανότατα να λάβουν χώρα όταν εργαζόμενα άτομα ή συνεργάτες διαφορετικών κουλτουρών (που έχουν διαφορετική προσέγγιση ως προς τον χρόνο) **αλληλεπιδρούν και συνεργάζονται όπως σε συναντήσεις ή έργα**, οπότε και οι πολυχρονικοί παραμένουν στη συνάντηση μέχρι να πετύχουν τους στόχους τους και **διαμορφώνουν κοινωνικές σχέσεις στις συνεργασίες τους**, ενώ οι μονοχρονικοί επιθυμούν να μένουν πιστοί στο προκαθορισμένο χρονικό πλαίσιο.



ΠΟΛΥΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΑ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝΤΑ & ΠΡΟΣΩΠΙΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

Όταν μονοχρονικές και πολυχρονικές κουλτούρες αλληλεπιδρούν Παρεξηγήσεις πιθανότατα να λάβουν χώρα όταν εργαζόμενα άτομα ή συνεργάτες διαφορετικών κουλτουρών (που έχουν διαφορετική προσέγγιση ως προς τον χρόνο) **αλληλεπιδρούν και συνεργάζονται όπως σε συναντήσεις ή έργα**, οπότε και οι πολυχρονικοί παραμένουν στη συνάντηση μέχρι να πετύχουν τους στόχους τους και **διαμορφώνουν κοινωνικές σχέσεις στις συνεργασίες τους**, ενώ οι μονοχρονικοί επιθυμούν να μένουν πιστοί στο προκαθορισμένο χρονικό πλαίσιο.

Εξοικείωση με άλλες οπτικές

Η πληροφόρηση των εννοιών της πολυχρονικής και μονοχρονικής προσέγγισης και πώς επιδρούν στις εργασιακές συμπεριφορές μπορεί να μας βοηθήσει **να αποφύγουμε παρεξηγήσεις και εκπλήξεις και να συμφιλιωθούμε με τις διαφορετικές κουλτούρες**, ενώ θέτουμε συγκεκριμένες κατευθυντήριες γραμμές στη συνεργασία στο ίδιο εργασιακό περιβάλλον.

ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΧΡΟΝΟΥ

ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΧΡΟΝΟΥ

Προθεσμία

Μπορεί να τεθεί από εμάς ή από άλλα άτομα. Πρέπει να είναι ρεαλιστική ώστε να επιτευχθεί και καλά “ζυγισμένη”, ενώ πρέπει να ακολουθείται.

Πρόγραμμα

Τεχνική για επίτευξη στόχων, για συνέπεια και ανάπτυξη δεξιότητας διαχείρισης χρόνου.

Διακοπή

Συμβαίνουν πάντα και υπάρχει ένα περιθώριο στο πόσες μπορεί να δεχτεί ένα άτομο.

Λίστα To-Do

Μία από τις τεχνικές που μπορεί να χρησιμοποιήσει για αν είναι συνεπής με τις πιο επείγουσες εργασίες.

Προτεραιότητα

Ο χρονικός περιορισμός, η αποδοτικότητα ή το όφελος από μια εργασία, ή η πίεση που κάποιο άτομο νιώθει είναι έννοιες που επηρεάζουν αυτό το στοιχείο.

Επέκταση

Υπάρχει πάντα η επιλογή της επέκτασης της προθεσμίας αλλά σε σπάνιες περιπτώσεις και όχι τελευταία στιγμή.

Περισπασμός

Μπορεί να είναι εξωτερικός ή εσωτερικός και μπορεί να κλέψουν τον πολύτιμο χρόνο μας.

Multitasking

Προσωπική δεξιότητα που μπορεί να αναπτυχθεί και να διευκολύνει την τήρηση προθεσμιών και της αξιοποίησης του διαθέσιμου χρόνου.



ΚΛΕΦΤΕΣ ΤΟΥ
ΧΡΟΝΟΥ

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΓΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗΣ ΧΡΟΝΟΥ

Ο στόχος αυτής της δραστηριότητας είναι η αναγνώριση του **πώς μπορεί να ξοδευτεί ο χρόνος**.

Τα συμμετέχοντα άτομα:

- μαθαίνουν για τους “Κλέφτες του χρόνου” και τους αναγνωρίζουν στη δική τους ζωή
- μαθαίνουν μια τεχνική διαχείρισης χρόνου
- εξασκούνται χρησιμοποιώντας τεχνικές διαχείρισης χρόνου σε μια μελέτη περίπτωσης.

Η διαχείριση χρόνου αποτελεί ανησυχία για πολλά άτομα, με αποτέλεσμα να παραπονιούνται συχνά γι’ αυτό. Οι **“Κλέφτες του Χρόνου”** είναι μια σημαντική αιτία αδύναμης διαχείρισης χρόνου: μας αποσπούν από το να είμαστε οργανωμένοι και να ολοκληρώνουμε τις εργασίες μας εγκαίρως. Υπάρχουν 2 τύποι κλεφτών του χρόνου: **Εξωτερικοί και Εσωτερικοί**.

Οι “Εξωτερικοί κλέφτες” είναι αποσπάσεις που **δημιουργούνται από άλλα άτομα ή αντικείμενα**, όπως τηλεφωνήματα, επισκέπτες ή θόρυβος.

Οι “Εσωτερικοί κλέφτες” είναι **πράγματα που κάνουμε εμείς**, όπως το να αναβάλλουμε ή να μην μπορούμε να πούμε “όχι”.

Ας χωριστούμε σε μικρές ομάδες για να κάνουμε brainstorming πάνω στα διάφορα είδη “κλεφτών του χρόνου”.

Χωριστείτε σε ομάδες των 4-5 ατόμων, και μοιραστείτε το “Φύλλο Εργασίας Κλέφτες του Χρόνου” – ένα για κάθε ομάδα.

- Επιτρέψτε στα άτομα να εργαστούν πάνω σε αυτό για μερικά λεπτά και ύστερα μαζευτείτε και μοιραστείτε μερικούς από τους “Κλέφτες του Χρόνου” που αναφέρθηκαν. Γράψτε τους σε έναν πίνακα ώστε να φαίνονται. Αν δεν έχουν καλυφθεί τα διάφορα είδη, βεβαιωθείτε κάποια από τις παρακάτω στήλες.

