



SoCrATest

# HANDBOOK

Soft Skills & Creativity Assessment and Testing  
for **Volunteers** in Times of Crisis



Edited by Sonja Bercko Eisenreich and Wolfgang Eisenreich

Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union





Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



Project number: 2020-I-IT02-KA227-ADU-094946

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 therein.



## Πίνακας περιεχομένων

Πρόλογος.....	7
Μέρος Ι.....	9
1.1 Οι μη τεχνικές δεξιότητες στηρίζουν μια κοινωνία μάθησης.....	9
1.2 Η έλλειψη της Εκπαίδευσης Ήπιων Δεξιοτήτων & Δημιουργικότητας στην τυπική μάθηση.....	12
1.3 Ο εθελοντισμός ως βάση της μη τυπικής και άτυπης μάθησης.....	16
1.4 Εθελοντισμός Αντιμετώπισης Κρίσεων.....	18
1.5 Η σημασία της Αξιολόγησης των Ήπιων Δεξιοτήτων.....	22
1.6 Η Αυξανόμενη Σημασία των Ήπιων Δεξιοτήτων και της Δημιουργικότητας για την Επαγγελματική Επιτυχία και Απασχολησιμότητα.....	24
1.7 Ο δικτυακός τόπος του SOCRATEST ως διαδικτυακός πόρος έργου.....	28
1.8 Πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης του SOCRATEST.....	32
1.9 Εργαλείο Αυτοαξιολόγησης Ήπιων Δεξιοτήτων SOCRATEST.....	39
1.10 SOCRATEST Alexa και Mobile Apps.....	44
Μέρος 2.....	49
2.1 Εισαγωγή.....	49
2.2 Δεξιότητες Δημιουργικότητας.....	50
2.2.1 Περιγραφή δέσμης.....	50
2.2.2 Δημιουργική σκέψη.....	51
2.2.3 Καινοτομία.....	53
2.2.4 Αναλυτικές δεξιότητες.....	55
2.2.5 Περιέργεια.....	57
2.2.6 Λογική σκέψη.....	59
2.2.7 Ευρύτητα πνεύματος.....	61
2.2.8 Πειραματισμός.....	63
2.2.9 Brainstorming / Ιδεοκαταιγισμός.....	65
2.2.10 Διαχείριση χρόνου.....	67
2.2.11 Διαπροσωπικές δεξιότητες.....	69
2.2.12 Μη γνωστικές δεξιότητες.....	71
2.2.13 Δικτύωση.....	73



2.3	Ηγετικές δεξιότητες.....	75
2.3.1	Περιγραφή δέσμης .....	75
2.3.2	Εντιμότητα (Ειλικρίνεια).....	77
2.3.3	Εμπιστοσύνη.....	79
2.3.4	Ακεραιότητα .....	82
2.3.5	Αποφασιστικότητα.....	84
2.3.6	Επιμονή.....	87
2.3.7	Ισχυρό όραμα.....	89
2.3.8	Διαφάνεια .....	91
2.3.9	Δεξιότητες επιρροής.....	93
2.3.10	Συνεχής μάθηση.....	95
2.3.11	Καλές σχέσεις.....	97
2.3.12	Προπονητική.....	100
2.4	Δεξιότητες διαχείρισης.....	103
2.4.1	Περιγραφή δέσμης .....	103
2.4.2	Διαχείριση συγκρούσεων.....	105
2.4.3	Αποτελεσματική Ανάθεση αρμοδιοτήτων.....	108
2.4.4	Λήψη αποφάσεων .....	111
2.4.5	Αποτελεσματική επικοινωνία .....	114
2.4.6	Ακεραιότητα .....	117
2.4.7	Κίνητρα.....	119
2.4.8	Δεξιότητες Διαπραγμάτευσης.....	122
2.4.9	Δεξιότητες παρουσίασης .....	125
2.4.10	Επίλυση προβλημάτων .....	127
2.4.11	Διαχείριση άγχους .....	130
2.4.12	Ομαδική εργασία .....	133
2.4.13	Τεχνικές δεξιότητες.....	136
2.4.14	Αντιμετώπιση προβλημάτων .....	139
2.5	Οργανωτικές δεξιότητες.....	141
2.5.1	Περιγραφή δέσμης .....	141



2.5.2	Προσαρμοστικότητα & Ευελιξία.....	143
2.5.3	Συνεργασία .....	146
2.5.4	Προγραμματισμός & Εκτίμηση των καταστάσεων .....	149
2.5.5	Ιεράρχηση προτεραιοτήτων & Αποτελεσματικότητα.....	155
2.5.6	Διαχείριση χρόνου .....	159
2.6	Προσωπικές δεξιότητες.....	162
2.6.1	Περιγραφή δέσμης .....	162
2.6.2	Κριτική σκέψη .....	164
2.6.3	Θετική στάση & Αισιοδοξία.....	169
2.6.4	Αυτογνωσία.....	174
2.6.5	Αυτενέργεια.....	178
2.7	Κοινωνικές δεξιότητες.....	182
2.7.1	Περιγραφή δέσμης .....	182
2.7.2	Δεξιότητες επικοινωνίας .....	185
2.7.3	Συναισθηματική Νοημοσύνη.....	192
2.7.4	Ανθεκτικότητα .....	196
2.7.5	Κοινωνική ευφυΐα .....	201
2.7.6	Δυναμισμός.....	203
Μέρος 3.....		207
3.1	ΓΛΩΣΣΑΡΙ .....	207
3.1.1	Εισαγωγή.....	207
3.1.2	Όροι Γλωσσάριου.....	207
3.2	Λίστα Βιβλιογραφικών Αναφορών.....	235
	Δεξιότητες Δημιουργικότητας.....	235
	Ηγετικές Δεξιότητες.....	236
	Δεξιότητες Διαχείρισης.....	240
	Οργανωτικές Δεξιότητες.....	244
	Προσωπικές Δεξιότητες.....	246
	Κοινωνικές Δεξιότητες .....	247



**SoCrATest**

**HANDBOOK**

Soft Skills & Creativity Assessment and Testing  
for **Volunteers** in Times of Crisis



**SoCrATest**

**Soft Skills & Creativity  
Assessment and Testing for  
Volunteers in Times of Crisis**



## Πρόλογος

**Simona Stefani, WIDE**

Η επιδημία COVID-19 του 2020 δημιούργησε τεράστιες δυσκολίες στην ιατρική και την οικονομία, καθώς και στις ψυχικές, συμπεριφορικές και σωματικές ικανότητες των ανθρώπων. Η συντομογραφία VUCA συνοψίζει τα χαρακτηριστικά αυτής της «νέας κανονικότητας»: ταχύτητα, μη προβλεψιμότητα, πολυπλοκότητα και ασάφεια. Νέοι τρόποι σκέψης και νέες ατομικές και οργανωτικές ικανότητες απαιτούνται για την αντιμετώπιση των προβλημάτων που θέτει το σημερινό περιβάλλον συνεχούς, απροσδόκητης και ευρύτερης αλλαγής.

Η κρίση του κορονοϊού προκάλεσε επίσης καινοτομίες στον τομέα του εθελοντισμού που ήταν προηγουμένως αδιανόητες, ιδίως κατά τη διάρκεια του περιορισμού της κυκλοφορίας και σε περιοχές που επλήγησαν περισσότερο από την πανδημία: Η κοινωνία των πολιτών έχει αναπτύξει πρωτόγνωρο σεβασμό για τον εθελοντισμό και τις ευθύνες τις οποίες συνεπάγεται. Οι άνθρωποι δεν βοηθούν μόνο τους γείτονές τους δωρεάν, ή ξοδεύουν χρόνο μιλώντας σε εκείνους που δεν μπορούν να βγουν έξω ή κάνουν τα ψώνια τους γι' αυτούς. Λόγω των χρηματοπιστωτικών και οικονομικών επιπτώσεων της επιδημίας COVID-19, πολλοί άνθρωποι αναλαμβάνουν άσχετα συνοδευτικά έργα για να βοηθήσουν τα άτομα που ασχολούνται με την περίθαλψη, τη γεωργία, την οικονομία της κινητικότητας και τον δημιουργικό τομέα.

Ο εθελοντισμός είναι μια μεγάλη προσέγγιση για την εκμάθηση νέων «ήπιων δεξιοτήτων», συμπεριλαμβανομένης της ομαδικής εργασίας, της γνωστικής ενσυναίσθησης, των ικανοτήτων επικοινωνίας, της διαπολιτισμικής ικανότητας, της διαχείρισης του άγχους, της πειθαρχίας και της αυτοπεποίθησης, ανεξάρτητα από το επαγγελματικό υπόβαθρο των εθελοντών. Ο εθελοντισμός είναι ένας πολύ καλός τρόπος για να αποκτήσετε εμπειρία και γνώσεις, ειδικά για τα άτομα που έχουν έρθει σε επαφή με το γεγονός ότι η επαγγελματική τους εργασία είναι άσχετη με το ευρύτερο σύστημα διαχείρισης κρίσεων. Αυστηρά μιλώντας, ο εθελοντισμός είναι μια φανταστική ευκαιρία, δηλαδή η ευκαιρία να αναπτυχθούν και να επαληθευτούν οι ήπιες δεξιότητες που μπορούν να χρησιμοποιηθούν ως πλεονέκτημα σε μελλοντικά επαγγελματικά πλαίσια.

Αλλά πώς ένας εθελοντής αποδεικνύει ότι οι ικανότητες που έχει αποκτήσει είναι νόμιμες; Πώς μπορείτε να πείσετε έναν πιθανό εργοδότη ότι η ικανότητά σας να σκέφτεστε δημιουργικά και πολιτιστικά θα σας βοηθήσει να πετύχετε σε συνθήκες υψηλής πίεσης, όταν σχηματίζετε νέες ομάδες και όταν αντιμετωπίζετε πολυπολιτισμικά έργα; Ως εκ τούτου, η επικύρωση αυτών των «ήπιων δεξιοτήτων» ή



των αποκτημένων ικανοτήτων είναι υψίστης σημασίας. Παρά τον παραπλανητικό τίτλο, οι «ήπιες δεξιότητες» κάνουν σημαντική διαφορά στον χώρο εργασίας και βοηθούν τους νέους και τους ενήλικες να βρουν δημιουργικές και καινοτόμες λύσεις για την αντιμετώπιση πρωτοφανών κινδύνων, κοινωνικών προκλήσεων και ευκαιριών.

Ως εκ τούτου, ο στόχος του παρόντος εγχειριδίου του έργου SOCRATEST είναι να βοηθήσει τους οργανισμούς που βασίζονται σε εθελοντές, παρέχοντάς τους πόρους και καθοδήγηση για την υλοποίηση εσωτερικών συστημάτων αναγνώρισης των ήπιων/μη τεχνικών δεξιοτήτων και των δυνατοτήτων δημιουργικότητας. Αυτό θα επιτρέψει στους εθελοντές να βελτιώσουν τα σύνολα δεξιοτήτων και τις ικανότητές τους, ενισχύοντας έτσι την ικανότητά τους να είναι δημιουργικοί και προσαρμόσιμοι σε υψηλό στρες, υψηλό ρίσκο και διφορούμενα περιβάλλοντα εργασίας.





## Μέρος 1

### 1.1 Οι μη τεχνικές δεξιότητες στηρίζουν μια κοινωνία μάθησης

#### **Susana Moreira Bastos, ISCAP**

Η εκμάθηση μιας ήπιας δεξιότητας στηρίζει μια κουλτούρα μάθησης κατά τη διάρκεια της ζωής;

Η επάρκεια αναφέρεται σε διάφορες γνωστικές ικανότητες και δεξιότητες που απαιτούνται για την ανάληψη δράσης, δηλαδή την κινητοποίηση πόρων για την αντιστοίχιση διαφορετικών καταστάσεων που απαιτούν αποτελέσματα. Επάρκεια είναι η ικανότητα να αποδίδετε σε μια εργασία που αποτελείται από ένα σύνολο δεξιοτήτων.

Η έννοια της επάρκειας συνεπάγεται κάτι περισσότερο από την απόκτηση γνώσεων και δεξιοτήτων· περιλαμβάνει την επιστράτευση γνώσεων, δεξιοτήτων, στάσεων και αξιών για την κάλυψη πολύπλοκων απαιτήσεων. Η απόκτηση αυτών των ικανοτήτων οδηγεί στην επιθυμητή ατομική ανάπτυξη και ευημερία, καθώς και σε ακμάζουσες κουλτούρες και κοινωνίες.

Οι ήπιες δεξιότητες είναι ένα σύνολο ενδοπροσωπικών και διαπροσωπικών δεξιοτήτων που περιλαμβάνουν την κοινή λογική, την ικανότητα αντιμετώπισης των ανθρώπων και μια θετική ευέλικτη στάση.

Όπως επισημαίνει ο Robles (2012), οι ήπιες δεξιότητες μπορούν να είναι το σημείο σύνδεσης: δεξιότητες των ανθρώπων, κοινωνικές δεξιότητες και προσωπικές σταδιοδρομίες.

Τα πλεονεκτήματα των ήπιων δεξιοτήτων βρίσκονται στο γεγονός ότι δεν περιορίζονται σε ένα συγκεκριμένο πεδίο, μπορούν να μεταφερθούν σε διαφορετικά πλαίσια.

Μελέτες από το Ινστιτούτο Ερευνών του Στάνφορντ και το Ίδρυμα Carnegie Mellon μεταξύ των 500 CEOs της Fortune διαπίστωσαν ότι το 75% της μακροπρόθεσμης επιτυχίας στην εργασία προέκυψε από τη γνώση των ήπιων δεξιοτήτων και μόνο το 25% από τεχνικές δεξιότητες. Ερευνητές από το Πανεπιστήμιο της Βοστώνης, το Πανεπιστήμιο Ross School of Business και το Πανεπιστήμιο του Μίσιγκαν, διαπίστωσαν ότι οι εργαζόμενοι με εκπαίδευση ήπιων δεξιοτήτων είναι 12% πιο παραγωγικοί από εκείνους χωρίς αυτές. Το Πανεπιστήμιο του Χάρβαρντ ανέφερε ότι το 85% της επιτυχίας στον χώρο εργασίας αποδίδεται στις ήπιες δεξιότητες και μόνο το 15% στις τεχνικές δεξιότητες.



Στο πλαίσιο της μαθησιακής πυξίδας 2030 του ΟΟΣΑ, ο φοιτητικός οργανισμός συνεπάγεται αίσθημα ευθύνης, ενώ οι μαθητές συμμετέχουν στην κοινωνία και έχουν ως στόχο να επηρεάσουν τους ανθρώπους, τα γεγονότα και τις περιστάσεις προς το καλύτερο. Ο Οργανισμός απαιτεί την ικανότητα να πλαισιώνει έναν καθοδηγητικό σκοπό και να προσδιορίζει δράσεις για την επίτευξη ενός στόχου. Πρόκειται για δράση και όχι για ανάληψη δράσης· να διαμορφώσουν και όχι να διαμορφωθούν· και να παίρνουν υπεύθυνες αποφάσεις και επιλογές αντί να αποδέχονται εκείνες που καθορίζονται από τους άλλους. Η ικανότητα αυτενέργειας φοιτητή δεν είναι χαρακτηριστικό της προσωπικότητας· είναι κάτι εύπλαστο και επίκτητο. Ο όρος «αυτενέργεια φοιτητών» συχνά χρησιμοποιείται λανθασμένα ως συνώνυμο της «αυτονομίας των εκπαιδευομένων», της «φωνής των εκπαιδευομένων» και της «επιλογής των εκπαιδευομένων»· αλλά είναι πολύ περισσότερα από αυτές τις έννοιες. Το να ενεργείς αυτόνομα δεν σημαίνει ότι λειτουργείς σε κοινωνική απομόνωση, ούτε σημαίνει ότι ενεργείς αποκλειστικά για ιδιοτελή συμφέροντα. Ομοίως, η αυτενέργεια του εκπαιδευόμενου δεν σημαίνει ότι οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να εκφράσουν ό,τι θέλουν ή μπορούν να επιλέξουν όποια θέματα επιθυμούν να μάθουν.

Η ανάπτυξη δεξιοτήτων και η διά βίου μάθηση αποτελούν βασικούς παράγοντες διευκόλυνσης της αξιοπρεπούς εργασίας, της παραγωγικότητας και της βιωσιμότητας που μπορούν να αυξήσουν την αξία και την απόδοση της εργασίας, να ενδυναμώσουν τη ζωή των εργαζομένων και να εμπλουτίσουν τις κοινωνίες.