Εσωτερικοί Κλέφτες

- Κακός σχεδιασμός
- Κακή επικοινωνία με συναδέλφους/
προϊστάμενους
- Αναβολές
- Το να μην λέμε “όχι”
- Ακατάλληλη αποθήκευση αρχείων
- Εκτέλεση μη σχετικών εργασιών ή μη επείγουσων εργασιών
- Επιζήτηση τελειότητας
- Έλλειψη οργανωτικότητας
- Έναρξη συζητήσεων ή σκέψεων για εντελώς νέα πράγματα

Εξωτερικοί Κλέφτες

- Μέσα κοινωνικής δικτύωσης ή τσατ
- Μηνύματα
- Τηλεφωνήματα
- Έλεγχος emails
- Υπερβολικά πολλοί επισκέπτες
- Ψιλοκουβέντα γραφείου
- Προσωπικές ανησυχίες/ ευθύνες

- Ρωτήστε τα συμμετέχοντα άτομα ποιοι “Κλέφτες του Χρόνου” τα επηρεάζουν περισσότερο.
- Ύστερα, ξεκινήστε μια συζήτηση brainstorming πάνω σε τρόπους διαχείρισης για μερικά από τα πιο συχνά προβλήματα.

Περιορίζοντας τους “Κλέφτες του Χρόνου”

Τηλεφωνήματα

1. Προσπαθήστε να καθορίσετε ένα συγκεκριμένο χρόνο για συζήτηση με φίλους/οικογένεια. Καθιερώστε αυτόν τον χρόνο ώστε να γνωρίζουν πότε να σας τηλεφωνούν.
2. Αν έχετε κάτι επείγον, ευγενικά πείτε στο άτομο που σας τηλεφωνεί πως έχετε μια προθεσμία και κανονίστε να τους τηλεφωνήσετε πίσω.
3. Να είστε πρακτικοί. Χρησιμοποιήστε φράσεις όπως “Πώς μπορώ να σε βοηθήσω;” ή “Υπάρχει κάτι που μπορώ να κάνω;” για να τους ενθαρρύνετε να μουν στο θέμα.
4. Χρησιμοποιήστε τηλεφωνητή όταν χρειάζεται, ώστε να μην χάσετε σημαντικά τηλεφωνήματα.
5. Γυρίστε το τηλέφωνο στο αθόρυβο και επιστρέψτε τα τηλεφωνήματα όταν μπορείτε.

Επισκέπτες

1. Αν σας ζητούν πληροφορίες ή τη βοήθειά σας και τη συγκεκριμένη στιγμή δεν είστε διαθέσιμοι/ες, μπορείτε να ενημερώσετε πως βρίσκεστε στη μέση ενός πράγματος, αλλά θα επανέλθετε όταν το ολοκληρώσετε.
2. Αν κάποιο άτομο ξεκινά να σας μιλά, έχετε το δικαίωμα να είστε διεκδικητικοί/ες ώστε να τους διακόψετε και να πείτε ευγενικά πως θα είστε διαθέσιμοι/ες συγκεκριμένη ώρα.
3. Αν εργάζεστε στο σπίτι, μπορείτε να πληροφορήσετε φίλους/ες και οικογένεια για να γνωρίζουν πως δεν μπορούν να σας διακόψουν χωρίς να σας ρωτούν πρώτα.
4. Βρείτε έναν άλλο χώρο για να κάνετε την εργασία στην οποία πρέπει να συγκεντρωθείτε.

Ελαττώστε να μιλάτε ή να σκέφτεστε εντελώς άλλα πράγματα

1. Σημειώστε λιγότερο σημαντικά πράγματα που πρέπει να γίνουν αργότερα όταν έχετε τελειώσει με αυτό στο οποίο εστιάζετε τώρα
2. Θέστε μια προθεσμία για να τελειώσετε την πιο επείγουσα εργασία και κινητοποιηθείτε για να την τηρήσετε με πιο ευχάριστες εργασίες προγραμματισμένες για μετά.

Κακή μνήμη και κακός σχεδιασμός.

1. Κάντε μια λίστα κάθε μέρα για τις εργασίες που πρέπει να ολοκληρώσετε την ίδια μέρα
2. Μια τρέχουσα λίστα είναι μια λίστα που συνεχώς ανανεώνετε, προσθέτοντας νέες εργασίες και σβήνοντας εργασίες που ολοκληρώνετε.

Περιορίζοντας τους “Κλέφτες του Χρόνου”

Ακαταστασία

1. Επενδύστε σε χρόνο για να οργανωθείτε γράφοντας πράγματα και αρχειοθετώντας
2. Οργανώστε τις επαφές τωρινών και μελλοντικών συνεργατών συναδέλφων, προμηθευτών κ.ά.
3. Κρατήστε τα αρχεία που χρησιμοποιείτε καθημερινά τακτοποιημένα στο γραφείο σας.

Δραστηριότητα Προτεραιοποίησης

Η προτεραιοποίηση είναι δεξιότητα-κλειδί κάτω από την ομπρέλλα των δεξιοτήτων Διαχείρισης Χρόνου, που μπορεί να είναι πολύ βοηθητική όταν ένα άτομο βρίσκεται εν μέσω πολλαπλών εργασιών με παρόμοιες προθεσμίες.

Η προτεραιοποίηση μπορεί να είναι αποτελεσματική όταν κατηγοριοποιούμε τις εργασίες κάτω από **4 τύπους** με αυτό το **Matrix Επείγοντος/Σημασίας (Κουτί Eisenhower)**:

	URGENT	NOT URGENT
IMPORTANT	1 DO Do it now.	2 DECIDE Schedule a time to do it.
NOT IMPORTANT	3 DELEGATE Delegate it or reschedule it.	4 DELETE Eliminate it.

1. Σημαντικό και Επείγον

Αυτές οι εργασίες θα πρέπει να γίνονται πρώτες. Το επείγον μπορεί να μην έχει προβλεφθεί ή να έχει γίνει επείγον καθώς έχουμε πλησιάσει την προθεσμία του. Έχουν άμεσες συνέπειες αν δεν αντιμετωπιστούν.

Μπορούμε να μειώσουμε επείγουσες εργασίες επαναπρογραμματίζοντας, αλλά δεν μπορούμε να προβλέψουμε τα έκτακτα, οπότε αφήστε λίγο χρόνο για αυτά.

Οι σημαντικές εργασίες μάς πάνε κοντά στους στόχους μας.

2. Σημαντικό αλλά όχι Επείγον

Οι σημαντικές αλλά όχι επείγουσες εργασίες μάς βοηθούν κι αυτές να πετύχουμε τους στόχους μας, αλλά μπορούμε να τις οργανώσουμε για αργότερα, θέτοντας “προσωπικές” προθεσμίες.