Για τα άτομα, παρέχουν το κλειδί για την επιδίωξη των συμφερόντων και των προσδοκιών τους, την πρόσβαση στην αγορά εργασίας, την αποφυγή της φτώχειας και του κοινωνικού αποκλεισμού και την προσαρμογή στον μεταβαλλόμενο κόσμο της εργασίας. Για τις επιχειρήσεις, παρέχουν ένα στρατηγικό ανταγωνιστικό πλεονέκτημα για την παραγωγικότητα και την καινοτομία. Για τις κοινωνίες, δημιουργούν ευκαιρίες για οικονομικό μετασχηματισμό, δημιουργία θέσεων εργασίας, συμμετοχικότητα, δημοκρατία, ενεργό συμμετοχή στα κοινά και βιώσιμη ανάπτυξη.

Η ανανεωμένη επιτακτική ανάγκη για διά βίου μάθηση αποσκοπεί στην καλύτερη προετοιμασία των ατόμων, των επιχειρήσεων και της κοινωνίας για το μέλλον, καλύπτοντας τις μαθησιακές ανάγκες τόσο των νέων όσο και των ενηλίκων σε όλους τους τομείς της οικονομίας και τους κλάδους της οικονομικής δραστηριότητας και σε όλα τα επίπεδα δεξιοτήτων και ευθύνης. Η επανειδίκευση και η αναβάθμιση των δεξιοτήτων έχουν καταστεί επείγουσα προτεραιότητα για πολλούς εργαζομένους που επιθυμούν να διατηρήσουν ή να βρουν εργασία.



Η Διεθνής Οργάνωση Εργασίας (ΔΟΕ) αναγνωρίζει ότι «η εκπαίδευση, η κατάρτιση και η διά βίου μάθηση συμβάλλουν σημαντικά στην προώθηση των συμφερόντων των ατόμων, των επιχειρήσεων, της οικονομίας και της κοινωνίας στο σύνολό της, ιδίως λαμβάνοντας την κρίσιμη πρόκληση της επίτευξης πλήρους απασχόλησης, της εξάλειψης της φτώχειας, της κοινωνικής ένταξης και της βιώσιμης οικονομικής ανάπτυξης στην παγκόσμια οικονομία». Οι ήπιες δεξιότητες υποστηρίζουν μια κουλτούρα δια βίου μάθησης.



## 1.2 Η έλλειψη της Εκπαίδευσης Ήπιων Δεξιοτήτων & Δημιουργικότητας στην τυπική μάθηση

**Alenka Valjašková, QUALED**

Η τυπική μάθηση παρέχει συστηματική σκόπιμη εκπαίδευση, η οποία είναι δομημένη, προσανατολισμένη στον στόχο και καθοδηγείται από εκπαιδευτές ή εκπαιδευτικούς. Καλύπτει την εκπαίδευση σε σχολεία και πανεπιστήμια, αλλά και μαθήματα, διαδικτυακά σεμινάρια, σεμινάρια ή καθοδήγηση. Παρέχουν βασικά και προηγμένα επίπεδα εκπαίδευσης σε ευρύ φάσμα θεμάτων, και αυτός είναι ο κύριος ρόλος τους. Εκτός από τις γνώσεις σε διάφορους τομείς, οι ήπιες δεξιότητες<sup>1</sup> είναι επίσης σημαντικές για τους ανθρώπους και την ανάπτυξή τους.

Αρκετές έρευνες επιβεβαιώνουν ότι αυξάνεται η σημασία των μη τεχνικών δεξιοτήτων για την εργασία και την οργανωτική επιτυχία. Το υψηλό επίπεδο των ήπιων/μη τεχνικών δεξιοτήτων και ικανοτήτων είναι απαραίτητο για την επαγγελματική, αλλά και για την προσωπική επιτυχία της ζωής. Η αγορά εργασίας αλλάζει με τεράστιες τεχνολογικές και επιστημονικές αλλαγές, γεγονός που εντείνει την ανάγκη για ειδικευμένους εργαζόμενους και την ικανότητα να είναι δημιουργικοί και ικανοί να διαχειριστούν κάθε εμπόδιο.

Το 2020 το Παγκόσμιο Οικονομικό Φόρουμ δημοσίευσε κατάλογο των δέκα σημαντικότερων δεξιοτήτων έως το 2025 για την είσοδο στην αγορά εργασίας. Οι δεξιότητες ήταν οι εξής: αναλυτική σκέψη και καινοτομία· στρατηγικές ενεργητικής μάθησης και απλής μάθησης· σύνθετη επίλυση προβλημάτων· κριτική σκέψη και ανάλυση· δημιουργικότητα, πρωτοτυπία και πρωτοβουλία· ηγεσία και κοινωνική επιρροή· χρήση της τεχνολογίας, παρακολούθηση και έλεγχος· σχεδιασμός και προγραμματισμός τεχνολογίας· ανθεκτικότητα, ανοχή στο στρες και ευελιξία· συλλογιστική, επίλυση προβλημάτων και ιδεασμός· συναισθηματική νοημοσύνη· αντιμετώπιση προβλημάτων και εμπειρία χρήστη· υπηρεσιακός προσανατολισμός· ανάλυση και αξιολόγηση συστημάτων· πειθώ και διαπραγμάτευση.

Ωστόσο, υπάρχει απόκλιση μεταξύ των προσδοκιών και του πραγματικού επιπέδου των ήπιων δεξιοτήτων των αποφοίτων. Σύμφωνα με τις έρευνες, το χάσμα είναι ορατό κυρίως σε τομείς όπως η ηγεσία, η συνεργασία, η ομαδική εργασία, η επικοινωνία, η επίλυση προβλημάτων, αλλά και η δημιουργικότητα ή η κριτική σκέψη. Άλλοι τομείς

---

<sup>1</sup> Ήπιες/Μη τεχνικές δεξιότητες: αναφέρονται σε ικανότητες συμπεριφοράς, διαπροσωπικές δεξιότητες, ανθρωποκεντρικές δεξιότητες μάθησης ή προσωπικά χαρακτηριστικά που ενισχύουν τις αλληλεπιδράσεις του ατόμου, τις επαγγελματικές επιδόσεις και τις προοπτικές σταδιοδρομίας και θεωρούνται οι πιο περιζήτητες δεξιότητες στην αγορά εργασίας της σημερινής κοινωνίας της γνώσης.



με ελλειπίες δεξιότητες μεταξύ των εργαζομένων ήταν η ανθρώπινη σχέση, η ενσυναίσθηση ή η συναισθηματική νοημοσύνη.

Τα κενά που λείπουν στις ήπιες δεξιότητες θα πρέπει να καλυφθούν από διάφορες προσαρμογές στην επίσημη μάθηση. Το πιο σημαντικό είναι να αυξηθεί η ευαισθητοποίηση σχετικά με την υψηλή ζήτηση για ένα αξιοπρεπές επίπεδο ήπιων δεξιοτήτων μεταξύ των εργαζομένων.

**Τα σχολεία** συχνά επικρίνονται επειδή εστιάζουν υπερβολικά στη γνώση και τις δοκιμές. Ως εκ τούτου, συνιστάται στα σχολεία να συνεργάζονται και να ενσωματώνουν στο πρόγραμμα σπουδών τους την εκπαίδευση ήπιων δεξιοτήτων και δημιουργικότητας. Σύμφωνα με την έρευνα για τους εκπαιδευτικούς στην Ευρώπη που πραγματοποιήθηκε από την Ευρωπαϊκή Επιτροπή το 2010, την οποία ακολούθησε η Έκθεση Δημιουργικής Μάθησης και Καινοτόμου Διδασκαλίας το 2011, υπάρχουν αρκετά εμπόδια για την αντιμετώπιση της δημιουργικότητας στο πλαίσιο του προγράμματος σπουδών. Μεταξύ των σημαντικότερων που προσδιορίστηκαν ήταν ότι τα θέματα εξετάζονται ξεχωριστά ή το πρόγραμμα σπουδών είναι γεμάτο με περιεχόμενο που δεν επιτρέπει να είναι ευέλικτο ή καινοτόμο στην τάξη. Από τότε, οι περισσότερες χώρες της ΕΕ υποβλήθηκαν σε μεταρρυθμίσεις του προγράμματος σπουδών τους, αλλά εξακολουθεί να υπάρχει πρόβλημα με το πόσο συχνά πραγματοποιούνται αυτές οι μεταρρυθμίσεις και κατά πόσον είναι αρκετά ευέλικτες ώστε να προσαρμόζονται στις ραγδαίες εξελίξεις στην κοινωνία.

Είναι επομένως πρόκληση, η λύση να έχουμε ένα σχολείο που εκπαιδεύει τους νέους ολιστικά, συνδέοντας το μυαλό και την καρδιά τους, προκειμένου να αναπτύξουν βασικές ανθρώπινες ικανότητες.

Ωστόσο, τα σχολεία είναι σημαντικά, οι ήπιες δεξιότητες ή οι δραστηριότητες που ενισχύουν τη δημιουργικότητα συνήθως δεν περιλαμβάνονται αρκετά στα εκπαιδευτικά προγράμματα σπουδών, πράγμα που θα ήταν επωφελές για τους μελλοντικούς εργαζομένους.

Η ταχεία στροφή προς μια κλιματικά ουδέτερη Ευρώπη και τον ψηφιακό μετασχηματισμό αλλάζει τον τρόπο με τον οποίο εργαζόμαστε, μαθαίνουμε, συμμετέχουμε στην κοινωνία ή αλλάζει τον τρόπο με τον οποίο ζούμε την καθημερινότητά μας. Η πανδημία και η σύγκρουση στην Ουκρανία είχαν επίσης σημαντικό αντίκτυπο σε εκατομμύρια ανθρώπους στην ΕΕ. Πολλοί χρειάστηκε ή θα χρειαστεί να αποκτήσουν νέες δεξιότητες και να μετακινηθούν σε νέες θέσεις εργασίας σε διαφορετικό τομέα της οικονομίας. Περισσότεροι θα πρέπει να αναβαθμίσουν τις δεξιότητές τους για να κρατήσουν την εργασία τους σε ένα νέο



εργασιακό περιβάλλον. Για τους νέους, η είσοδος στην αγορά εργασίας θα μπορούσε να είναι πολύ δύσκολη. Αυτός είναι ο λόγος για τη **στόχευση αυτού του ζητήματος σε μη τυπικό ή άτυπο επίπεδο** και η σπουδαιότητα της διά βίου μάθησης.

Στον **μη τυπικό** τρόπο απόκτησης ήπιων δεξιοτήτων διακρίνονται δύο κατηγορίες: η πρώτη κατηγορία είναι η εκπαίδευση και κατάρτιση που παρέχεται μέσω σύντομων προγραμμάτων - μαθημάτων, όπως σεμινάρια, εργαστήρια, συνέδρια, με στόχο τη βελτίωση της ανάπτυξης δεξιοτήτων για την απασχόληση και την καθημερινή ζωή. Άλλα επιδιωκόμενα προγράμματα, όπως στρογγυλές τράπεζες, συνέδρια, παρουσιάσεις βιβλίων, συναντήσεις με εμπειρογνώμονες, εργαστήρια τέχνης και δημιουργικότητας και κοινωνικές δραστηριότητες, διδασκαλία από ομοτίμους και εσωτερική συνεργασία, διεθνείς ανταλλαγές, ανάθεση ρόλων και ευθυνών, αποτελούν επίσης μέρος της κατηγορίας μη τυπικής μάθησης για την ανάπτυξη των ήπιων δεξιοτήτων των νέων ενηλίκων. Η κατάρτιση σε ένα συγκεκριμένο οργανωτικό πλαίσιο, μεταξύ των εργαζομένων μιας εταιρείας ή στο πλαίσιο μιας κοινωνικής ομάδας, αντιπροσωπεύει μια «βαθιά» εμπειρία και μια ευκαιρία για τη βελτίωση ή την ανάπτυξη ήπιων δεξιοτήτων που σχετίζονται με διαφορετικούς τομείς και δημιουργικότητα.

Στη δεύτερη μη τυπική κατηγορία, οι ήπιες δεξιότητες και η δημιουργικότητα αναπτύσσονται με την παρακολούθηση οργανωμένων ειδικών μορφών εκπαίδευσης, όπως η εκπαίδευση που υποστηρίζεται από γραφεία εργασίας ή κέντρα σταδιοδρομίας.

Στον **άτυπο** τρόπο, η απόκτηση ήπιων δεξιοτήτων και δημιουργικότητας είναι πιο γενική από τον τυπικό και τον μη τυπικό τρόπο, επειδή προέρχεται από **τις καθημερινές δραστηριότητες ενός ατόμου**, είτε ως άτομο είτε ως μέλος ομάδας. **Ως άτομο**, μπορείτε να αναπτύξετε ορισμένα προσωπικά στοιχεία, χαρακτηριστικά και συναισθηματική νοημοσύνη μέσω της αυτοδιδασκαλίας και της ανακάλυψης των ικανοτήτων σας και με συνεχείς προσπάθειες μπορείτε να αναπτύξετε υψηλότερο επίπεδο αυτών των δεξιοτήτων. Μέσω της προσωπικής μάθησης μπορείτε να εργαστείτε πάνω στην αυτοπεποίθηση, την διανοητική εγρήγορση ή το σεβασμό προς τους άλλους.

Δεύτερον, οι ήπιες δεξιότητες αναπτύσσονται μέσα από την καθημερινή ζωή **στην κοινωνία**. Σε αυτή την κατηγορία, η ανάπτυξη των ήπιων δεξιοτήτων υλοποιείται μέσω διαφόρων κοινωνικο-πολιτιστικών δραστηριοτήτων. Τα άτομα αναπτύσσουν κοινωνικές δεξιότητες παρατηρώντας τους φίλους και την οικογένεια, παρακολουθώντας θρησκευτικές λειτουργίες ή συμμετέχοντας σε κοινοτικές



δραστηριότητες και κοινωνικές συγκεντρώσεις. Ο ανεπίσημος τρόπος απόκτησης ήπιων δεξιοτήτων χαρακτηρίζεται από έναν τυχαίο και αυθόρμητο, όχι προσχεδιασμένο τρόπο.

Οι μελλοντικοί εργαζόμενοι θα πρέπει να γνωρίζουν τη σημασία των ήπιων δεξιοτήτων και της δημιουργικότητας και εάν δεν απέκτησαν τα κατάλληλα επίπεδα ήπιων δεξιοτήτων κατά τη διάρκεια των σχολικών ετών, θα πρέπει να αναζητήσουν αυτές τις άτυπες και μη τυπικές ευκαιρίες για να τις βελτιώσουν.



### 1.3 Ο εθελοντισμός ως βάση της μη τυπικής και άτυπης μάθησης

**Alenka Valjašková, QUALED**

Το μοναδικό περιβάλλον που δεν αναφέρθηκε στο προηγούμενο κεφάλαιο ήταν ο **εθελοντισμός**. Ο εθελοντισμός και η κοινωνική εργασία είναι στενά συνδεδεμένα και μοιράζονται ένα κοινό ιστορικό, πολιτιστικό, ηθικό υπόβαθρο. Υπάρχουν σημαντικές προσπάθειες για τη συμμετοχή των μη επαγγελματιών στην αντιμετώπιση πολλών κοινωνικών ή κοινοτικών προβλημάτων. Το Ευρωπαϊκό Κέντρο Εθελοντισμού (CEV) κάνει διάκριση μεταξύ επίσημου και ανεπίσημου εθελοντισμού και ταυτόχρονα διαπιστώνουμε ότι ο εικονικός εθελοντισμός είναι ένας νέος τομέας εθελοντισμού που αναπτύσσεται τα τελευταία χρόνια. Το Συμβούλιο της Ευρώπης συνιστά στις επιμέρους χώρες να ορίσουν την εθελοντική υπηρεσία σε εθνικό επίπεδο, με έμφαση στην εκπαιδευτική πτυχή.

Ο ρόλος των εθελοντών θα πρέπει να είναι υποστηρικτικός, να συμπληρώνει το έργο των επαγγελματιών και να βελτιώνει την ποιότητα ζωής των εξυπηρετούμενων και της κοινότητας. Ο εθελοντισμός εδώ και καιρό θεωρείται μόνο ως έναν εναλλακτικό τρόπο χρησιμοποίησης του ελεύθερου χρόνου και παραμένει ανεκτίμητος. Σήμερα είναι αναντικατάστατος σε διάφορους τομείς και υπηρεσίες και επιτελεί σημαντικές λειτουργίες:

- Ενισχύει τη συμμετοχή των πολιτών,
- Συμβάλλει στην καλύτερη αυτοδιάθεση των αποκλεισμένων πληθυσμιακών ομάδων,
- Αντισταθμίζει τις κοινωνικές υπηρεσίες που λείπουν,
- Αποτελεί αποτελεσματικό εργαλείο δημόσιας πολιτικής,
- Συμβάλλει στον εκδημοκρατισμό της κοινωνίας.

Προσφέρει επίσης σημαντικά εκπαιδευτικά οφέλη σε έναν εθελοντή ως άτομο.

Χρησιμοποιώντας τον ελεύθερο χρόνο σας για να συμμετάσχετε σε ένα κοινοτικό έργο που σας ενδιαφέρει είναι μια μεγάλη ευκαιρία να συναντήσετε νέους ανθρώπους με κοινά ενδιαφέροντα και παρόμοια πάθη. Συχνά θα συναντήσετε ανθρώπους τους οποίους μπορεί να μη γνωρίζατε διαφορετικά. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε νέες φιλίες και ένα ευρύτερο **κοινωνικό δίκτυο** που μπορεί να γίνει ένα εποικοδομητικό μέρος της ζωής σας, το οποίο θα μπορούσε να έχει αντίκτυπο στο επίπεδο των ήπιων δεξιοτήτων και της δημιουργικότητάς σας. Ο εθελοντισμός είναι μια αμοιβαία σχέση που εκφράζει όχι μόνο τι μπορεί να προσφέρει κάθε πλευρά, αλλά και τι μπορούν να κερδίσουν και οι δύο πλευρές. Ο αποδέκτης δεν δέχεται





βοήθεια παθητικά: είναι σε θέση να δώσει κάτι, ακόμη και αν συχνά δεν το γνωρίζει, το οποίο θα μπορούσε να είναι ένα μεγάλο όφελος για τον εθελοντή.

Συχνά έχουμε την τάση να συνδέουμε τη δημιουργικότητα με τον καλλιτέχνη, τη θεωρούμε ως δώρο, το οποίο είναι εν μέρει σωστό, αλλά δεν είναι ο πλήρης ορισμός. Η δημιουργικότητα διευρύνει το πνεύμα μας και βρίσκει τρόπους για την επίτευξη του στόχου ή την επίλυση προβλημάτων με μια καινοτόμο προοπτική. Το πιο σημαντικό είναι ότι είναι μια δεξιότητα που μπορούμε να μάθουμε και να βελτιωθούμε σε αυτή, όπως μπορούμε να κάνουμε και με τις ήπιες δεξιότητες.

Η δημιουργικότητα και οι ήπιες δεξιότητες απαιτούν κάποια εξάσκηση: θα μπορούσε κάποιος να εκπαιδευτεί κατά τη διάρκεια του εθελοντισμού. Σίγουρα, ο εθελοντισμός πρέπει να γίνει για χάρη των άλλων, αλλά έχει ανεπιθύμητες ενέργειες και θα μπορούσε να είναι μία προσωπική επικοδομητική εμπειρία.

Όταν είστε εθελοντής, εκθέτετε τον εαυτό σας σε διάφορους τύπους ποικιλομορφίας ταυτόχρονα: ανθρώπινο, επαγγελματικό, πολιτιστικό, οργανωτικό. Αυτή η έκθεση στην ποικιλομορφία ενισχύει την ικανότητά σας να εργάζεστε με διαφορετικούς ανθρώπους στο μέλλον, έτσι ώστε να ενισχύετε την **ομαδική εργασία και τις συνεργατικές σας δεξιότητες**.

Επίσης, όταν είστε εθελοντής πρέπει να μάθετε νέα πράγματα, τα οποία σας δίνουν την ευκαιρία να εξασκήσετε τις δικές σας **δεξιότητες μάθησης**, επειδή όσο περισσότερο μαθαίνετε, τόσο πιο καλά τα πάτε.

Συνήθως ο εθελοντισμός σας προσφέρει εμπειρία με διαφορετικά κοινωνικά ή κοινοτικά προβλήματα και καθώς βοηθάτε στην επίλυσή τους, δημιουργείτε έναν κοινωνικό δεσμό με άλλους εθελοντές ή εξυπηρετούμενους. Αυτό θα μπορούσε να ενισχύσει και να αυξήσει την **ενσυναίσθηση** σας.

Η εμπειρία στην παροχή βοήθειας σε άλλους με οικονομικά, οικογενειακά ή κοινωνικά προβλήματα είναι μια συγκλονιστική εμπειρία, η οποία μπορεί να σας δώσει την ευκαιρία να εκτιμήσετε πιο βαθιά αυτό που έχετε. Αλλά από την άλλη πλευρά, μπορεί να σας δώσει εμπειρία και συνειδητοποίηση, ότι υπάρχουν περισσότεροι από έναν τρόποι επίλυσης προβλημάτων, οι οποίοι εκπαιδεύουν τις δεξιότητες **καινοτομίας και δημιουργικότητας** σας.

Ο εθελοντισμός είναι και θα είναι ένα από τα πιο βαθιά περιβάλλοντα για την εκμάθηση ήπιων δεξιοτήτων και την απόκτηση δημιουργικότητας.



## 1.4 Εθελοντισμός Αντιμετώπισης Κρίσεων

**Sonja Bercko Eisenreich, INTEGRA**

Οι εθελοντές διαδραματίζουν καθοριστικό ρόλο βοηθώντας κοινότητες να ανακάμψουν μετά από καταστροφές, όπως ο σεισμός στην Τουρκία την άνοιξη του 2023, η επιδημία COVID-19 και άλλες ανθρωπιστικές κρίσεις. Τα ανθρώπινα διόδια, η φυσική καταστροφή και η κατάρρευση της κοινωνικής συνοχής που προκύπτουν από αυτές τις κρίσεις είναι καταστροφικά για τις κοινότητες που πλήττονται. Ο εθελοντισμός, η ανιδιοτελής πράξη των ανθρώπων που δίνουν ελεύθερα το χρόνο τους, τα ταλέντα και τους πόρους τους για να βοηθήσουν τους άλλους, έχει γίνει αναπόσπαστο μέρος των επιχειρήσεων ανακούφισης και αποκατάστασης σε περίπτωση καταστροφών.

Οι εθελοντές διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο σε καταστάσεις κρίσης επειδή είναι σε θέση να ανταποκριθούν γρήγορα και να προσαρμοστούν στις μεταβαλλόμενες συνθήκες, καλύπτοντας συχνά τα κενά που αφήνουν τα καθιερωμένα συστήματα αντιμετώπισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης. Οι εθελοντές γίνονται ένας ανεκτίμητος πόρος όταν η ανάγκη για βοήθεια ξεπερνά τις δυνατότητες των καθιερωμένων μηχανισμών αντίδρασης. Μπορούν να ανταποκριθούν γρήγορα, να προσαρμοστούν στις νέες συνθήκες και να συμπληρώσουν τις επίσημες πρωτοβουλίες.

*Εθελοντική συμμετοχή:*

Αρκετοί από τους πιο σημαντικούς λόγους για τους οποίους οι εθελοντές είναι τόσο σημαντικοί σε περιόδους καταστροφής θα εξεταστούν παρακάτω.

**Γρήγορη ανάπτυξη:** Οι εθελοντές είναι σε μοναδική θέση να ανταποκρίνονται γρήγορα και αποτελεσματικά σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης. Έχουν ένα ισχυρό αίσθημα ευθύνης του πολίτη και προθυμία να δώσουν ένα χέρι σε όσους έχουν ανάγκη στις κοινότητές τους. Οι εθελοντές μπορούν να αυτοτροφοδοτηθούν και να φτάσουν σε ζώνες καταστροφής μέσα σε λίγες ώρες, ενώ τα συμβατικά συστήματα αντιμετώπισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης μπορεί να χρειαστούν ημέρες ή εβδομάδες λόγω γραφειοκρατικών διαδικασιών και άλλων εμποδίων. Αυτή η γρήγορη οργάνωση ελαχιστοποιεί το χρόνο που χρειάζεται για να βοηθήσει τα άτομα που έχουν ανάγκη, γεγονός που μπορεί να σώσει ζωές.



Η επιτυχής ανταπόκριση στις μεταβαλλόμενες συνθήκες κατά την περίοδο μετά την καταστροφή απαιτεί μεγάλο βαθμό ευελιξίας και προσαρμογής, και τα δύο εκ των οποίων επιδεικνύουν σε μεγάλο βαθμό εθελοντές. Είναι σε θέση να τροποποιήσουν γρήγορα τις δραστηριότητες και τις υπηρεσίες τους για να ανταποκριθούν στις νέες απαιτήσεις και μετατοπίσεις στην έμφαση. Μπορούν να καλύψουν σημαντικά κενά στα επίσημα συστήματα απόκρισης που μπορεί να δυσκολεύονται να προσαρμοστούν γρήγορα σε απρόβλεπτα σενάρια λόγω της ικανότητάς τους να στέκονται στα πόδια τους να σκέφτονται και να προσαρμόζουν τα ταλέντα τους στις απαιτήσεις της στιγμής.

Υποστήριξη της επίσημης απάντησης: Οι εθελοντές βοηθούν τους επίσημους οργανισμούς αντιμετώπισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης συμπληρώνοντας και αυξάνοντας τις ικανότητες αυτών. Οι εθελοντές συμπληρώνουν τα επίσημα συστήματα παρέχοντας εργασία, δεξιότητες και γνώσεις που διαφορετικά θα έλειπαν. Η βοήθειά τους μπορεί να έρθει με τη μορφή οτιδήποτε, από την ιατρική περίθαλψη και την έρευνα και διάσωση μέχρι τη διαχείριση των logistics και τη συναισθηματική υποστήριξη, ακόμη και τη δέσμευση της κοινότητας. Οι εθελοντές βελτιώνουν τη συνολική ανταπόκριση σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης δουλεύοντας παράλληλα με τους καθιερωμένους μηχανισμούς.

Μείωση των κενών στις υπηρεσίες και την υποστήριξη: Σε περιόδους κρίσης, τα καθιερωμένα συστήματα αντιμετώπισης καταστάσεων έκτακτης ανάγκης ενδέχεται να είναι ανεπαρκή. Για να γεφυρωθούν αυτά τα κενά στη διαθεσιμότητα, οι εθελοντές είναι πολύ σημαντικοί. Μπορούν να συμπληρώσουν τα επίσημα συστήματα συνεισφέροντας επιπλέον ανθρώπους, υλικά και γνώσεις. Οι εθελοντές με ιατρικό ή μηχανολογικό υπόβαθρο, για παράδειγμα, μπορούν να βοηθήσουν σε μέρη όπου τα επίσημα συστήματα υγειονομικής περίθαλψης ή υποδομής είναι υπερφορτωμένα. Οι εθελοντές είναι ζωτικής σημασίας για να διασφαλιστεί ότι αυτά τα κενά στους πόρους καλύπτονται και ότι οι επηρεαζόμενες κοινότητες λαμβάνουν τη βοήθεια που χρειάζονται.

Οι εθελοντές προέρχονται συχνά από τις πληγείσες πόλεις ή γειτονικές περιοχές, έτσι ώστε να έχουν προσωπικές διασυνδέσεις και πλήρη επίγνωση του τοπικού υπόβαθρου, του πολιτισμού και της γλώσσας. Είναι σε καλύτερη θέση να αντιμετωπίσουν τα θέματα που είναι μοναδικά για την πληγείσα περιοχή λόγω της εξοικείωσης τους με την κατάσταση. Βοηθώντας να εντοπιστούν κοινότητες που διατρέχουν κίνδυνο, πολιτισμικά πρότυπα και ειδικές απαιτήσεις για την κοινότητα, οι εθελοντές μπορούν να κατευθύνουν καλύτερα τις προσπάθειες ανακούφισης. Λόγω των εκτεταμένων κοινωνικών δικτύων τους, είναι σε προνομιακή θέση να ενισχύσουν



την εμπιστοσύνη, να δημιουργήσουν ανοικτούς διαύλους επικοινωνίας και να προσφέρουν συναισθηματική υποστήριξη σε όσους την χρειάζονται περισσότερο.

### *Οι Ικανότητες των Εθελοντών*

Υπάρχουν διάφοροι τρόποι με τους οποίους οι εθελοντές μπορούν να βελτιώσουν την αποτελεσματικότητα της αντιμετώπισης κρίσεων συμπληρώνοντας την ικανότητα των καθιερωμένων οργανισμών αντιμετώπισης κρίσεων.

Η εξειδικευμένη γνώση και εμπειρία των εθελοντών μπορεί να είναι ανεκτίμητη σε περιόδους ανάγκης. Αυτές οι ικανότητες μπορούν να μάθουν και να περιλαμβάνουν πράγματα όπως η ιατρική κατάρτιση, οι γνώσεις μηχανικής, οι γλωσσικές δεξιότητες, η τεχνολογική κατανόηση και ο συντονισμός και η υλικοτεχνική εμπειρία. Οι εθελοντές μπορούν να ανταποκριθούν καλύτερα στις ανάγκες των ατόμων που πλήττονται από μια κρίση, αξιοποιώντας την εμπειρογνωμοσύνη που έχουν αναπτύξει στους επιλεγμένους τομείς τους. Για παράδειγμα, το ιατρικό προσωπικό μπορεί να παρέχει βασική ιατρική περίθαλψη, οι μηχανικοί μπορούν να αξιολογήσουν και να επισκευάσουν ζημιές στις υποδομές και οι ειδικοί γλωσσών μπορούν να βοηθήσουν τους ανθρώπους όλων των υποβάθρων να επικοινωνούν μεταξύ τους.

Εξειδίκευση στον τομέα: Υπάρχουν πολλοί εθελοντές με μεγάλο επαγγελματικό υπόβαθρο. Τα υπόβαθρα στην ιατρική, τη διδασκαλία, την κοινωνική εργασία, τη μηχανική ή τη διαχείριση έργων είναι όλα δυνατά. Είναι σε θέση να παρέχουν πολύτιμες γνώσεις και εμπειρογνωμοσύνη από τα επαγγέλματά τους στην αντιμετώπιση της κρίσης λόγω της πολυετούς επαγγελματικής πείρας τους. Αυτή η γνώση εγγυάται ότι οι προσπάθειες αντίδρασης συνάδουν με τους κανόνες και τα πρότυπα στον τομέα, ενισχύει την αποτελεσματικότητα της λήψης αποφάσεων και βελτιώνει την ποιότητα των υπηρεσιών.

Οι εθελοντές από την επηρεαζόμενη κοινότητα ή όσοι έχουν σημαντική εμπειρία στην περιοχή έχουν ανεκτίμητη τοπική εμπειρογνωμοσύνη και διορατικότητα στο πλαίσιο. Είναι καλά εξοικειωμένοι με την τοπογραφία της περιοχής, τους πολιτιστικούς κανόνες, την κοινωνική δυναμική και τους διαθέσιμους πόρους. Λόγω της εξοικείωσής τους με την περιοχή, είναι σε καλύτερη θέση να αξιολογήσουν την κατάσταση, να καθορίσουν τις απαιτήσεις της κοινότητας και να εφαρμόσουν λύσεις. Οι αλληλεπιδράσεις μεταξύ των επίσημων οργανισμών απόκρισης και της κοινότητας μπορούν να βελτιωθούν με την υποστήριξη εθελοντών που έχουν πλήρη επίγνωση του τοπικού περιβάλλοντος.



**Δίγλωσσοι και Διπολιτισμικοί:** Οι εθελοντές που είναι δίγλωσσοι ή πολιτισμικά ικανοί είναι ανεκτίμητοι σε καταστάσεις που απαιτούν διαπολιτισμική επικοινωνία ή κατανόηση, όπως αυτές που αφορούν μια πολυπολιτισμική κοινότητα ή μια διεθνή καταστροφή. Μπορούν να ενεργούν ως μεταφραστές ή διερμηνείς για να βοηθήσουν τις ομάδες ανταπόκρισης να επικοινωνούν με εκείνους που δεν μιλούν την κοινή γλώσσα. Επιπλέον, οι εθελοντές που είναι καλά εκπαιδευμένοι σε διάφορες πολιτιστικές πρακτικές και κανόνες θα είναι καλύτερα εξοπλισμένοι για να διασφαλίσουν ότι τα τοπικά έθιμα γίνονται σεβαστά και συμπεριλαμβάνονται σε δραστηριότητες αντίδρασης, προστατεύοντας από τυχόν παρανοήσεις ή ακούσιες βλάβες που μπορεί να προκύψουν.

**Ικανότητα αλλαγής και επίλυσης προβλημάτων:** Οι εθελοντές έχουν συνήθως εξαιρετική ευελιξία και την ικανότητα να σκέφτονται δημιουργικά υπό πίεση, τα οποία και τα δύο είναι απαραίτητα σε καταστάσεις κρίσης. Μπορούν να χειριστούν την ασάφεια, να δημιουργήσουν εφαρμόσιμες λύσεις εν κινήσει και να ανταποκριθούν στις αυστηρές προθεσμίες με ευκολία. Οι εθελοντές έχουν τη μοναδική ικανότητα να αναλύουν γρήγορα νέες απαιτήσεις, να εντοπίζουν κενά υπηρεσιών και να παρέχουν δημιουργικές λύσεις. Η αντιμετώπιση της κρίσης ωφελείται από την ικανότητά τους να σκέφτονται γρήγορα και δημιουργικά και να προσαρμόζονται στις νέες καταστάσεις όταν αυτές προκύπτουν.