3. Ασήμαντο αλλά Επείγον

Αυτές οι εργασίες μπορεί να μας αποτρέψουν από την επίτευξη στόχων αλλά είναι σημαντικές για τον οργανισμό όπου δουλεύουμε, οπότε αν δεν είμαστε διαθέσιμοι/ες, ένα άλλο άτομο μπορεί να τις αναλάβει ή να τις επαναπρογραμματίσετε για αργότερα.

4. Ασήμαντο και Μη Επείγον

Αυτές οι εργασίες μπορεί να θεωρηθούν απλώς ως διασπάσεις και άνευ σημασίας για όλα τα άτομα. Μπορούμε να τις αφήσουμε για αργότερα, είτε προγραμματίζοντάς τες, είτε με το να αρνούμαστε να τις κάνουμε.



ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ

Ως επικοινωνία θεωρούμε τη λεκτική αλλά και τη μη λεκτική, με τη χρήση των οποίων είμαστε σε θέση να διαβιβάσουμε και να λάβουμε μηνύματα αποτελεσματικά ή λιγότερο αποτελεσματικά σε ή από ένα ή περισσότερα άτομα.

Στον χώρο εργασίας, με τη γλώσσα που επιλέγουμε να χρησιμοποιήσουμε μπορούμε να επιτύχουμε συγκεκριμένα αποτελέσματα και να χτίσουμε, επίσης, μια συγκεκριμένη επαγγελματική εικόνα. Για παράδειγμα, **εάν χρησιμοποιήσουμε τεχνική γλώσσα με ένα νεοπροσληφθέν άτομο,** χωρίς να παρέχουμε επεξηγηματικές πληροφορίες, αυτό θα μπορούσε να το μπερδέψει και πιθανόν να έχει αρνητικό αντίκτυπο στην απόδοση και στα εργασιακά αποτελέσματά του. Από την άλλη, **όταν χρησιμοποιούμε τεχνική γλώσσα με έναν πιθανό συνεργάτη,** αυτό το στοιχείο θα μπορούσε να υποδηλώσει υψηλή τεχνογνωσία και να μας βοηθήσει να εισπράξουμε την κατάλληλη προσοχή.

Ένα άλλο παράδειγμα κατάλληλης χρήσης γλώσσας σε ένα συγκεκριμένο πλαίσιο είναι η γνώση τού **πότε χρησιμοποιούμε επίσημη ή ανεπίσημη γλώσσα στο χώρο εργασίας.** Η προσαρμογή της γλώσσας ανάλογα με το πλαίσιο αποτελεί διακριτό χαρακτηριστικό των ατόμων που επικοινωνούν αποτελεσματικά.

Όταν μιλάμε για μη λεκτική επικοινωνία, αναφερόμαστε στη **γλώσσα του σώματος, την οπτική επαφή, τον τόνο της φωνής και τις εκφράσεις του προσώπου.** Όλα αυτά μεταφέρουν ένα συναισθηματικό μήνυμα σε κάποιο βαθμό, το οποίο θα μπορούσε να συνάδει με τις λέξεις που χρησιμοποιούμε ή να τις αντικρούει. Ένα καλό παράδειγμα αντίφασης θα μπορούσε να είναι το να λέει κάποιος/α κάτι με σαρκαστικό τρόπο (έτσι ώστε οι λέξεις να επικοινωνούν ένα συγκεκριμένο μήνυμα, αλλά ο τόνος της φωνής να εκφράζει το αντίθετο). Η μη λεκτική επικοινωνία υφίσταται και χωρίς τη χρήση της γλώσσας, για παράδειγμα με ένα βλέμμα αποδοκιμασίας, ένα σηκωμένο φρύδι, κλπ.

ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΑ ΣΤΥΛ

Ο τρόπος που επικοινωνούμε με άλλα άτομα αφορά σχεδόν όλες μας τις σχέσεις. Οι τρόποι (στυλ) επικοινωνίας είναι: ο παθητικός, ο διεκδικητικός και ο επιθετικός.

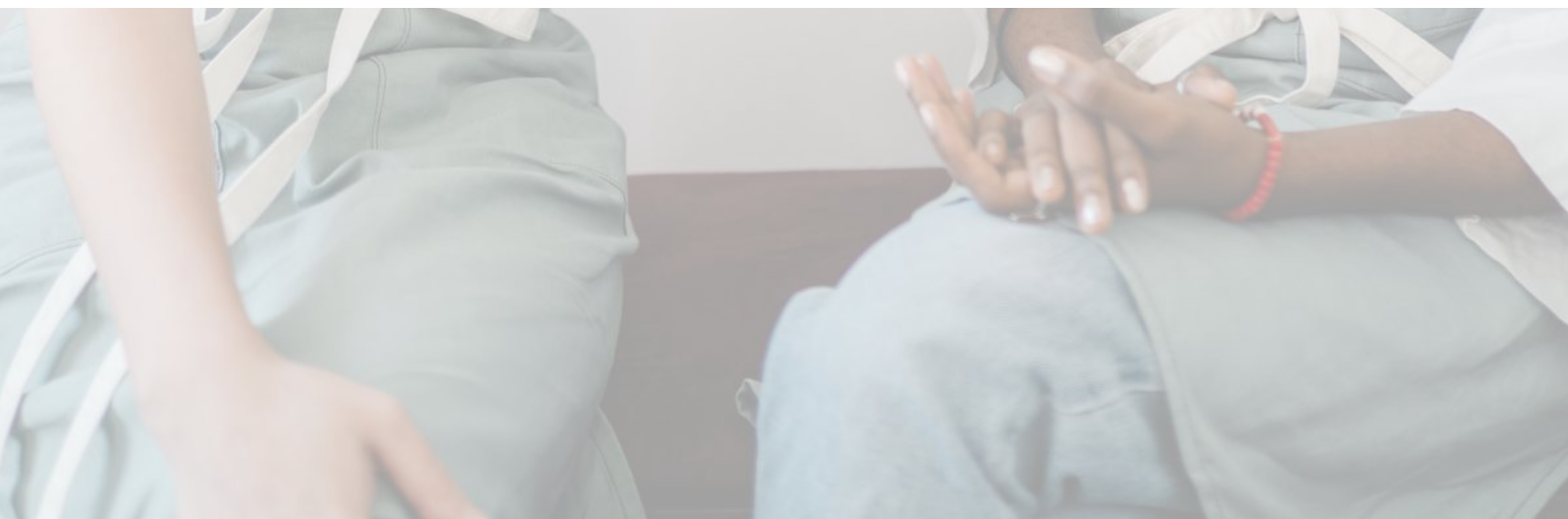
Όταν επικοινωνούμε με παθητικό τρόπο, δείχνουμε μεγαλύτερη εκτίμηση για τις ανάγκες και τις επιθυμίες των άλλων, ακόμη κι αν αυτό έχει κόστος για εμάς. Όταν ένα άτομο επικοινωνεί παθητικά, δεν εκφράζει απόψεις ή επιθυμίες, ούτε αγωνίζεται ευθέως γι' αυτές. Αυτό το στυλ εκφράζεται συνήθως με συγκεκριμένες συμπεριφορές, όπως είναι ο χαμηλός τόνος φωνής, η λιγότερο άμεση οπτική επαφή, και η περιορισμένη αναφορά στον εαυτό.

Το να είμαστε σε θέση να επικοινωνούμε διεκδικητικά αφορά την ικανότητα να δίνουμε έμφαση στις ανάγκες και τις επιθυμίες και των δύο μερών. Ένα άτομο που επικοινωνεί με αυτό το στυλ υπερασπίζεται τα δικά του δικαιώματα και επιθυμίες, ενώ παράλληλα αναγνωρίζει και εκείνα της άλλης πλευράς.

Αυτό το στυλ συνήθως ερμηνεύεται, ως προς τη μη λεκτική επικοινωνία, με άμεση οπτική επαφή, ακρόαση χωρίς διακοπές και έκφραση αναγκών με ξεκάθαρο τρόπο, σταθερή φωνή και στάση που υποδεικνύει αυτοπεποίθηση.

Όταν ένα άτομο επικοινωνεί επιθετικά, εστιάζει στις δικές του ανάγκες και επιθυμίες, χωρίς να δείχνει ενσυναίσθηση για την άλλη πλευρά. Οι λέξεις που χρησιμοποιούνται μπορεί να είναι επικριτικές, κυριαρχικές ακόμη και ταπεινωτικές, ενώ το άτομο συχνά διακόπτει και δείχνει να μην ακούει, ενώ η γλώσσα του σώματος είναι συνήθως εκφραστική, μιλάει με δυνατή φωνή και κάνει χειρονομίες.

Σε αυτά, **ένα τέταρτο στυλ θα μπορούσε να προστεθεί,** και αυτό είναι το **παθητικο-επιθετικό στυλ επικοινωνίας,** το οποίο αποτελεί μια φαινομενικά παθητική επικοινωνία αλλά με υποβόσκοντα θυμό. Το άτομο εκφράζεται με παθητική λεκτική και μη λεκτική γλώσσα, που ωστόσο ακολουθείται από υπονόμηση αυτών που έχουν συμφωνηθεί ή λεχθεί.



Comparison of Passive, Assertive and Aggressive Behavior

	Passive	Assertive	Aggressive
Style	<ul style="list-style-type: none"> • Not expressing needs • Self-devaluing • Waiting to be led 	<ul style="list-style-type: none"> • Honest, open, direct • Recognizes own rights • Listens to others' needs 	<ul style="list-style-type: none"> • Domineering, insisting • Win/Lose • Not listening
Non-verbal behaviour	<ul style="list-style-type: none"> • Small posture • Quiet, hesitant voice • Little eye contact 	<ul style="list-style-type: none"> • Upright, balanced pose • Firm, clear voice • Steady eye contact 	<ul style="list-style-type: none"> • Interrupting • Loud • Staring, pointing
Language	<ul style="list-style-type: none"> • <i>Sorry to bother you ...</i> • <i>I can't seem to ...</i> • <i>It's only my opinion</i> 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>I believe/need/I'd like</i> • <i>No</i> (when appropriate) • Open questions 	<ul style="list-style-type: none"> • <i>That won't work</i> • <i>You can't be serious</i> • <i>Your problem/fault</i>

© ManagementStudyGuide.com. All rights reserved.

Γενικά, το **διεκδικητικό επικοινωνιακό στυλ** θεωρείται ένας τρόπος για να **χτίζουμε μακροπρόθεσμες συνεργασίες και σχέσεις εμπιστοσύνης**, ωστόσο σε κάποιες περιπτώσεις ένα παθητικό ή επιθετικό στυλ θα μπορούσε να φέρει τα επιθυμητά αποτελέσματα, όπως σε μια κατάσταση όπου κάποιος χρειάζεται να κλείσει μια συμφωνία με έναν πελάτη ή όταν μια επιθετική συμπεριφορά θα μπορούσε να προλάβει το να βγει μια κατάσταση εκτός ελέγχου.

ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ

Οι επικοινωνιακές δεξιότητες στην περίπτωση της αλληλεπίδρασης με διαφορετικές κουλτούρες, είναι, στην ουσία, διαπολιτισμικές επικοινωνιακές δεξιότητες, με την έννοια ότι ο καθένας/μία πρέπει να σέβεται και να προσαρμόζεται στο επικοινωνιακό στυλ όλων των κουλτούρων που εμπλέκονται αλλά και να συμμορφώνεται με έναν κοινά αποδεκτό τρόπο, έχοντας σαν αποτέλεσμα μια αποτελεσματική επικοινωνία.