Οι εθελοντές που έχουν ήδη χτίσει εμπιστοσύνη και σχέση μέσα στην κοινότητα είναι σε θέση να ανταποκριθούν σε καταστάσεις έκτακτης ανάγκης πιο αποτελεσματικά. Μπορούν να δεθούν με τους ντόπιους, να δημιουργήσουν σχέσεις εμπιστοσύνης και να αποκτήσουν χρήσιμα στοιχεία για τις μοναδικές δυσκολίες των ατόμων και των κοινοτήτων. Οι άνθρωποι στις πληγείσες περιοχές είναι πιο πιθανό να συνεργαστούν με επιχειρήσεις αντιμετώπισης καταστροφών όταν βλέπουν να εμπλέκονται φιλικά πρόσωπα και άτομα που γνωρίζουν και εμπιστεύονται.



## 1.5 Η σημασία της Αξιολόγησης των Ήπιων Δεξιοτήτων

**Susana Moreira Bastos, ISCAP**

Οι δεξιότητες μπορούν να οριστούν ευρέως ως «δράση στο πλαίσιο» και μπορούν να διδαχθούν και να αναπτυχθούν. Πράγματι, οι δεξιότητες συνδέονται στενά με τη συμπεριφορά και το περιβάλλον πλαίσιο αυτής, γεγονός που επηρεάζει τις δυνατότητες ενεργοποίησης και τη δύναμη μεταβίβασής τους. Πιο συγκεκριμένα, οι ήπιες δεξιότητες θεωρούνται ως ένα σύνολο προσωπικών και διαπροσωπικών δεξιοτήτων — που συνήθως ονομάζονται «ήπιες δεξιότητες» — αλλά και ως τεχνικές δεξιότητες που μπορούν να χρησιμοποιηθούν και είναι σημαντικές για την απόδοση στον χώρο εργασίας σε πολλά επαγγέλματα, ανεξάρτητα από τον ακαδημαϊκό κλάδο.

Η προσέγγιση των ικανοτήτων στη μάθηση έχει ως κύριο σκοπό την ανάπτυξη αναπτύξει στα άτομα την κριτική στοχαστική σκέψη, καθιστώντας τους ικανούς να αναλύσουν, να αποφασίσουν, να σχεδιάσουν και να επικοινωνήσουν τις ιδέες τους. Υπό αυτή την έννοια, είναι θεμελιώδους σημασίας η ανάπτυξη στρατηγικών διδασκαλίας-μάθησης και αξιολόγησης που προωθούν την επίτευξη των επιθυμητών μαθησιακών αποτελεσμάτων.

Οι "μεγάλοι κλασικοί στοχαστές που μελέτησαν τα προβλήματα της εκπαίδευσης, είπαν και το επανέλαβαν: «είναι στο χέρι του δασκάλου να μεταβιβάσει στον μαθητή αυτό που η ανθρωπότητα έχει ήδη μάθει για τον εαυτό της και τη φύση, όλα όσα έχει δημιουργήσει και εφεύρει ουσιαστικά» (...) μία από τις κύριες εργασίες που προορίζονται αποκλειστικά για την εκπαίδευση συνίσταται, πρώτα απ' όλα, να προικίσει την Ανθρωπότητα με την ικανότητα να κυριαρχήσει στη δική της ανάπτυξη.

Η αξιολόγηση των ήπιων/μη τεχνικών δεξιοτήτων είναι απαραίτητη για να εκτιμηθεί η διαδικασία της μάθησης και η προσωπική ανάπτυξη και ενδυνάμωση.

Η αντίληψη που έχουν τα άτομα και οι εργοδότες για την απόκτηση και ενίσχυση των ήπιων δεξιοτήτων τους θα δημιουργήσει μέσα τους την αυτογνωσία του επιπέδου της γνωστικής τους ανάπτυξης σε κάθε ήπια δεξιότητα. Έτσι, η εκτίμηση και η αναγνώριση από τους εργοδότες θα ενισχύσει την προώθηση του ατόμου και του επαγγελματία.

Η αξιολόγηση των ήπιων δεξιοτήτων λαμβάνει υπόψη και εκτιμά την εμπειρία του ατόμου, όπως η μαθησιακή διαδικασία και η προσωπική ανάπτυξη, ειδικά στην απόκτηση και ενίσχυση των μη τεχνικών δεξιοτήτων που αναζητούν οι εταιρείες, ευνοώντας έτσι την αναγνώριση, την ενίσχυση και την προώθησή τους.



Η χρήση του εργαλείου αξιολόγησης για ένα συγκεκριμένο σύνολο δεξιοτήτων έχει σημαντικό αντίκτυπο άμεσα στους ανθρώπους. Είναι οι κύριοι ενδιαφερόμενοι φορείς που κατανοούν τη χρηστικότητα του εργαλείου και έχουν την αντίληψη της ανάγκης ενίσχυσης και ανάπτυξης τέτοιων μη τεχνικών δεξιοτήτων.



## 1.6 Η Αυξανόμενη Σημασία των Ήπιων Δεξιοτήτων και της Δημιουργικότητας για την Επαγγελματική Επιτυχία και Απασχολησιμότητα

**Wolfgang Eisenreich, ECC**

Η σημασία των ήπιων δεξιοτήτων και της δημιουργικής ικανότητας ενός ατόμου στον καθορισμό της απασχολησιμότητάς του έχει επεκταθεί σημαντικά ως αποτέλεσμα της ταχέως μεταβαλλόμενης αγοράς εργασίας σε παγκόσμια κλίμακα. Οι εργοδότες δίνουν μεγαλύτερη έμφαση στην ικανότητα ενός ατόμου να επικοινωνεί αποτελεσματικά, να αλληλεπιδρά αποτελεσματικά, να προσαρμόζεται σε νέες καταστάσεις και να σκέφτεται δημιουργικά. Αυτό συμβαίνει παρά το γεγονός ότι οι τεχνικές δεξιότητες εξακολουθούν να είναι απαραίτητες. Οι εργοδότες αρχίζουν να βλέπουν την ανάγκη για ένα εργατικό δυναμικό που δεν διαθέτει μόνο τεχνικές ικανότητες αλλά και ένα ευρύ φάσμα ήπιων δεξιοτήτων και δημιουργικότητας, καθώς ο αυτοματισμός και οι τεχνολογικές ανακαλύψεις συνεχίζουν να μετασχηματίζουν τις βιομηχανίες. Αυτή η ανάγκη είναι άμεσο αποτέλεσμα του γεγονότος ότι οι βιομηχανίες αναδιαμορφώνονται μέσω της αυτοματοποίησης και των τεχνολογικών εξελίξεων.

Οι υποψήφιοι για θέσεις εργασίας που έχουν αναπτύξει τις δημιουργικές και ήπιες δεξιότητές τους σε υψηλό επίπεδο έχουν ανταγωνιστικό πλεονέκτημα στην αγορά εργασίας. Αυτές οι ικανότητες ξεχωρίζουν τα άτομα από τη γενιά τους και ενισχύουν την απασχολησιμότητά τους σε ένα ευρύ φάσμα τομέων και εργασιακών καθηκόντων. Τα άτομα που μπορούν να αναλάβουν ηγετικούς ρόλους, να εκφράσουν αποτελεσματικά τις ιδέες τους και να διασχίσουν με επιτυχία περίπλοκες προκλήσεις έχουν μια μεγαλύτερη ευκαιρία για επαγγελματική εξέλιξη και επαγγελματική επιτυχία. Οι ήπιες δεξιότητες και η εφευρετικότητα είναι δύο παράγοντες που συμβάλλουν στην εξέλιξη της σταδιοδρομίας και στην επαγγελματική επιτυχία. Η καλλιέργεια των ήπιων δεξιοτήτων και του δημιουργικού δυναμικού όχι μόνο αυξάνει την απασχολησιμότητα, αλλά οδηγεί και σε μια αίσθηση προσωπικής ολοκλήρωσης για το άτομο. Αυτές οι ικανότητες δίνουν στους ανθρώπους τη δύναμη να εκφράζουν τα μοναδικά ταλέντα τους, να συμμετέχουν σε εργασία που έχει νόημα γι' αυτούς και να βιώνουν την ολοκλήρωση των επαγγελματικών τους δραστηριοτήτων.

Το Εργαλείο Αξιολόγησης του SOCRATEST παρουσιάζει τέσσερις διαφορετικές δέσμες ήπιων/μη τεχνικών δεξιοτήτων με συνολικά 18 αποφασιστικής σημασίας ήπιες δεξιότητες και δεξιότητες δημιουργικότητας που εκτιμώνται ιδιαίτερα από τους εργοδότες. Η απόκτηση πολύτιμης εμπειρίας μέσω της εθελοντικής εργασίας αυξάνει την απασχολησιμότητα και καθιστά ένα άτομο πιο περιζήτητο σε υποψήφιους εργοδότες. Οι παρακάτω είναι οι πιο βασικές δεξιότητες:





- Ικανότητα αποτελεσματικής επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης με άλλους. Η ικανότητα αποτελεσματικής επικοινωνίας και αλληλεπίδρασης με άλλους είναι ζωτικής σημασίας στα δικτυωμένα και συνεργατικά εργασιακά περιβάλλοντα του σήμερα. Οι εργοδότες σε κάθε τομέα δίνουν υψηλή προτεραιότητα στους υποψηφίους που μπορούν να επικοινωνήσουν αποτελεσματικά τις σκέψεις τους, να δώσουν προσοχή σε αυτά που τους λένε, να καλλιεργήσουν ουσιαστικές σχέσεις και να συνεργαστούν με άλλους.
- Κριτική σκέψη και ικανότητες επίλυσης προβλημάτων: Τα άτομα που διαθέτουν την «ήπια δεξιότητα» της επίλυσης προβλημάτων και της κριτικής σκέψης είναι σε θέση να αξιολογήσουν τις δύσκολες συνθήκες, να καταλήξουν σε καλά τεκμηριωμένα συμπεράσματα και να επινοήσουν πρωτότυπες λύσεις. Αυτές οι ικανότητες γίνονται όλο και πιο απαιτητικές καθώς οι επιχειρήσεις αναζητούν άτομα που μπορούν να χειριστούν την ασάφεια, να παραμείνουν ευέλικτα απέναντι στην αλλαγή και να συνεισφέρουν πολύτιμα στις προσπάθειες επίλυσης προβλημάτων.
- Ευελιξία και ανθεκτικότητα: σε ένα εργασιακό περιβάλλον που αλλάζει συνεχώς, η ευελιξία και η ανθεκτικότητα είναι απολύτως απαραίτητες. Τα άτομα που μπορούν γρήγορα να προσαρμοστούν σε νέες καταστάσεις, να αποδεχτούν δυσκολίες και να επιδείξουν επιμονή απέναντι σε αποτυχίες, εκτιμώνται ιδιαίτερα από τους εργοδότες.
- Οι δεξιότητες ηγεσίας και ομαδικής εργασίας είναι ιδιαίτερα επιθυμητές στον σημερινό χώρο εργασίας, καθώς όλο και περισσότερες εταιρείες δίνουν έμφαση στη συνεργατική εργασία και στην ικανότητα αποτελεσματικής συνεργασίας με μέλη ενός ποικίλου φάσματος υποβάθρων. Οι άνθρωποι που έχουν την ικανότητα να καθοδηγούν, να ενθαρρύνουν, να εμπνέουν και να επηρεάζουν άλλους θεωρούνται πολύτιμα περιουσιακά στοιχεία στη διαδικασία επίτευξης των οργανωτικών στόχων.

Οι προσπάθειες που καταβάλλονται για την επίλυση προβλημάτων καταδεικνύουν τη σημασία της δημιουργικότητας όσον αφορά την απασχολησιμότητα. Οι εργοδότες αναζητούν προσωπικό που είναι ικανό για δημιουργική σκέψη, νέες ιδέες και προσέγγιση προβλημάτων από διαφορετικές οπτικές γωνίες. Καινοτόμα προϊόντα, υπηρεσίες και διαδικασίες αναπτύσσονται σε μεγάλο βαθμό λόγω της συμβολής δημιουργικών πνευμάτων, που δίνουν στις εταιρείες τους ένα ανταγωνιστικό πλεονέκτημα. Οι δημιουργικοί άνθρωποι τείνουν να είναι πιο ευέλικτοι απέναντι στις αλλαγές στο περιβάλλον τους, επειδή έχουν συνηθίσει να ερευνούν νέους δρόμους δράσης και να καλωσορίζουν ανορθόδοξες στρατηγικές. Η ικανότητά τους να σκέφτονται δημιουργικά και να προσαρμόζουν τη συμπεριφορά τους ως απάντηση στις μεταβαλλόμενες συνθήκες είναι ιδιαίτερα πολύτιμη στον ταχύτατα μεταβαλλόμενο χώρο εργασίας του σήμερα. Τα άτομα ενθαρρύνονται να



αναμιγνύουν διάφορες απόψεις, τομείς εμπειρογνωμοσύνης και σύνολα δεξιοτήτων όταν ενθαρρύνονται να είναι δημιουργικοί, επειδή αυτό ενθαρρύνει επίσης την ομαδική εργασία και τη διεπιστημονική εργασία. Οι εργαζόμενοι που μπορούν να παράγουν διαλειτουργικές ιδέες, να καλλιεργήσουν μια κουλτούρα δημιουργικότητας και να γεφυρώσουν τους κλάδους εκτιμώνται ιδιαίτερα από τους οργανισμούς λόγω της ικανότητάς τους να γεφυρώνουν επιστημονικούς κλάδους.

Η ταχεία ανάπτυξη της τεχνολογίας τεχνητής νοημοσύνης (AI) έχει προκαλέσει μια συζήτηση σχετικά με το μέλλον της απασχόλησης και τις δεξιότητες που θα είναι σε ζήτηση. Ένα θέμα που έχει τεθεί είναι η αυξανόμενη σημασία των ήπιων δεξιοτήτων, οι οποίες περιλαμβάνουν τη δημιουργικότητα και την ικανότητα δημιουργικής σκέψης. Καθώς οι τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης συνεχίζουν να διαταράσσουν ολόκληρες βιομηχανίες και να επαναπροσδιορίζουν το εργατικό δυναμικό, η σημασία της κατοχής αυτών των ήπιων δεξιοτήτων και της δημιουργικότητας γίνεται όλο και πιο προφανής.

Τα συστήματα τεχνητής νοημοσύνης (AI) υπερέχουν στην ανάλυση δεδομένων, την αυτοματοποίηση και την αναγνώριση προτύπων, γεγονός που τους επιτρέπει να εκτελούν εργασίες γρήγορα και με ακρίβεια. Από την άλλη πλευρά, έχουν συχνά δυσκολίες με δραστηριότητες που απαιτούν εννοιολογική γνώση, συναισθηματική νοημοσύνη και δημιουργική επίλυση προβλημάτων. Τα συστήματα τεχνητής νοημοσύνης δεν είναι σε θέση να συμμετάσχουν σε περίπλοκες ανθρώπινες αλληλεπιδράσεις, να συλλάβουν μη λεκτικά στοιχεία ή να επιδείξουν ενσυναίσθηση.

Είναι ακόμα απαραίτητες οι ισχυρές επικοινωνιακές και διαπροσωπικές δεξιότητες για την επιτυχή διαμόρφωση σχέσεων, τη συνεργασία και την ικανοποίηση των ανθρώπινων απαιτήσεων. Τα άτομα που διαθέτουν άλλες ήπιες δεξιότητες, όπως η συναισθηματική νοημοσύνη και η ενσυναίσθηση, μπορούν να συνδεθούν καλύτερα με άλλους, να κατανοήσουν τις προοπτικές των άλλων και να ανταποκριθούν ανάλογα. Αυτές οι ικανότητες είναι απαραίτητες για θέσεις εργασίας που απαιτούν συνεργασία με άλλους ανθρώπους, παροχή υπηρεσιών στους εξυπηρετούμενους, ηγεσία ή συνεργασία σε μια ομάδα.

Τα συστήματα τεχνητής νοημοσύνης είναι σε θέση να παράγουν απαντήσεις με βάση δεδομένα που υπάρχουν ήδη, αλλά τα ανθρώπινα όντα είναι τα μόνα που μπορούν να είναι πραγματικά δημιουργικά. Η επίλυση προβλημάτων, η καινοτομία και ο εντοπισμός ευκαιριών που τα συστήματα τεχνητής νοημοσύνης μπορεί να χάσουν, απαιτούν όλα δημιουργική σκέψη, φαντασία και την ικανότητα εύρεσης νέων ιδεών. Οι ανησυχίες δεοντολογικού χαρακτήρα όσον αφορά τα συστήματα τεχνητής



νοημοσύνης περιλαμβάνουν την προστασία της ιδιωτικής ζωής, την προκατάληψη και τη λογοδοσία. Τα άτομα που έχουν την ικανότητα να σκέφτονται κριτικά είναι καλύτερα εξοπλισμένα για να αξιολογούν τις επιπτώσεις των συστημάτων τεχνητής νοημοσύνης, να καταλήγουν σε ηθικά συμπεράσματα και να επιβλέπουν την υπεύθυνη ανάπτυξη της τεχνητής νοημοσύνης.

Η ανάπτυξη αυτών των «ήπιων δεξιοτήτων» δίνει στα άτομα τη δυνατότητα να επιβιώσουν παράλληλα με τις τεχνολογίες τεχνητής νοημοσύνης, γεγονός που εξασφαλίζει την απασχόλησή τους και οδηγεί στη δημιουργία αξίας με επίκεντρο τον άνθρωπο.



## 1.7 Ο δικτυακός τόπος του SOCRATEST ως διαδικτυακός πόρος έργου

### **Gabriele Campanino**

Οι εταίροι του SOCRATEST, οι οποίοι δημιούργησαν την ιστοσελίδα του έργου όλοι μαζί, εργάστηκαν για να δημιουργήσουν μια συναρπαστική και διαδραστική εμπειρία χρήστη, προκειμένου να εγγυηθούν πολλά οφέλη και όχι μόνο τη διάδοση πληροφοριών σχετικά με το έργο.

Έχουν υλοποιηθεί διάφορα εργαλεία για τη συλλογή δεδομένων και την ανατροφοδότηση των χρηστών, όπως η φόρμα επικοινωνίας, για την καλύτερη κατανόηση των αναγκών και των προσδοκιών της μεγάλης κοινότητας. Επιπλέον, έχουν ενσωματωθεί ενότητες για να ενθαρρύνουν την ενεργό συμμετοχή στο έργο, να εμπλέξουν τους χρήστες και να τους κάνουν ενεργό μέρος της διαδικασίας λήψης αποφάσεων. Έχουν επίσης αναπτυχθεί εργαλεία παρακολούθησης και ανάλυσης της επισκεψιμότητας ιστοτόπων για την αξιολόγηση του αντικτύπου και της αποτελεσματικότητας των δραστηριοτήτων επικοινωνίας και προώθησης. Χάρη σε αυτά τα εργαλεία, ο ιστότοπος έχει γίνει ένα εργαλείο αλληλεπίδρασης και συμμετοχής της κοινότητας, ικανό να παράγει προστιθέμενη αξία για το έργο και τους στόχους του.

### *Τεχνολογικές Πτυχές*

Ο ιστότοπος χρησιμοποιεί το WordPress ως κύρια πλατφόρμα, καθώς προσφέρει ένα ευρύ φάσμα δυνατοτήτων ενσωμάτωσης και επέκτασης των λειτουργιών. Χάρη στη μεγάλη κοινότητα των προγραμματιστών και τα εργαλεία που διατίθενται από την πλατφόρμα, είναι δυνατόν να έχετε προσαρμοσμένα plugins, γραφικά θέματα και widgets που σας επιτρέπουν να εμπλουτίσετε την εμπειρία χρήστη. Επιπλέον, το WordPress προσφέρει μια έξυπνη διεπαφή που επιτρέπει στους διαχειριστές ιστοτόπων να ενημερώνουν εύκολα το περιεχόμενο, να δημιουργούν σελίδες και δημοσιεύσεις, να αλλάζουν ρυθμίσεις και να παρακολουθούν στατιστικά στοιχεία. Χάρη στην ευελιξία και την επεκτασιμότητα της πλατφόρμας, ο ιστότοπος μπορεί να αναπτυχθεί μαζί με τη δραστηριότητα που αντιπροσωπεύει, εξασφαλίζοντας μια ολοένα και πιο επαγγελματική και ελκυστική διαδικτυακή παρουσία για τους χρήστες.

Η χρήση του ιστότοπου για κινητά αποτελεί σημαντική ευκαιρία για τη διασφάλιση της προσβασιμότητας και της χρηστικότητας του περιεχομένου μέσω κινητών συσκευών, όπως τα smartphones και τα tablets. Χάρη στον σχεδιασμό και την ανάπτυξη μιας φιλικής προς τα κινητά διεπαφής, ο ιστότοπος γίνεται πιο προσιτός και



εύκολα προσβάσιμος σε κινητές συσκευές, βελτιώνοντας την εμπειρία του χρήστη και αυξάνοντας τη δυνατότητα προσέγγισης ενός ευρύτερου και πιο ποικιλόμορφου κοινού. Επιπλέον, χάρη παρουσία του ιστότοπου για κινητά, οι χρήστες μπορούν να έχουν πρόσβαση σε περιεχόμενο όπου και αν βρίσκονται, χωρίς να χρειάζεται να χρησιμοποιούν επιτραπέζιο υπολογιστή. Αυτό αυξάνει την αλληλεπίδραση των χρηστών με τον ιστότοπο και επιτρέπει στην σύμπραξη του έργου να παρέχει πληροφορίες σε πραγματικό χρόνο, εξασφαλίζοντας μια ολοκληρωμένη και ολοένα και πιο εξατομικευμένη εμπειρία χρήστη. Επιπλέον, η χρήση του ιστότοπου για κινητά προσφέρει τη δυνατότητα χρήσης συγκεκριμένων χαρακτηριστικών των κινητών συσκευών, όπως ο γεωγραφικός εντοπισμός και η δυνατότητα κοινής χρήσης περιεχομένου στα κοινωνικά δίκτυα, για τον εμπλουτισμό της εμπειρίας του χρήστη και τη βελτίωση της αλληλεπίδρασης με το κοινό.

#### *Θέματα σχετικά με το περιεχόμενο*

Ο ιστότοπος προσφέρει άμεση πρόσβαση σε όλα τα πληροφοριακά προϊόντα του έργου, επιτρέποντας σε οποιονδήποτε να επωφεληθεί από τις πληροφορίες και τα αποτελέσματα που αποκτήθηκαν. Χάρη στην ενότητα τεκμηρίωσης, οι χρήστες μπορούν να έχουν πρόσβαση σε ένα ευρύ φάσμα προϊόντων πληροφοριών, όπως προϊόντα έργου, εκθέσεις, ανακεφαλαιωτικά έγγραφα, παρουσιάσεις εκδηλώσεων, εγχειρίδια και πολλά άλλα. Τα προϊόντα αυτά είναι διαθέσιμα σε διάφορες γλώσσες και οργανώνονται ανά θέμα, για τη διευκόλυνση της έρευνας και της διαβούλευσης. Επιπλέον, ο ιστότοπος προσφέρει επίσης τη δυνατότητα λήψης των προϊόντων πληροφοριών, χρήσης εκτός σύνδεσης ή να τα μοιραστείτε με άλλα ενδιαφερόμενα μέρη. Το χαρακτηριστικό αυτό αντιπροσωπεύει σημαντική προστιθέμενη αξία για το έργο, διότι επιτρέπει την αποτελεσματική διάδοση των πληροφοριών και την προσέγγιση ενός ολοένα και ευρύτερου κοινού. Χάρη στη διαθεσιμότητα των προϊόντων πληροφορίας, ο ιστότοπος γίνεται ένα εργαλείο διάδοσης και ευαισθητοποίησης, το οποίο συμβάλλει στη διάδοση των γνώσεων και των ορθών πρακτικών στη διεθνή σκηνή.

Ο όγκος των λεπτομερών πληροφοριών σχετικά με τις συναντήσεις του έργου στον ιστότοπο του έργου είναι ένα σημαντικό εργαλείο επικοινωνίας και κατάρτισης για την κοινότητα. Χάρη στη δημοσίευση λεπτομερών πληροφοριών σχετικά με τα διάφορα στάδια ανάπτυξης του έργου, οι συμμετέχοντες μπορούν να έχουν πλήρη και επικαιροποιημένη άποψη σχετικά με την πρόοδο των δραστηριοτήτων και τα επιτευχθέντα αποτελέσματα. Επιπλέον, ο δικτυακός τόπος παρέχει πληροφορίες



σχετικά με τις μεθόδους εργασίας που υιοθετήθηκαν, τις μεθόδους συντονισμού και τις στρατηγικές επικοινωνίας, οι οποίες αντιπροσωπεύουν ένα πολύτιμο μοντέλο κατάρτισης για όποιον επιθυμεί να εμβαθύνει τις μεθοδολογίες ανάπτυξης ενός σχεδίου στην Ευρώπη. Χάρη στη διαφάνεια και την πληρότητα των πληροφοριών, ο ιστότοπος γίνεται εργαλείο για τη μάθηση και την ανταλλαγή ορθών πρακτικών, οι οποίες μπορούν επίσης να εφαρμοστούν και σε άλλα πλαίσια έργων. Επιπλέον, η παρουσία μιας ενότητας αφιερωμένης στις επαφές και την υποστήριξη, καθιστά την ιστοσελίδα σημείο αναφοράς για την κοινότητα, η οποία μπορεί να βρει απαντήσεις στις ανάγκες της και λύσεις στα προβλήματά της σε σχέση με το θέμα του έργου.

### *Μεθοδολογικές πτυχές*

Το βασικό εργαλείο για την εργασία και την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των εταιρών του έργου εκπροσωπείται από τον ιστότοπο, χάρη στη λειτουργία αναφοράς όλων των φάσεων του έργου με σαφή και ακριβή τρόπο. Χάρη στην ενότητα που είναι αφιερωμένη στις δραστηριότητες και στα στάδια του έργου, κατέστη δυνατή η ακριβής εικόνα της προόδου των δραστηριοτήτων και των αποτελεσμάτων που επιτεύχθηκαν, διευκολύνοντας την ανταλλαγή πληροφοριών και τη συνεργασία μεταξύ των διαφόρων εταιρών. Ο ιστότοπος πρόσφερε επίσης προηγμένες δυνατότητες επικοινωνίας που επέτρεπαν στους συνεργάτες να αλληλεπιδρούν και να ανταλλάσσουν πληροφορίες. Ως εκ τούτου, ο ιστότοπος του έργου διαδραμάτισε θεμελιώδη ρόλο στη διαχείριση και τον συντονισμό των δραστηριοτήτων, καθιστώντας τον απαραίτητο εργαλείο για το έργο και την ανταλλαγή πληροφοριών μεταξύ των εταιρών και συμβάλλοντας στην επιτυχία του έργου.

Επιπλέον, χάρη στη διαθεσιμότητα μιας ενότητας αφιερωμένης στις ειδήσεις και τις εκδηλώσεις του έργου, ο ιστότοπος αντιπροσωπεύει ένα σημαντικό εργαλείο διάδοσης και ευαισθητοποίησης, το οποίο συνέβαλε στη συμμετοχή ενός ολοένα και ευρύτερου κοινού.

Είναι σημαντικό να προστεθεί ότι οι βασικές πληροφορίες της διαδικασίας που περιέχονται στον ιστότοπο αποτελούν σημαντικό υλικό μέσω του οποίου αναπτύχθηκαν τακτικά ενημερωτικά δελτία και στη συνέχεια προωθήθηκαν σε μεγάλο αριθμό παραληπτών από όλες τις χώρες που συμμετέχουν στο έργο. Γενικά, οι λίστες των χρηστών στους οποίους αποστέλλονται ενημερωτικά δελτία μπορούν να αποτελέσουν χρήσιμο εργαλείο για τη διατήρηση άμεσης σχέσης με το κοινό-στόχο τους, προάγοντας την εικόνα του οργανισμού και ενθαρρύνοντας τη συμμετοχή, μέσω της άμεσης επικοινωνίας με το κοινό του και της αφοσίωσης των χρηστών του.



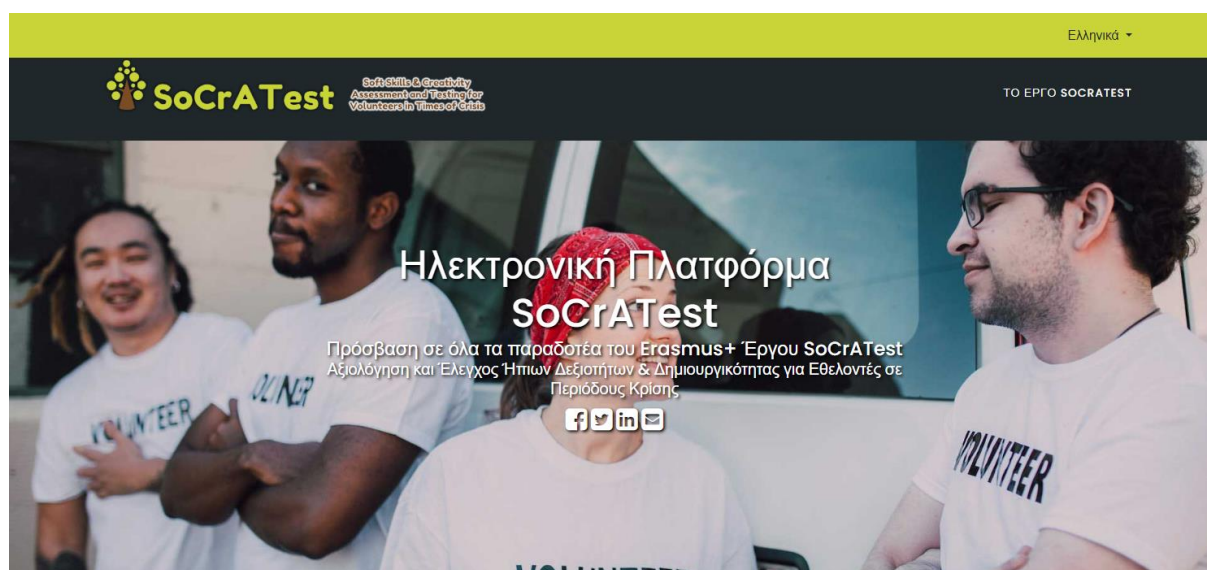
Ο ιστότοπος είναι πολύγλωσσος: αυτό είναι ένα θεμελιώδες στοιχείο για τη διασφάλιση της προσβασιμότητας και της χρηστικότητας του περιεχομένου από ένα διεθνές κοινό. Χάρη στη διαθεσιμότητα πολλών γλωσσών, ο ιστότοπος καθίσταται ένα αποτελεσματικό και εύχρηστο εργαλείο επικοινωνίας για το κοινό από όλη την Ευρώπη. Η λειτουργία αυτή είναι ιδιαίτερα σημαντική στην Ευρώπη, όπου η γλωσσική πολυμορφία αποτελεί εμπόδιο στην επικοινωνία και την ανταλλαγή πληροφοριών. Η ΕΕ έχει 24 επίσημες γλώσσες και η πολυγλωσσία που υπάρχει στον ιστότοπο SOCRATEST (διατίθεται στα Ιταλικά, Αγγλικά, Γερμανικά, Πορτογαλικά, Ελληνικά, Σλοβακικά και Σλοβενικά) επιτρέπει στην κοινοπραξία του έργου να έχει τη δυνατότητα να προσεγγίσει γλωσσικά ένα δυνητικό ποσό περίπου 295 εκατομμυρίων ατόμων, το οποίο εγγυάται την απόκτηση σημαντικού ποσοστού χρηστών.

Χάρη στον πολύγλωσσο ιστότοπο, όλοι οι εταίροι του έργου και οι ενδιαφερόμενοι χρήστες μπορούν να έχουν πρόσβαση στο περιεχόμενο και τις πληροφορίες του έργου στη μητρική τους γλώσσα, διευκολύνοντας την κατανόηση και τη διάδοση των πληροφοριών. Επιπλέον, αυτό καθιστά τον ιστότοπο ένα σημαντικό εργαλείο για την προώθηση του έργου, καθώς η διαθεσιμότητα διαφόρων γλωσσών καθιστά δυνατή την προσέγγιση ενός ολοένα ευρύτερου κοινού και την ενεργό συμμετοχή όλων των ενδιαφερόμενων χωρών και κοινοτήτων. Εν κατακλείδι, η διαθεσιμότητα ενός πολυγλωσσικού δικτυακού τόπου αποτελεί καθοριστικό παράγοντα για τη διάδοση και την αξιοποίηση της γνώσης στην Ευρώπη.



## 1.8 Πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης του SOCRATEST Κωνσταντίνος Τσιμπάνης (GUnet)

Η πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης SOCRATEST (<https://tools.socratest.eu/>) αποτελεί βασική συνιστώσα του έργου SOCRATEST. Είναι ένα προσβάσιμο και πολύγλωσσο περιβάλλον που φιλοξενεί το περιεχόμενο και παρέχει ανοικτή πρόσβαση στα εργαλεία που έχουν αναπτυχθεί σε όλα τα αποτελέσματα του έργου. Επιπλέον, περιλαμβάνει έναν σύνδεσμο προς τον ιστότοπο του έργου, ο οποίος παρέχει όλες τις βασικές πληροφορίες σχετικά με το έργο, τα παραδοτέα, τους εταίρους και τον φορέα χρηματοδότησης. Ως το πιο σημαντικό βασικό αποτέλεσμα του έργου, το περιβάλλον της ηλεκτρονικής πλατφόρμας SOCRATEST μεταφέρει όλες τις καινοτόμες πτυχές του έργου και τις καθιστά ορατές στους χρήστες. Αποτελεί τον κύριο συντελεστή στον αντίκτυπο του έργου.