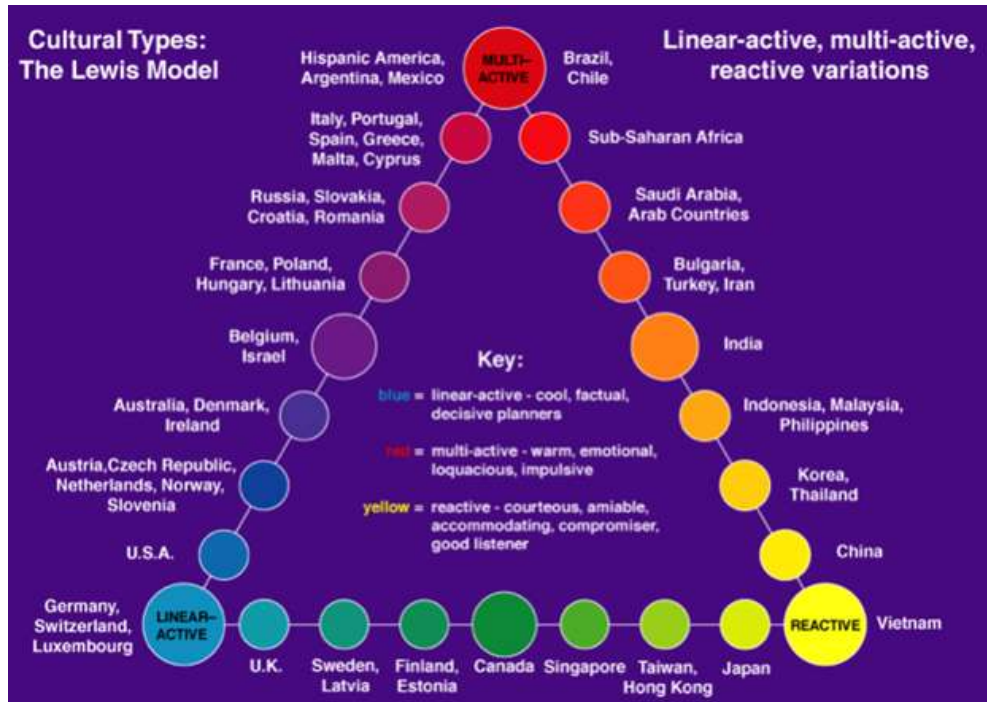
Οι πολιτισμικές διαφορές επηρεάζουν την επικοινωνία μας, είτε σε προσωπικό είτε επαγγελματικό πλαίσιο, και πρέπει να αναγνωρίζονται και να γίνονται σεβαστές. **Οι πολιτισμικές διαφορές στην επικοινωνία αφορούν το πώς οι άνθρωποι εκφράζονται, πώς αντιδρούν και πόσο πολύ εμπλέκονται σε μια αντιπαράθεση.**

Ο Ρίτσαρντ Λούις ανέπτυξε το 1990 το **μοντέλο Lewis**, που αποτελεί ένα εργαλείο για τη διαπολιτισμική επικοινωνία και κατηγοριοποιεί τις πολιτισμικές συμπεριφορές σε 3 τύπους: **α) Απλή δραστηριότητα, β) Πολλαπλή, γ) Απόκρισης.** Ανέπτυξε αυτή τη θεωρία βασιζόμενος σε δεδομένα από 50.000 στελέχη και 150.000 απαντήσεις σε διαδικτυακά ερωτηματολόγια από 68 χώρες.



σ.19

ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΕΣ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΚΕΣ ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ



Ανάμεσα στα συμπεριφορικά μοτίβα για την **Απλή δραστηριότητα** βρίσκουμε τα εξής: **Το άτομο είναι ευγενικό αλλά ευθύ, αποκρύπτει μερικώς την αλήθεια, διακόπτει σπάνια και έχει περιορισμένη έκφραση της γλώσσας του σώματος.**

Με τη **δραστηριότητα Απόκρισης**, κάποιες χαρακτηριστικές συμπεριφορές περιλαμβάνουν το να **ακούει το άτομο την περισσότερη ώρα, να είναι ευγενικό, αλλά να επικοινωνεί πλαγίως, να μην έρχεται ποτέ σε αντιπαράθεση, να χρησιμοποιεί διπλωματία παρά αλήθεια, να επιδεικνύει διακριτική γλώσσα του σώματος, ενώ ένα άτομο με Πολλαπλή δραστηριότητα δείχνει τα συναισθήματά του, διακόπτει συχνά, μιλάει την περισσότερη ώρα και διαθέτει ισχυρή γλώσσα του σώματος.**

Ο Lewis υποστήριξε πως παρά το γεγονός ότι αυτοί οι 3 τύποι είναι ξεχωριστοί, καθένας τους επιδεικνύει, επίσης, συμπεριφορές από τους άλλους δύο τύπους και, σε ατομικό επίπεδο, επηρεάζεται πολύ από το επάγγελμα που ασκεί ένα άτομο.

ΠΩΣ ΝΑ ΚΑΘΙΕΡΩΣΕΤΕ ΕΝΑ ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΟ ΣΤΥΛ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑΣ

Σύμφωνα με τη LaRay Barna (1997) υπάρχουν **6 θεμελιώδεις πηγές αναποτελεσματικής διαπολιτισμικής επικοινωνίας:**

- α) Υπόθεση ομοιότητας
- β) Γλωσσικές διαφορές
- γ) Μη λεκτικές παρερμηνείες
- δ) Προκαθαρισμένες αντιλήψεις και στερεότυπα
- ε) Τάση για αξιολόγηση
- δ) Υψηλό άγχος

Προκειμένου να προλάβουμε μια αναποτελεσματική επικοινωνία και να ενισχύσουμε τη θεμελίωση της αποτελεσματικής επικοινωνίας σε ένα πολυπολιτισμικό περιβάλλον, είναι πολύ σημαντικό να μπορούμε να **συλλέγουμε γνώση και πληροφορίες σχετικά με τα πολιτισμικά μοτίβα** και τις προσδοκίες των εμπλεκομένων στο χώρο εργασίας ή σε μια συνεργασία.

Ένας τρόπος να το πετύχουμε αυτό είναι μέσα από **συμμετοχή σε ανοιχτό διάλογο** με τους ανθρώπους άλλων πολιτισμικών υποβάθρων. Αυτή η πληροφορία θα μας βοηθήσει να αναγνωρίζουμε διαφορές και να εξηγούμε συμπεριφορές, ενώ παράλληλα να αποφεύγουμε παρεξηγήσεις και κενά στην επικοινωνία. Από την άλλη πλευρά, η αυτοπαρατήρηση και η αυτεπίγνωση είναι, επίσης, σημαντικές έτσι ώστε να κατανοούμε τα επικοινωνιακά μοτίβα μας.

Άλλα στοιχεία-κλειδιά για το χτίσιμο ενός αποτελεσματικού επικοινωνιακού στυλ στον χώρο εργασίας είναι η **ανοιχτή επικοινωνία, ο σεβασμός και η ενεργητική ακρόαση.**

ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΕΣ ΓΙΑ ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΡΟΣΩΠΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ

Απαιτούμενος χρόνος: 30–45 λεπτά:

15-20 λεπτά δραστηριότητας &

15-25 λεπτά για ενημέρωση.