Ο σχεδιασμός και η υλοποίηση της ηλεκτρονικής πλατφόρμας SOCRATEST ξεπέρασε τις αρχικές προσδοκίες και τα σχέδια του έργου και ενσωμάτωσε προτάσεις και ιδέες (βιβλιοθήκη πολυμέσων, αρχεία podcast, εφαρμογή Alexa) που προέκυψαν από την ανάλυση των αναγκών του έργου σε πρώιμο στάδιο του έργου.







Πιο συγκεκριμένα, η πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης SOCRATEST παρέχει την κύρια πολύγλωσση διεπαφή για πρόσβαση στα διαδικτυακά διαδραστικά εργαλεία του έργου, όπως: α) το εργαλείο Αξιολόγησης Ήπιων Δεξιοτήτων για εθελοντές, β) το εργαλείο Αυτοπροώθησης για εθελοντική συμμετοχή, γ) η Ψηφιακή Βιβλιοθήκη με αρχεία ήχου podcast στα οποία έχει πρόσβαση ένα πρόγραμμα περιήγησης (browser), δ) το Εγχειρίδιο του έργου ε) ο σύνδεσμος με την εφαρμογή SOCRATEST για κινητά και στ) ο σύνδεσμος με την εφαρμογή SOCRATEST Alexa.



**Σχετικά με το Εργαλείο Αυτοπροώθησης Ήπιων Δεξιοτήτων και Δημιουργικότητας**

Ένα Σχέδιο Ενδυνάμωσης και Αυτοβελτίωσης επικεντρώνεται στην προώθηση και την αυτοπροβολή για να ενοποιήσει και να προβάλλει τις ήπιες δεξιότητες και το δυναμικό δημιουργικότητας των εθελοντών, σωστά αξιολογημένες και ενισχυμένες, μέσω μέσων ενδυνάμωσης. Το Εργαλείο Αυτοπροώθησης Ήπιων Δεξιοτήτων και Δημιουργικότητας παρέχει μια λεπτομερή περιγραφή της ανάμειξης σε όλες τις φάσεις και τις δραστηριότητές του. Έρχεται να συμπληρώσει αυτό που έχει γίνει με το προηγούμενο αποτέλεσμα, δηλαδή την αξιολόγηση των ήπιων δεξιοτήτων και της δημιουργικότητας.

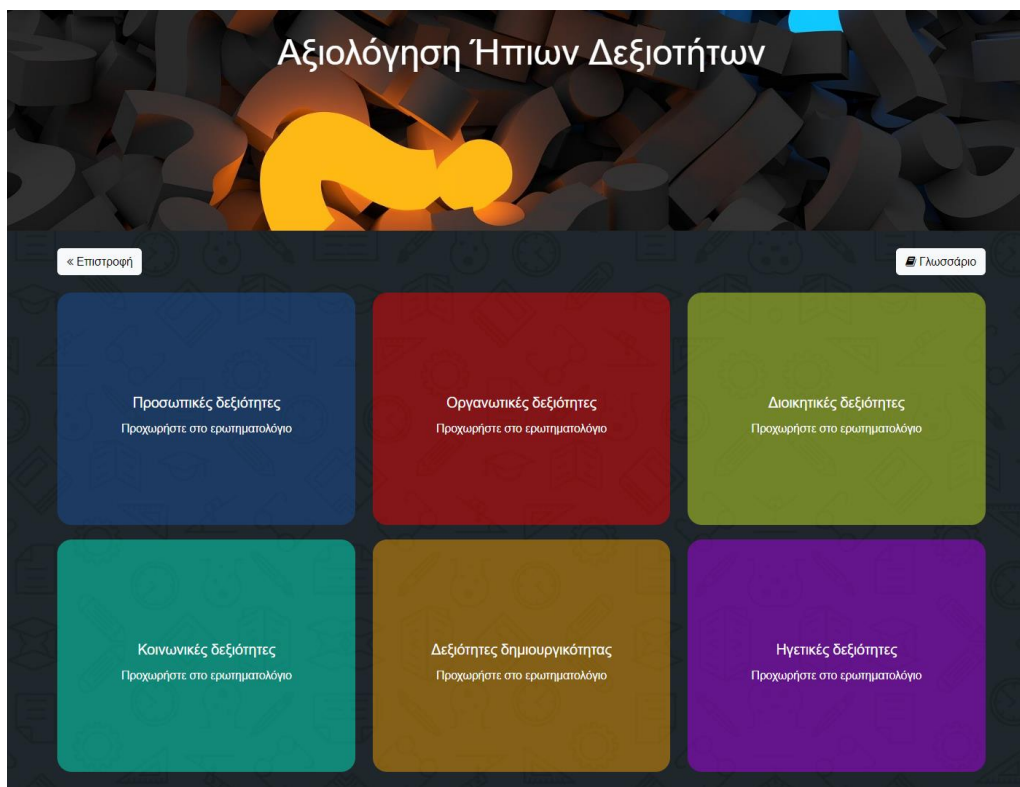
Βοηθά τους εθελοντές (και τους μελλοντικούς υποψήφιους για εργασία) να προωθήσουν αυτές τις δεξιότητες και να δημιουργήσουν ένα σχέδιο για την προώθησή τους και τους παρέχει τα εργαλεία που πρέπει να χρησιμοποιήσουν για να παρουσιάσουν και να εκμεταλλευτούν τις ήπιες δεξιότητές τους με πιο αποτελεσματικό τρόπο. Αυτά τα εργαλεία είναι ένα χαρτοφυλάκιο/E-portfolio, ένα βιογραφικό βίντεο, επαγγελματικά μέσα κοινωνικής δικτύωσης και μια στρατηγική προώθησης.

**Πνευματική ιδιοκτησία**

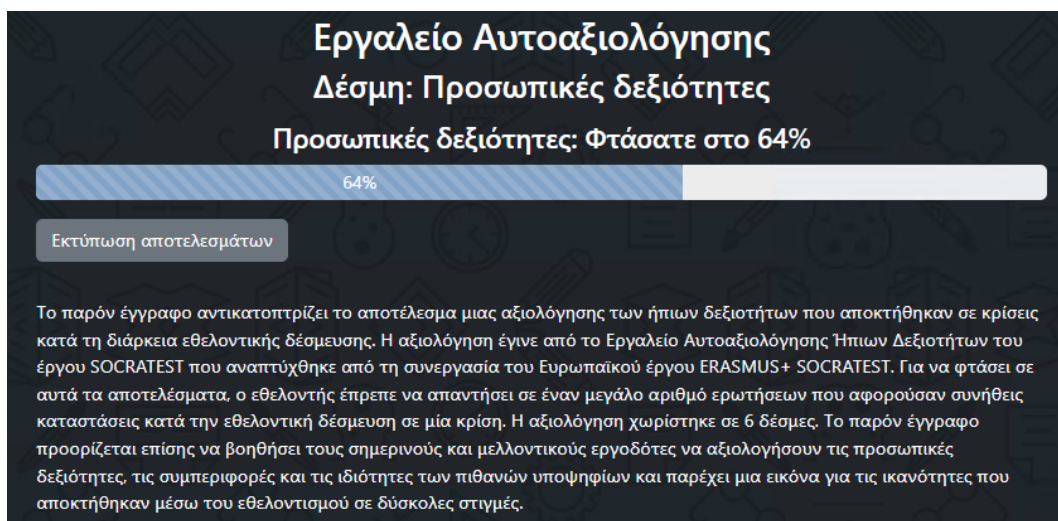
Το παρόν έργο χορηγείται με άδεια Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.



Το Εργαλείο Αξιολόγησης Ήπιων Δεξιοτήτων SOCRATEST είναι ένα διαδραστικό διαδικτυακό εργαλείο που δημιουργήθηκε από την GUnet, τον υπεύθυνο εταίρο, επιλεκτικά στο περιβάλλον ηλεκτρονικής μάθησης SOCRATEST. Παρέχει στους χρήστες ανοικτή πρόσβαση σε ένα διαδραστικό ερωτηματολόγιο αξιολόγησης σχετικά με 6 ομάδες ήπιων δεξιοτήτων (προσωπικές δεξιότητες, οργανωτικές δεξιότητες, διοικητικές δεξιότητες/διαχείρισης, κοινωνικές δεξιότητες, δεξιότητες δημιουργικότητας, ηγετικές δεξιότητες).



Μετά τη συμπλήρωση ενός ερωτηματολογίου/δέσμη και την ανάλυση του αποτελέσματος (για κάθε χρήστη), το εργαλείο παράγει μια ανώνυμη ηλεκτρονική αναφορά με βαθμολογίες ανά ήπια δεξιότητα, συστάσεις για αναβάθμιση δεξιοτήτων και περιλαμβάνει τη λειτουργία για τη λήψη της αναφοράς σε μορφή pdf.





Ήπια Δεξιότητα	Αποτέλεσμα	Percentage	Αξιολόγηση
Κριτική σκέψη	★★★★★	61%	Συγχαρητήρια! Η ικανότητά σας ως προς τις ήπιες δεξιότητες είναι πολύ καλή και σε υψηλό επίπεδο. Ωστόσο, επειδή κάθε δεξιότητα χρειάζεται ενίσχυση και βελτίωση, σας προσκαλούμε να βρείτε μερικές περαιτέρω χρήσιμες πληροφορίες <a href="#">εδώ</a> .
Θετικότητα & Αισιοδοξία	★★★★★	58%	Η επάρκειά σας στη χρήση ήπιων δεξιοτήτων είναι καλή. Αλλά αν θέλετε να αξιοποιήσετε και να εφαρμόσετε με επιτυχία όσα έχετε ήδη πετύχει, μπορείτε να αποκτήσετε πρόσβαση στο υλικό μας που θα κάνει τους τομείς της ζωής σας ακόμα πιο επιτυχημένους. Κάντε κλικ <a href="#">εδώ</a> .
Αυτογνωσία	★★★★★	57%	Η επάρκειά σας στη χρήση ήπιων δεξιοτήτων είναι καλή. Αλλά αν θέλετε να αξιοποιήσετε και να εφαρμόσετε με επιτυχία όσα έχετε ήδη πετύχει, μπορείτε να αποκτήσετε πρόσβαση στο υλικό μας που θα κάνει τους τομείς της ζωής σας ακόμα πιο επιτυχημένους. Κάντε κλικ <a href="#">εδώ</a> .
Αυτενέργεια	★★★★★	80%	Συγχαρητήρια! Η ικανότητά σας ως προς τις ήπιες δεξιότητες είναι πολύ καλή και σε υψηλό επίπεδο. Ωστόσο, επειδή κάθε δεξιότητα χρειάζεται ενίσχυση και βελτίωση, σας προσκαλούμε να βρείτε μερικές περαιτέρω χρήσιμες πληροφορίες <a href="#">εδώ</a> .

**Share your results:**  
[https://tools.socratest.eu/sat/results.php?view=personal-el-HYmxDQAwDINuig3\\_v9akYkFADRWLR\\_0@ZsdKrt43GcAH](https://tools.socratest.eu/sat/results.php?view=personal-el-HYmxDQAwDINuig3_v9akYkFADRWLR_0@ZsdKrt43GcAH)

Επιπλέον, η πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης SOCRATEST ενσωματώνει τόσο έναν χώρο πρόσβασης στο εργαλείο Αυτοπροώθησης για εθελοντική συμμετοχή όσο και μια βιβλιοθήκη πολυμέσων για την αποθήκευση και την παροχή ανοικτής πρόσβασης στα εκπαιδευτικά αρχεία ήχου podcast σχετικά με τις 6 δέσμες ήπιων δεξιοτήτων.



**Σχετικά με το Εγχειρίδιο Αξιολόγησης Ήπιων Δεξιοτήτων και Δημιουργικότητας**

Το Εγχειρίδιο Αξιολόγησης Ήπιων Δεξιοτήτων και Δημιουργικότητας περιέχει καθοδηγητικό και πληροφοριακό υλικό σχετικά με την αξιολόγηση και την επικύρωση γνωστικών, συμπεριφορικών και λειτουργικών δεξιοτήτων, προσωπικών ικανοτήτων και σχετικά με τις δυνατότητες δημιουργικότητας που έχουν αποκτηθεί μέσω της άτυπης και μη τυπικής μάθησης.

Το Εγχειρίδιο περιλαμβάνει, μεταξύ άλλων, τα ακόλουθα θέματα:

- Ο εθελοντισμός ως φυσικό περιβάλλον μάθησης για την απόκτηση ικανοτήτων σε περιόδους κρίσης.
- Πώς οι δημιουργικές βιομηχανίες και ο τομέας της τέχνης μπορούν να επωφεληθούν από τις γνωστικές, συμπεριφορικές και λειτουργικές δεξιότητες και πώς η εθελοντική εμπειρία σε περιόδους κρίσης μπορεί να οδηγήσει σε νέους τρόπους σκέψης και να αντιμετωπίσει την αβεβαιότητα, την πολυπλοκότητα και την ασάφια.
- Η επικύρωση αυτών των ικανοτήτων δεν θα περιοριστεί σε τεχνικές δεξιότητες, αλλά πρωτίστως σε προσωπικές ικανότητες, δηλαδή «ήπιες δεξιότητες».
- Απαιτήσεις δεξιοτήτων στη μετά την εποχή της πανδημίας Covid-19 και στη Βιομηχανία 4.0.

Το Εγχειρίδιο είναι μια καινοτόμος απάντηση στην αυξανόμενη σημασία των ήπιων δεξιοτήτων και της δημιουργικότητας σε περιόδους κρίσης με τις συνεχείς τάσεις προς την αυξανόμενη ψηφιοποίηση. Δημιουργεί μια σαφή σύνδεση μεταξύ του εθελοντισμού αφενός και του επαγγελματικού προσανατολισμού αφετέρου, καθώς παρέχει καθοδήγηση στους εθελοντές στη χρήση εργαλείων αξιολόγησης και προώθησης για την προσωπική και επαγγελματική τους ανάπτυξη.

**Πνευματική ιδιοκτησία**

Το παρόν έργο χορηγείται με άδεια Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License.





Ψηφιακή Βιβλιοθήκη: Προσωπικές δεξιότητες

« Επιστροφή

Γλωσσάριο

Προσωπικές δεξιότητες

0:00 / 2:42

Οι προσωπικές δεξιότητες είναι οι δεξιότητες που σχετίζονται με την προσέγγιση των ενεργειών των ανθρώπων και τον τρόπο έκφρασης τους. Σχετίζονται με τη συμπεριφορά του ατόμου και τις καθημερινές συμπεριφορές σε διάφορους τομείς των ενεργειών του, των δραστηριοτήτων του και των προσωπικών ενδιαφερόντων του.

Οι προσωπικές δεξιότητες σχετίζονται με **τον τρόπο με τον οποίο εκφράζεστε**. Μπορείτε να καταλάβετε γρήγορα το επίπεδο των προσωπικών δεξιοτήτων ενός ατόμου παρατηρώντας **πώς αλληλεπιδρούν με τους άλλους στο χώρο εργασίας και στην καθημερινή ζωή**. Ένα άτομο με έλλειψη αυτών των δεξιοτήτων δεν είναι εύκολο να αντιμετωπιστεί και η παρουσία του μπορεί να προκαλέσει ρήξη σε μια ομάδα. Είναι σημαντικό να αναφέρουμε ότι είναι πολύ πιο εύκολο να συνεργαστεί κανείς **περισσότερα...** ανεπτυγμένες προσωπικές δεξιότητες και, κατά συνέπεια, να συμβάλει στη δημιουργία ενός παραγωγικού και αποδοτικού περιβάλλοντος.

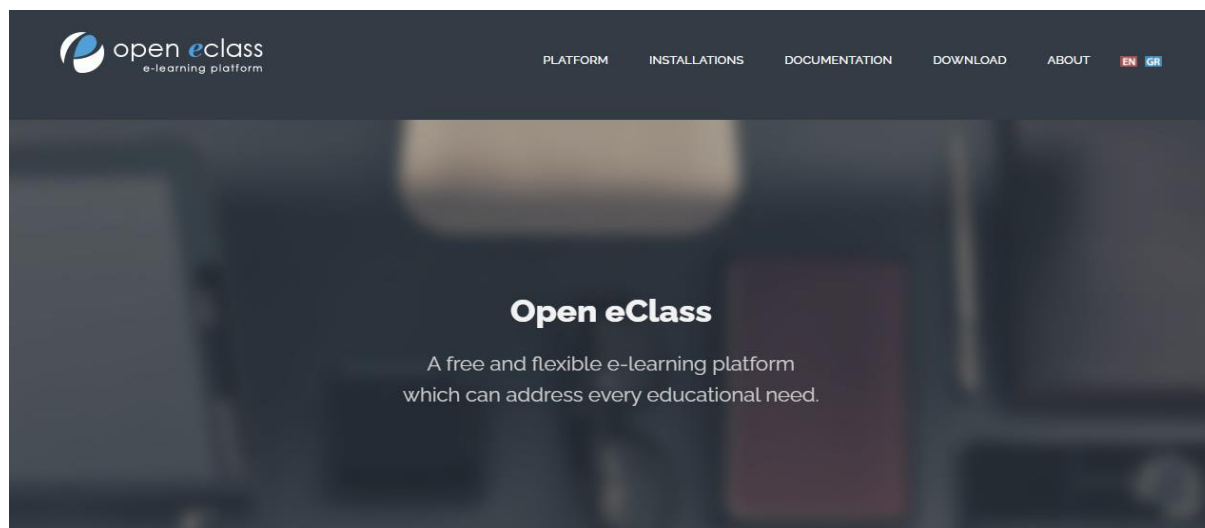
Υπάρχει επίσης μια ξεχωριστή ενότητα για την πρόσβαση στις εφαρμογές SOCRATEST, την εφαρμογή για κινητά και την εφαρμογή Alexa. Η εφαρμογή SOCRATEST Mobile είναι αποθηκευμένη στο επίσημο Google Play Store και η εφαρμογή SOCRATEST Alexa αποθηκεύεται στην επίσημη αγορά του Amazon Alexa.

ΕΦΑΡΜΟΓΕΣ

GET IT ON  
Google Play

just ask alexa

Τεχνικά, το περιβάλλον της πλατφόρμας ηλεκτρονικής μάθησης SOCRATEST βασίζεται στην πλατφόρμα Open eClass (<https://www.openeaclass.org/>), μια ανοικτή πλατφόρμα LMS που υποστηρίζεται ενεργά από την GUnet, τον υπεύθυνο εταίρο για την υλοποίηση της πλατφόρμας ηλεκτρονικής μάθησης SOCRATEST. Η προσαρμοστικότητα, η πολυγλωσσική υποστήριξη, η ευελιξία, η διαισθητική χρήση, οι διάφοροι ρόλοι χρήστη, η προσβασιμότητα, η ανταπόκριση, η χρήση ανοικτών μοντέλων και τεχνολογιών, η αρθρωτή δομή, καθώς και η συνεχής τεχνική υποστήριξη από την GUnet, αποτελούν τις βασικές αρχές σχεδιασμού για την πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης SOCRATEST.



Επιπλέον, η πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης SOCRATEST ενσωματώνει λειτουργικότητα για την αναφόρτωση και την αναζήτηση εκπαιδευτικού υλικού, εργαλείων μάθησης και επικοινωνίας και υποστηρίζει τόσο την εξατομικευμένη πρόσβαση είτε/και την ανοικτή πρόσβαση. Αυτά τα πρόσθετα εργαλεία (ανακοινώσεις, φόρουμ συζήτησης, ομάδες χρηστών, ασκήσεις και κουίζ αυτοαξιολόγησης, ανταλλαγή αρχείων και μηνυμάτων, wiki, εργασίες, τηλεδιασκέψεις κ.λπ., που μπορούν να ενεργοποιηθούν προκειμένου να υποστηρίξουν εξατομικευμένες μαθησιακές εμπειρίες σε συνδεδεμένους χρήστες. Τα σενάρια αυτά είναι διαθέσιμα μόνο κατόπιν αιτήματος και μπορούν να ενεργοποιηθούν επικοινωνώντας με τον συντονιστή, ώστε να αποκτηθούν λογαριασμοί χρηστών στην πλατφόρμα για τους εκπαιδευτές και τους εκπαιδευόμενους.

### *Επιτεύγματα που ξεπερνούν τις αρχικές προσδοκίες*

Αρχικά, τα εργαλεία SOCRATEST είχαν ως στόχο να επιτρέψουν στους εθελοντές να καταγράψουν τις ήπιες δεξιότητές τους μετά την κρίση και να ευαισθητοποιήσουν τόσο τους ίδιους όσο και τους πιθανούς εργοδότες για τις δεξιότητες που απέκτησαν πρόσφατα. Ωστόσο, τα τελευταία δύο έως τρία χρόνια οι κοινωνίες μας γνώρισαν αρκετές κρίσεις διαδοχικά: Τη νόσο COVID-19 ακολούθησαν κρίσεις, όπως περιβαλλοντικές καταστροφές σε όλες τις χώρες μας το 2021, οι οποίες απαιτούσαν τη δέσμευση πολλών εθελοντών. Με την έναρξη του πολέμου Ρωσίας/Ουκρανίας την άνοιξη του 2022, πρόσφυγες πολέμου πλημμύρισαν στις χώρες εταίρους μας, τους οποίους επίσης φρόντιζαν κυρίως εθελοντές. Κατ' αυτόν τον τρόπο, το SOCRATEST απέκτησε σημασία πολύ πέρα από την αρχική του προσέγγιση, η οποία είχε επίσης



επανελημμένα αντιμετωπιστεί ως ειδική ποιότητα στις εκδηλώσεις διάδοσης από τους συμμετέχοντες. Αυτό σαφώς υπερέβη τις αρχικές προσδοκίες.

Επιπλέον, όπως αναφέραμε προηγουμένως, ο σχεδιασμός και η υλοποίηση της πλατφόρμας ηλεκτρονικής μάθησης SOCRATEST ξεπέρασε τις αρχικές προσδοκίες και τα σχέδια του έργου και ενσωμάτωσε προτάσεις και ιδέες (ψηφιακή βιβλιοθήκη, αρχεία podcast, Alexa podcast player) που προέκυψαν από την ανάλυση των αναγκών του έργου σε πρώιμο στάδιο του έργου. Ειδικά για την ομάδα-στόχο των εθελοντών, συνειδητοποιήσαμε ότι βρίσκονται συνεχώς σε κινητικότητα, παρέχουν τις υπηρεσίες τους στον τομέα της κρίσης και χρησιμοποιούν κυρίως τα κινητά τους τηλέφωνα για επικοινωνία και ενημέρωση. Για όλους αυτούς τους λόγους, η συνεργασία SOCRATEST αποφάσισε ότι θα πρέπει να τους παρέχουμε έναν εναλλακτικό τρόπο πρόσβασης στο εκπαιδευτικό υλικό που βασίζεται στον ήχο και χρησιμοποιώντας εφαρμογές για κινητά. Έτσι, αποσπάσματα από το υλικό του SOCRATEST μετατράπηκαν σε ηχητικά podcasts και στις επτά γλώσσες της σύμπραξης. Επιπλέον, μια Ψηφιακή Βιβλιοθήκη συμπεριλήφθηκε στην Πλατφόρμα Ηλεκτρονικής Μάθησης SOCRATEST με σκοπό την αποθήκευση, οργάνωση και διάθεση όλων των εκπαιδευτικών ηχητικών podcasts, που οργανώνονται σε έξι ομάδες ήπιων δεξιοτήτων. Η Ψηφιακή Βιβλιοθήκη SOCRATEST είναι προσβάσιμη από ένα πρόγραμμα περιήγησης στο διαδίκτυο, από την εφαρμογή SOCRATEST για κινητά και μέσω του προγράμματος αναπαραγωγής podcast SOCRATEST Alexa. Ειδικά το τελευταίο επιτρέπει στους χρήστες που διαθέτουν μια συσκευή Alexa ή έχουν εγκαταστήσει την εφαρμογή Alexa στο κινητό τους τηλέφωνο ή στην έξυπνη συσκευή τους να έχουν πρόσβαση στα SOCRATEST Podcasts και να ακούν το εκπαιδευτικό περιεχόμενο ενώ βρίσκονται σε κίνηση.

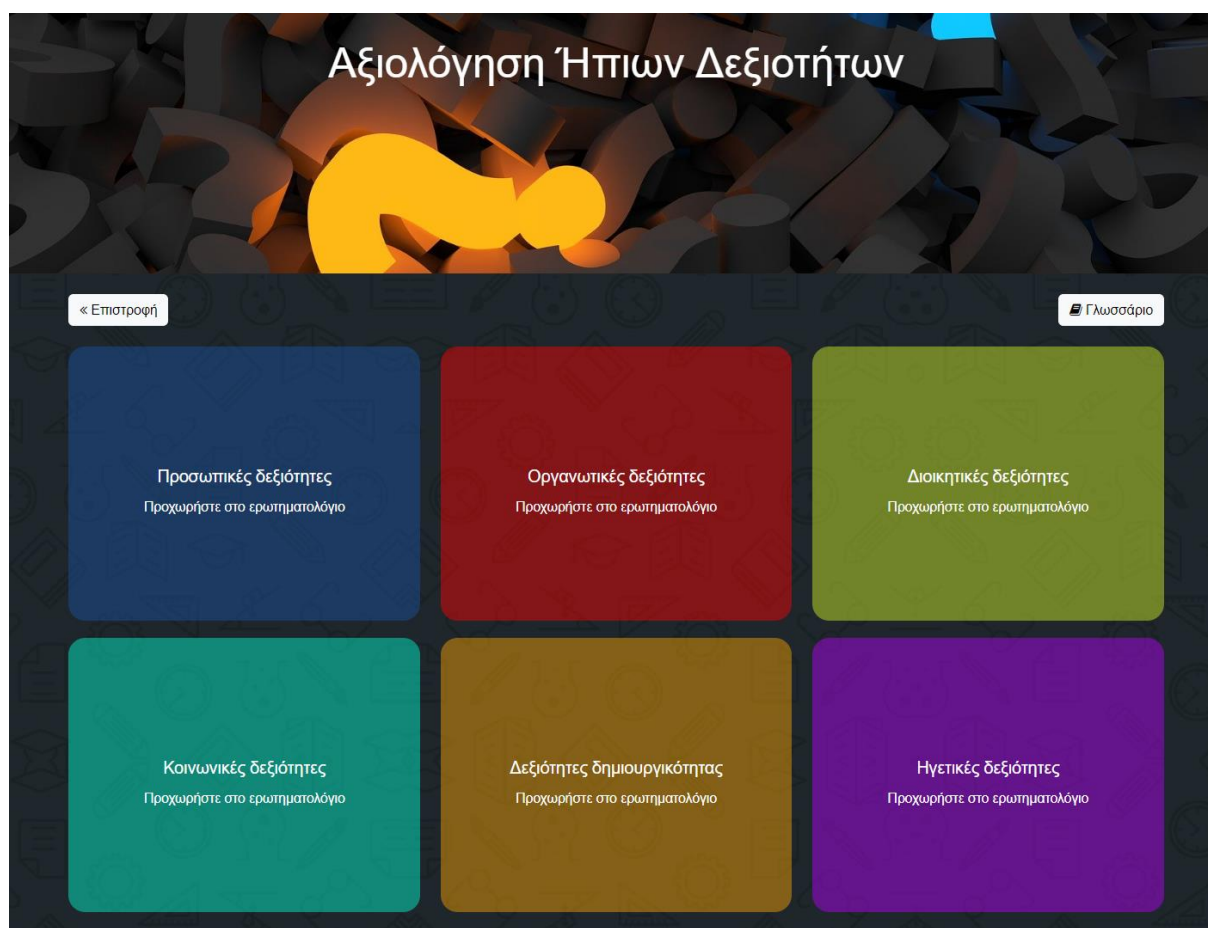
Συμπερασματικά, η υιοθέτηση αυτής της εναλλακτικής ηχητικής προσέγγισης του εκπαιδευτικού υλικού και των συνοδευτικών εφαρμογών πρόσθεσε στο έργο μια τεχνολογική καινοτομία που βελτίωσε σημαντικά την εμπειρία του χρήστη στα προσφερόμενα Εργαλεία του SOCRATEST.



## 1.9 Εργαλείο Αυτοαξιολόγησης Ήπιων Δεξιοτήτων SOCRATEST

*Κωνσταντίνος Τσιμπάνης (GUnet)*

Σε αυτό το κεφάλαιο του εγχειριδίου, εστιάζουμε στο SOCRATEST Εργαλείο Αυτοαξιολόγησης Ήπιων Δεξιοτήτων - Soft Skills Self-Assessment Tool (SAT) για εθελοντές. Το εργαλείο αυτό παρέχει στους χρήστες ανοικτή πρόσβαση σε ένα διαδραστικό ερωτηματολόγιο αξιολόγησης που αφορά έξι δέσμες ήπιων δεξιοτήτων (προσωπικές δεξιότητες, οργανωτικές δεξιότητες, δεξιότητες διαχείρισης, κοινωνικές δεξιότητες, δεξιότητες δημιουργικότητας, ηγετικές δεξιότητες). Με άλλα λόγια, πρόκειται για ένα ψηφιακό μέσο που καταγράφει και αξιολογεί τις ήπιες δεξιότητες που απαιτούνται ειδικά σε μια κατάσταση κρίσης. Το Εργαλείο Αυτοαξιολόγησης Ήπιων Δεξιοτήτων SOCRATEST αναπτύχθηκε από τη σύμπραξη του προγράμματος SOCRATEST.



Στόχος του εργαλείου αξιολόγησης ήπιων δεξιοτήτων είναι: α) η υποστήριξη των εθελοντών ώστε να αναγνωρίζουν και να επικυρώνουν τις ήπιες δεξιότητές τους που απαιτούνται σε εργασιακά περιβάλλοντα σε περιόδους κρίσης που χαρακτηρίζονται από ταχύτητα, αβεβαιότητα, πολυπλοκότητα και ασάφεια, β) η αύξηση της ευαισθητοποίησης τους σχετικά με τη σημασία της δημιουργικότητας και της



ευελιξίας στην επαγγελματική ζωή, και γ) η αναγνώριση αυτών των ανεπίσημων και μη τυπικών ικανότητες μέσω της συγκέντρωσης αποδεικτικών στοιχείων.

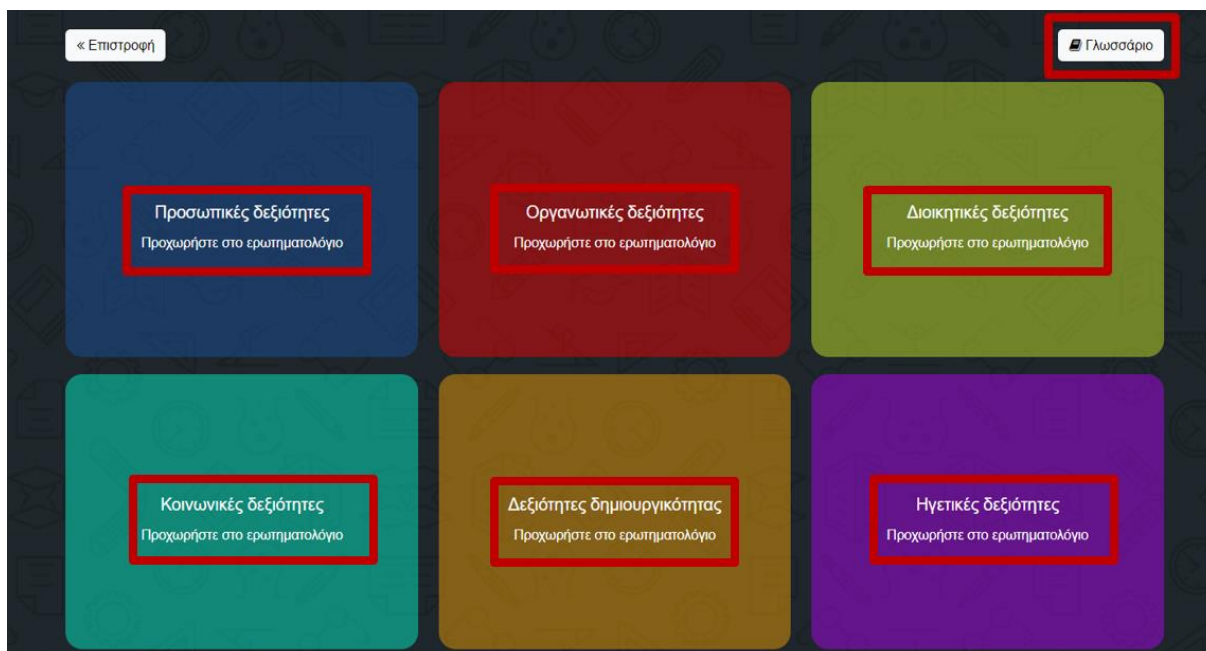
Το Εργαλείο Αυτοαξιολόγησης Ήπιων Δεξιοτήτων SOCRATEST είναι ένα διαδραστικό διαδικτυακό εργαλείο, προσαρμοσμένο, βασισμένο στο περιβάλλον ηλεκτρονικής μάθησης του SOCRATEST. Παρέχει στους χρήστες ανοικτή πρόσβαση σε ένα διαδραστικό ερωτηματολόγιο αξιολόγησης, το οποίο περιλαμβάνει μεγάλο αριθμό δηλώσεων, περισσότερες από 600, για την αξιολόγηση των ήπιων δεξιοτήτων στις έξι δέσμες, οι οποίες αντιμετωπίζουν συνήθεις καταστάσεις εθελοντικής συμμετοχής σε κρίση.