Στόχοι:

Να βοηθήσετε τους συμμετέχοντα άτομα να:

- Ανακαλύψουν την πολιτισμική τυχαιότητα των χειρονομιών.
- Βιώσουν τον αντίκτυπο της χρήσης αυθόρμητων χειρονομιών.
- Εξερευνήσουν την ασυμφωνία όταν οι προσδοκίες είναι αντικρουόμενες.
- Κατανοήσουν τη δυσκολία τού να μάθει κανείς νέους κώδικες.
- Σκιαγραφήσουν τη φύση “του νοήματος” (τού να παράγει κανείς δράση).

Υλικά:

Δημιουργήστε ένα ενημερωτικό έντυπο για κάθε ομάδα που να περιλαμβάνει τέσσερις διαφορετικές χειρονομίες. Οι χειρονομίες πρέπει να χρησιμοποιούν το κεφάλι ή τα χέρια και θα πρέπει να αντιπροσωπεύουν χαιρετισμό, πρόσκληση, αποδοχή, και απόρριψη. Οι χειρονομίες δεν θα πρέπει να είναι πολιτισμικά αναγνωρίσιμες στην ομάδα, και στην ίδια χειρονομία θα πρέπει να δοθεί διαφορετικό νόημα σε διαφορετικά έντυπα.

Διαδικασία:

1. **Χωρίστε την ομάδα σε υποομάδες 4-6 συμμετεχόντων.**
2. **Δώστε σε κάθε ομάδα ένα έντυπο χειρονομίας**
3. **Δώστε στους συμμετέχοντες 5 λεπτά να απομνημονεύσουν τη σημασία αυτών των 4 χειρονομιών: χαιρετισμός, πρόσκληση, έγκριση, απόρριψη (Οι χειρονομίες είναι όλες ίδιες για όλες τις ομάδες, αλλά οι έννοιες θα είναι διαφορετικές στα έντυπα)**
4. **Επιτρέψτε στις ομάδες για 5 λεπτά να εξασκηθούν σε κατάλληλες τυπικές αντιδράσεις απέναντι σε καθεμία από τις παρακάτω χειρονομίες:**

Πηγή: Donna M. Stringer and Patricia A. Cassidy, (2009)



Η ΓΛΩΣΣΑ ΤΩΝ
ΧΕΙΡΟΝΟΜΙΩΝ

Χαιρετισμός=επανάληψη της ίδιας χειρονομίας
Πρόσκληση=ερχόμενοι στο πλάι του ατόμου που προσκαλεί

Έγκριση=χαμόγελο και έκφραση χαράς

Απόρριψη=αναστροφή και αναχώρηση

5. Δημιουργήστε ζεύγη από διαφορετικές ομάδες και δώστε τις ακόλουθες οδηγίες: “Χωρίς να μιλάτε χρησιμοποιήστε τις τέσσερις χειρονομίες για να αλληλεπιδράσετε με στόχο να συμφωνήσετε να κάνετε κάτι μαζί”. Πρέπει να χρησιμοποιήσουν μόνο 4 χειρονομίες και τις τυπικές αντιδράσεις, το οποίο πρέπει να δημιουργήσει απόλυτη σύγχυση.

6. Ύστερα σχεδόν από 5 λεπτά, σταματήστε τη δραστηριότητα και μιλήστε για την εμπειρία.

Ερωτήσεις κλεισίματος:

1. Πώς νιώσατε προσπαθώντας να μάθετε και να εξασκηθείτε σε νέους κώδικες χειρονομίας και τις αντίστοιχες αντιδράσεις;
2. Τι σκεφτήκατε όταν η χειρονομία σας έτυχε μιας απρόσμενης αντίδρασης;
3. Τι θέματα θα μπορούσαν να προκύψουν από τη χρήση κοινών χειρονομιών της δικής σας κουλτούρας σε ένα άλλο πολιτισμικό πλαίσιο;

Συμπεράσματα κλεισίματος:

1. Οι χειρονομίες έχουν “αυθαίρετο” πολιτισμικό νόημα. Η ίδια χειρονομία μπορεί να έχει διαφορετικό νόημα για διαφορετικές κουλτούρες, και διαφορετικές χειρονομίες μπορεί να έχουν το ίδιο νόημα.
2. Η δυσαρμονία στους κώδικες οδηγεί σε παρανόηση, παρεξήγηση και δυσφορία.
3. Απρόσμενες αντιδράσεις προκαλούν έκπληξη και δυσφορία.
4. Η εκμάθηση νέων κωδικών είναι δύσκολη.
5. Ρωτάμε για τις χειρονομίες μέσα σε ένα πολιτισμικό πλαίσιο για να αποφύγουμε την κακή επικοινωνία.

Πηγή: Donna M. Stringer and Patricia A. Cassidy, (2009)

Απαιτούμενος χρόνος: 60 λεπτά:

5 λεπτά για το στήσιμο,
20 λεπτά σε μικρές ομάδες,
20–25 λεπτά (5/άτομο)
για παιχνίδι ρόλων και
για μεγάλες ομάδες για
συζήτηση στρατηγικών προκειμένου να χτιστεί το κενό,
10 λεπτά για το κλείσιμο

ΠΑΙΧΝΙΔΙ
ΡΟΛΩΝ ΜΕ
ΣΥΝΝΕΦΑΚΙΑ
ΣΚΕΨΗΣ

Στόχοι:

Για να βοηθήσετε τα συμμετέχοντα άτομα:

- Να “ξεσκεπάσουν” πιθανές οπτικές κάτω από μια παρεξήγηση.
- Να διερευνήσουν διαφορετικούς και εξίσου έγκυρους τρόπους να κοιτούν την ίδια κατάσταση
- Να εξασκηθούν σε αλλαγή προοπτικής για να “δουν” και να “ακούσουν” διαφορετικές οπτικές μέσα από τα συννεφάκια σκέψης.

Υλικά: Μελέτες περίπτωσης (θα βρείτε παραδείγματα στις επόμενες σελίδες), πίνακας με χαρτιά,μαρκαδόροι

Διαδικασία:

1. Ξεκινήστε τη δραστηριότητα με ένα παράδειγμα όπως το παρακάτω. Πρώτα διαβάστε μόνο τον διάλογο.

A: Καλωσήρθες, Αλέν. Ανυπομονώ να είμαι η επόπτριά σου.

B: Είμαι ενθουσιασμένος που είμαι εδώ, δρ. Τζόνστον.

A: Σκέφτηκα να ξεκινήσουμε να κοιτάμε μερικά πρόσφατα ευρήματα στην ζώνη ενδιαφέροντός σου. Ρίξε μια ματιά σε αυτό το επιστημονικό περιοδικό και έλα τη Δευτέρα με τις παρατηρήσεις σου.

B: Ναι, δρ. Τζόνστον.

Τη Δευτέρα

A:Λοιπόν, πώς πήγε; Ας δούμε μερικά από τα σχόλιά σου.

B:Δεν έκανα σχόλια - Ήθελα πρώτα να συζητήσουμε τα άρθρα και να ακούσω την άποψή σας πρώτα.

A:Αλήθεια;!

Πηγή: Donna M. Stringer and Patricia A. Cassidy, (2009)

σ.24

2. Διαβάστε τον διάλογο ξανά -αυτή τη φορά προσθέστε τα σύννεφακια σκέψης με τα πλάγια γράμματα.

(Μπορεί να είναι αποτελεσματικό να έχετε βοήθό ή έναν/μία από τα συμμετέχοντα άτομα να διαβάζει τα σύννεφακια σκέψης, και ένα άλλο άτομο, τον διάλογο).

A τι καλά. Να και ο νέος μεταπτυχιακός φοιτητής μου. Σίγουρα έρχεται με καλές συστάσεις.

A: Καλώς ήρθες στον Καναδά, Αλέν. Ανυπομονώ να είμαι η επόπτριά σου.

B: Είμαι ενθουσιασμένος που είμαι εδώ, δρ. Τζόνστον. Χαίρομαι τόσο που με έγινα δεκτός για να εργαστώ με την κυρία Τζόνστον. Είναι η καλύτερη στον τομέα μας.

A: Σκέφτηκα να ξεκινήσουμε να κοιτάμε μερικά πρόσφατα ευρήματα στο αντικείμενό σου. Ρίξε μια ματιά σε αυτό το επιστημονικό περιοδικό και έλα τη Δευτέρα με τις παρατηρήσεις σου.

Αυτές οι δημοσιεύσεις είναι ο τέλειος τρόπος για να μπούμε στο θέμα και να δω τι σκέφτεται πάνω σε αυτή τη νέα έρευνα.

B: Ναι, δρ. Τζόνστον.

Αχ . . . εντάξει . . . Δεν είμαι σίγουρος τι θέλει να κάνω. Ποιος είμαι εγώ, ένας νέος μεταπτυχιακός φοιτητής που θα κριτικάρω αυτές τις δημοσιεύσεις. Τις έγραψαν ακαδημαϊκοί και ήδη έχουν κάνει επιστημονική αξιολόγηση ομότιμοί τους. Τι θα μπορούσα να πω για να ασκήσω κριτική; Δεν καταλαβαίνω.

Τη Δευτέρα

A: Λοιπόν, πώς πήγε; Ας δούμε μερικά από τα σχόλιά σου.

Ανυπομονώ να ακούσω τις σκέψεις του. Πρέπει να έχει ενδιαφέρον.

B: Δεν σχολίασα κάτι—Ήθελα πρώτα να συζητήσω τις δημοσιεύσεις μαζί σας και να ακούσω την άποψή σας. Οι δημοσιεύσεις ήταν εξαιρετικές και πολύ καλά τεκμηριωμένες. Ελπίζω να μπορέσω να συνεισφέρω στο αντικείμενο όπως αυτοί οι ερευνητές. Δεν θέλω να υπερβώ τη θέση μου ως μεταπτυχιακός φοιτητής, ωστόσο νιώθω πως θα πρέπει να ρωτάω την άποψή της πρώτα πριν λέω τη δική μου.

Πηγή: Donna M. Stringer and Patricia A. Cassidy, (2009)

ΠΑΙΧΝΙΔΙ
ΡΟΛΩΝ ΜΕ
ΣΥΝΝΕΦΑΚΙΑ
ΣΚΕΨΗΣ

σ.25

A: Αλήθεια;!

Οχι, όχι! Νόμιζα πως ο συνάδελφος αυτός ήταν ένας από τους καλύτερους και εξυπνότερους στο τμήμα! Δεν κατάλαβε τις οδηγίες μου; Ή μήπως ήταν υπερβολικά απασχολημένος με το να εγκατασταθεί στο νέο του διαμέρισμα, ώστε δεν σκέφτηκε το διάβασμα, το οποίο δεν θα ήταν καλό σημάδι.

3. Ζητήστε από τα συμμετέχοντα άτομα να κάνουν brainstorming για τις πιθανές αιτίες, περιλαμβανομένων και των προσωπικών και πολιτισμικών διαφορών, που μπορεί να οδήγησαν σε αυτή την παρεξήγηση.

- Το άτομο A εκτιμά την ισότητα και μεταχειρίζεται το Άτομο B ως συνάδελφο. Το άτομο B εκτιμά την ιεραρχία/κοινωνική θέση και δεν νιώθει πρόπον να εκφράσει άποψη πριν από το άτομο A.
- Το άτομο A πιστεύει πως είναι καλό να μπει απευθείας στο θέμα και θέλει το άτομο B να αρχίσει αμέσως το ακαδημαϊκό του ταξίδι. Το άτομο B εκτιμά τις σχέσεις και δεν νιώθει άνετα να εκφέρει ακαδημαϊκή άποψη πριν να αναπτύξει μια σχέση και κάποια κατανόηση του ατόμου A.
- Το άτομο B είναι ανασφαλές και θέλει να του πουν πόσο πολύτιμη είναι η άποψή του και ενθαρρύνεται να δει τον εαυτό του ως ικανό.

4. Ζητήστε από την ομάδα να δημιουργήσει γρήγορα ένα νέο διάλογο όπου το άτομο A και το άτομο B αρχίζουν να γνωρίζονται κάπως, το άτομο A να εξηγεί πόσο ικανοποιημένο είναι που έχει το άτομο B ως συνάδελφο, να λέει στο άτομο B πώς της αρέσει να εργάζεται και να ρωτά το άτομο B να περιγράψει τον τρόπο που εκείνο προτιμά να εργάζεται.

5. Εξηγήστε πως θα αναπτύξουν Διαλόγους με Συννεφάκια Σκέψης όπως αυτόν σε μικρές ομάδες.

6. Χωρίστε τα συμμετέχοντα άτομα σε ομάδες των 4. Δώστε σε κάθε ομάδα ένα μικρό περιστατικό με μια διαπολιτισμική παρεξήγηση (δείτε τα παραδείγματα στην επόμενη σελίδα).

Πηγή: Donna M. Stringer and Patricia A. Cassidy, (2009)

σ.26

7. Δώστε στις ομάδες 15–20 λεπτά για να διαβάσουν το σενάριό τους και να προετοιμάσουν ένα παιχνίδι ρόλων για να παρουσιάσουν σε όλη την ομάδα, περιλαμβανομένων:

- Ένα διάλογο με περίπου 4–5 δηλώσεις ανάμεσα στα άτομα, μαζί με συννεφάκια σκέψης που μπορεί τα δύο άτομα να σκέφτονται στη διάρκεια διαλόγου. (Υπενθυμίστε στις ομάδες να αποβάλλουν την κριτική διάθεση, να είναι περίεργα και να αναζητούν να αποκαλύψουν και τις δύο προοπτικές με ουδέτερο τρόπο).
- Να αναγνωρίσουν τις πιθανές αιτίες για την παρεξήγηση
- Να επιστρέψουν στον διάλογο, δημιουργώντας μια νέα επικοινωνία που μπορεί να βοηθήσει στην αποφυγή της αρχικής παρεξήγησης.

8. Ζητήστε από τις ομάδες να επανέλθουν και να μοιραστούν τις πηγές της παρεξήγησης που έχουν αναγνωρίσει και να κάνουν έναν δεύτερο διάλογο που μπορεί να αποτρέψει ή να μειώσει την παρανόηση του πρώτου διαλόγου.

9. Ύστερα από κάθε παιχνίδι ρόλων, δώστε χρόνο για σχόλια από την ευρύτερη ομάδα για τις πιθανές πηγές παρεξήγησης και παρανόησης, και πιθανές στρατηγικές για το γεφύρωμα του επικοινωνιακού χάσματος. Συγκεντρώστε τις στρατηγικές στον πίνακα, για να αναφερθούν στο τέλος.

Ερωτήσεις για την ολοκλήρωση:

1. Ποια ήταν η μεγαλύτερη πρόκληση με αυτήν τη δραστηριότητα;
2. Πώς μπορείτε να χρησιμοποιήσετε αυτή την εμπειρία στην καθημερινή σας ζωή;

Ενδεικτικά σενάρια

1. Σε ένα νέο εργαζόμενο άτομο λένε πως η επιτυχία απαιτεί ομαδικό πνεύμα. Πιστεύει πως αυτό σημαίνει να συμφωνεί με την επικρατούσα άποψη. Το υπεύθυνο άτομο της ομάδας πιστεύει πως σημαίνει να προκαλεί ο ένας την ιδέα του άλλου για να δημιουργηθεί μεγαλύτερη καινοτομία.

Πηγή: Donna M. Stringer and Patricia A. Cassidy, (2009)

2. Ένα νέο εργαζόμενο άτομο δεν κατανοεί τα πολλά ακρωνύμια που χρησιμοποιούνται σε μια εισαγωγική συνάντηση την πρώτη μέρα της εργασίας του. Ο/Η μάνατζερ πιστεύει πως αν κάποιος/α δεν καταλαβαίνει είναι σημαντικό να ρωτάει.

3. Ένα νέο εργαζόμενο άτομο εργάζεται σε γλώσσα που δεν είναι η μητρική του. Προσπαθεί να μάθει τη τη δεύτερη αυτή γλώσσα, αλλά διακόπτεται συνέχεια από έναν/μία συνάδελφο, που με τις καλύτερες προθέσεις, τελειώνει τις προτάσεις της για εκείνο.

4. Ένας νέος μάνατζερ μπαίνει στον χώρο για να συστηθεί. Αμέσως η βοηθός του, μια νεαρή, ενεργητική γυναίκα συστήνεται. Στη διάρκεια των συστάσεων, τον αγγίζει και στέκεται πολύ κοντά. Εκείνος πιστεύει πως η σωματική επαφή της είναι ακατάλληλη.

(Πηγή: 52 *Activities for Improving Cross-Cultural Communication*, Donna M. Stringer and Patricia A. Cassidy, Intercultural Press, 2009)

Πηγή: Donna M. Stringer and Patricia A. Cassidy, (2009)

Πηγές

- Donna M.Stringer and Patricia A.Cassiday, (2009), *52 Activities for Improving Cross-Cultural Communication*, Intercultural Press
- US Department of Health and Human Services Office of Minority Health, *Think Cultural Health*, <https://minorityhealth.hhs.gov/think-cultural-health>
- www.leadershipsuccess.co/time-management/planning-and-prioritising
- clockify.me/blog/managing-time/time-perception/
- www.crossculture.com/the-lewis-model-dimensions-of-behaviour/
- umatter.princeton.edu/respect/tools/communication-styles

ΛΙΓΑ ΛΟΓΙΑ ΓΙΑ ΤΟ ΕΡΓΟ



Από τον Δεκέμβριο του 2021, το **Diversity in the Workplace**, με το έργο «**Worldplaces-Workplaces Working with Migrant Women**», που συγχρηματοδοτείται από το Ταμείο Ασύλου, Μετανάστευσης και Ένταξης της Ευρωπαϊκής Ένωσης, εισάγει **καλές πρακτικές ένταξης** στο χώρο εργασίας, υποστηρίζοντας τις **γυναίκες με μεταναστευτικό υπόβαθρο**, εστιάζοντας στη θεματική “Πολιτική Ισορροπίας Εργασιακής-Προσωπικής Ζωής”, μαζί με άλλους Ευρωπαίους εταίρους.

Το **Generation 2.0 for Rights, Equality & Diversity** δημιουργεί το ελληνικό Δίκτυο Worldplaces, όπου **εταιρείες και μη κερδοσκοπικοί φορείς** έχουν την ευκαιρία, πέρα από το να δικτυωθούν με άλλα μέλη του Δικτύου στην Ελλάδα και στην Ευρώπη, να λάβουν **πρόσβαση σε εγχειρίδια και πηγές** για καλές πρακτικές συμπερίληψης **βάσει φύλου και καταγωγής** όπως και να **συμμετάσχουν σε εκπαιδεύσεις** με τις παρακάτω θεματικές:

- "Πολιτικές πρόσληψης μη διάκρισης & Καλές εταιρικές πρακτικές στη Βρεφονηπιακή φροντίδα"
- "Πολιτικές μη διάκρισης και συμπερίληψης στον εργασιακό χώρο".



Είμαστε WORLDPLACES



Μείνετε
Συντονισμένες/οι!

© 2024, Generation 2.0 for Rights, Equality & Diversity