Το εργαλείο Αυτοαξιολόγησης Ήπιων Δεξιοτήτων είναι ανώνυμα προσβάσιμο μέσω της αρχικής σελίδας της πλατφόρμας ηλεκτρονικής μάθησης SOCRATEST.



Η κύρια σελίδα του εργαλείου SAT περιέχει τα ερωτηματολόγια αξιολόγησης για τις 6 δέσμες ήπιων δεξιοτήτων (προσωπικές δεξιότητες, οργανωτικές δεξιότητες, δεξιότητες διαχείρισης, κοινωνικές δεξιότητες, δεξιότητες δημιουργικότητας, δεξιότητες ηγεσίας) και παρέχει επίσης πρόσβαση στο γλωσσάρι του SOCRATEST, έναν αλφαβητικό κατάλογο λέξεων και όρων που σχετίζονται με τις ήπιες/μη τεχνικές δεξιότητες στις έξι δέσμες.





Επιλέγοντας «Προχωρήστε στο ερωτηματολόγιο» σε μία δέσμη, εμφανίζεται το σχετικό ερωτηματολόγιο αξιολόγησης. Κάθε ερωτηματολόγιο περιέχει μια σειρά από δηλώσεις που σχετίζονται με την ήπια δεξιότητα. Ο αριθμός των δηλώσεων ποικίλλει, ανάλογα με την δεξιότητα του συμπλέγματος που αξιολογείται. Όλες οι απαντήσεις στις δηλώσεις ακολουθούν μια κλιμακωτή προσέγγιση από το «Συμφωνώ απολύτως» έως «Διαφωνώ απολύτως».



Το Εργαλείο Αυτοαξιολόγησης Ήπιων Δεξιοτήτων του SOCRATEST αναγνωρίζει και επικυρώνει τις ήπιες δεξιότητες και τις δυνατότητες δημιουργικότητας των εθελοντών. Τεχνικά το εργαλείο Αυτοαξιολόγησης χρησιμοποιεί cookies για την ανώνυμη αποθήκευση των απαντήσεων των χρηστών. Για το λόγο αυτό, οι χρήστες καλούνται να συναινέσουν στη χρήση cookies, ώστε να είναι σε θέση να συμπληρώσουν εν μέρει κάθε ερωτηματολόγιο και να συνεχίσουν από την πρώτη αναπάντητη ερώτηση, όταν χρησιμοποιούν την ίδια συσκευή και πρόγραμμα περιήγησης.

The form is partially answered. To proceed to the first unanswered question click the button below.

Continue



Μόλις οι χρήστες συμπληρώσουν πλήρως τα ερωτηματολόγια, μπορούν είτε να πλοηγηθούν και να ελέγξουν τις ερωτήσεις είτε να προχωρήσουν απευθείας στη σελίδα αποτελεσμάτων. Το εργαλείο εκτελεί έναν μηχανισμό ανάλυσης ερωτήσεων/απαντήσεων και παρέχει σε κάθε χρήστη μια ανώνυμη ηλεκτρονική αναφορά, ως αποτέλεσμα, με βαθμολογίες ανά ήπια δεξιότητα, συστάσεις για αναβάθμιση δεξιοτήτων καθώς και τη λειτουργικότητα για τη λήψη της αναφοράς σε μορφή pdf.

The screenshot displays the 'Self-Assessment Tool' interface for the 'Cluster: Personal Skills'. A progress bar indicates that the user has reached 65%. A 'Print Results' button is highlighted with a red box. Below the progress bar, there is a paragraph of text explaining the assessment process. A table with four columns: 'Soft Skill', 'Result', 'Percentage', and 'Evaluation' is shown. The table lists four skills: Critical Thinking (52%), Positivity & Optimism (69%), Self awareness (76%), and Self-motivation (60%). Each skill has a star rating and a corresponding evaluation text. The 'Print Results' button and the table are also highlighted with red boxes. At the bottom, there is a logo for the Erasmus+ Programme of the European Union.

Soft Skill	Result	Percentage	Evaluation
Critical Thinking	★★★★★	52%	Your proficiency in using soft skills is good. But if you want to successfully build on and implement what you have already achieved, you can access our materials that will make areas of your life even more successful. Click <a href="#">here</a> .
Positivity & Optimism	★★★★★	69%	Congratulations! Your soft skills competence is very good, at a high level. But since every skill needs strengthening and improvement, we invite you to find some further useful information <a href="#">here</a> .
Self awareness	★★★★★	76%	Congratulations! Your soft skills competence is very good, at a high level. But since every skill needs strengthening and improvement, we invite you to find some further useful information <a href="#">here</a> .
Self-motivation	★★★★★	60%	Congratulations! Your soft skills competence is very good, at a high level. But since every skill needs strengthening and improvement, we invite you to find some further useful information <a href="#">here</a> .

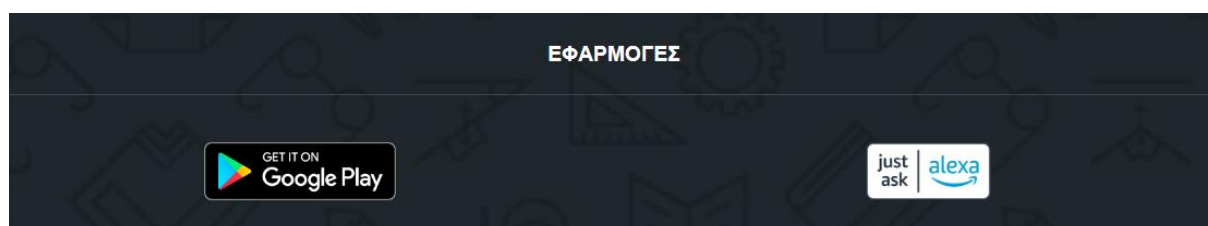
Τέλος, το Εργαλείο Αυτοαξιολόγησης Ήπιων Δεξιοτήτων SOCRATEST δίνει ανατροφοδότηση στα δυνατά και αδύνατα σημεία των εθελοντών και παρακινεί για αντίστοιχη κατάρτιση και ενδοσκόπηση. Ταυτόχρονα, το εργαλείο Αυτοαξιολόγησης έχει ως στόχο να βοηθήσει τους σημερινούς και μελλοντικούς εργοδότες να αξιολογήσουν τις ήπιες δεξιότητες, τις στάσεις και τις ιδιότητες των δυνητικών αιτούντων και να δώσει μια εικόνα των ικανοτήτων που αποκτώνται μέσω του εθελοντισμού σε δύσκολους καιρούς. Σημειώστε ότι το εργαλείο SAT παρέχει στους εθελοντές μια επισκόπηση των αποτελεσμάτων σε ένα εκτυπώσιμο/ με δυνατότητα λήψης πιστοποιητικό.



## I.10 SOCRATEST Alexa και Mobile Apps

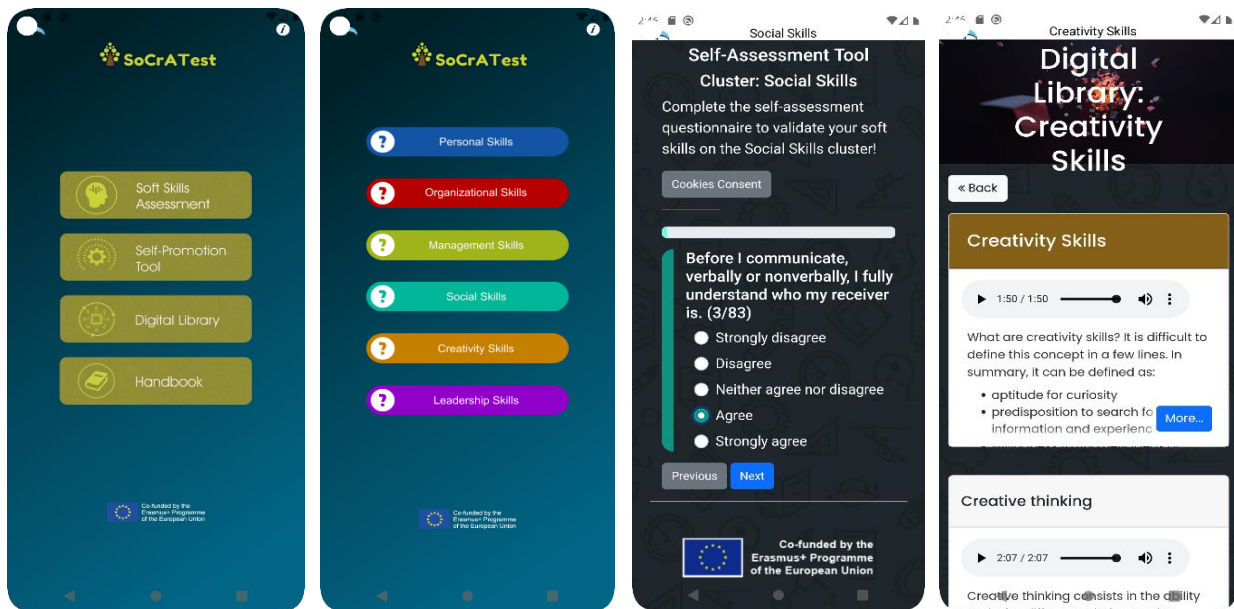
*Κωνσταντίνος Τσιμπάνης (GUnet)*

Η SOCRATEST Ψηφιακή Βιβλιοθήκη είναι προσβάσιμη όχι μόνο μέσω ενός προγράμματος περιήγησης ιστού αλλά και από τις διαθέσιμες **Εφαρμογές SOCRATEST**. Για το λόγο αυτό, υπάρχει ειδική ενότητα στην πλατφόρμα ηλεκτρονικής μάθησης του SOCRATEST για την πρόσβαση/λήψη των επίσημων εφαρμογών SOCRATEST, της εφαρμογής για κινητά και της εφαρμογής Alexa. Η **εφαρμογή SOCRATEST Mobile** είναι αποθηκευμένη στο επίσημο Google Play Store και η **εφαρμογή SOCRATEST Alexa** αποθηκεύεται στην επίσημη αγορά του Amazon Alexa.



Το **SOCRATEST Mobile Application** είναι ένα πλήρως λειτουργικό περιβάλλον κινητής τηλεφωνίας που παρέχει πρόσβαση σε όλα τα αποτελέσματα του έργου. Το SOCRATEST Mobile Application είναι μια πολύγλωσση εγγενής εφαρμογή που παρέχει ένα εναλλακτικό μέσο πρόσβασης/αναζήτησης του περιεχομένου και των εργαλείων που αναπτύχθηκαν στο πλαίσιο του έργου SOCRATEST με διαισθητικό και ευέλικτο τρόπο. Όλα τα εργαλεία και το περιεχόμενο είναι responsive. Αυτό σημαίνει ότι το περιεχόμενο προσαρμόζεται αυτόματα ώστε να ταιριάζει στο μέγεθος κάθε οθόνης κινητής συσκευής. Η SOCRATEST εφαρμογή για κινητά μπορεί να χρησιμοποιηθεί είτε ως ένα εύκολο στη χρήση εικονικό περιβάλλον μάθησης για την πρόσβαση στα περιεχόμενα και τα εργαλεία του έργου είτε ως μέσο για τη διάδοση των αποτελεσμάτων του έργου. Η SOCRATEST εφαρμογή για κινητά δοκιμάστηκε διεξοδικά, μέσω ενός πρωτοκόλλου χρηστικότητας, προκειμένου να διασφαλιστεί ότι είναι σταθερή, φιλική προς το χρήστη και πλήρως λειτουργική. Το SOCRATEST Mobile App μπορεί να ληφθεί δωρεάν από το αρχικό Google Play Store:

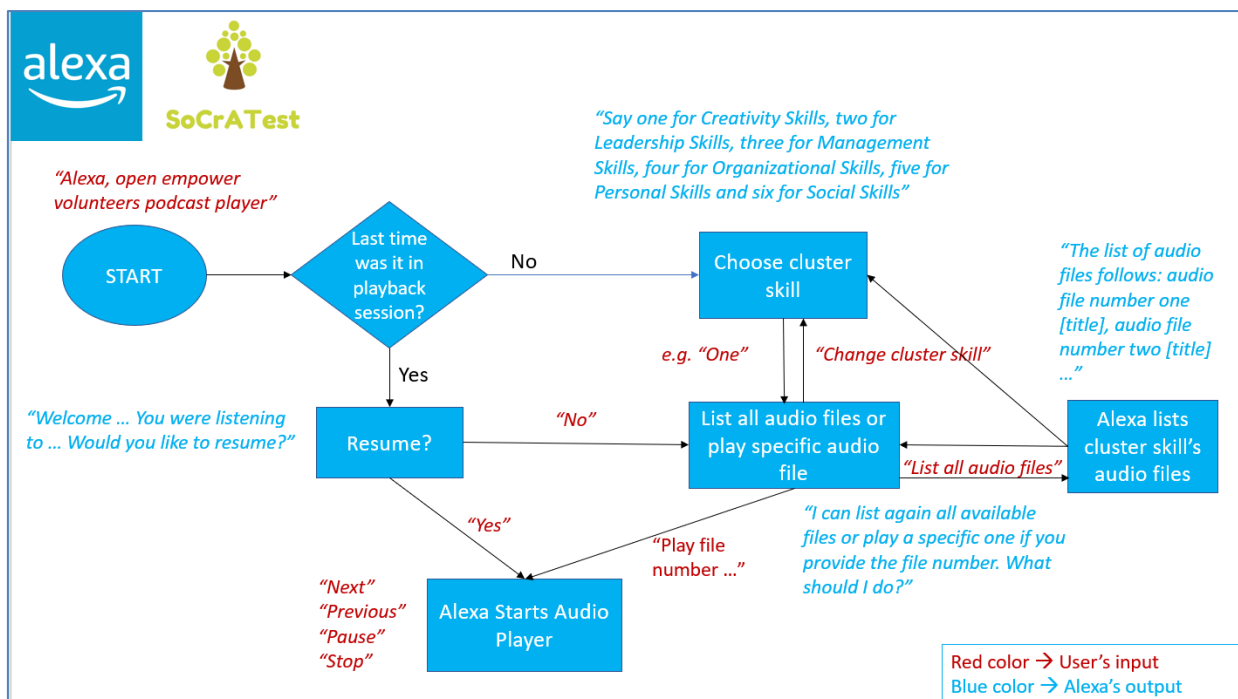
<https://play.google.com/store/apps/details?id=gr.gunet.socratest&hl=en>



Η SOCRATEST εφαρμογή για κινητά υποστηρίζει επτά γλώσσες (Αγγλικά, Γερμανικά, Ελληνικά, Ιταλικά, Σλοβακικά, Σλοβενικά και Πορτογαλικά).

Η εφαρμογή **SOCRATEST Alexa** εισάγει μία από τις σημαντικότερες τεχνολογικές καινοτομίες στο έργο SOCRATEST. Μπορεί να θεωρηθεί ως εργαλείο για την απόκτηση γνώσεων, την παροχή κινήτρων και την ενθάρρυνση των χρηστών που ενδιαφέρονται για τα προϊόντα και τα εργαλεία του έργου SOCRATEST. Τεχνικά μιλώντας, το SOCRATEST Project Podcast Player είναι μια εφαρμογή για την τεχνολογία εικονικού βοηθού Alexa της Amazon. Παρέχει μια φωνητική διεπαφή χρήστη που επιτρέπει στους χρήστες να αλληλεπιδρούν με την εφαρμογή μέσω φωνητικών εντολών και να εκτελούν ενέργειες όπως: επιλέξτε μία από τις έξι δέσμες δεξιοτήτων, ακούστε τη λίστα των διαθέσιμων podcasts για κάθε δεξιότητα δέσμης, ακούστε ένα συγκεκριμένο επεισόδιο podcast, μετακινηθείτε πίσω και προς τα εμπρός ενώ ακούτε κ.λπ. Ένα διάγραμμα ροής με όλες τις εντολές είναι διαθέσιμο εδώ:

[https://tools.socratest.eu/applications/SOCRATEST\\_Alexa\\_Δεξιότητες\\_App.png](https://tools.socratest.eu/applications/SOCRATEST_Alexa_Δεξιότητες_App.png)



Το παραπάνω διάγραμμα ροής δείχνει τη ροή φωνητικής αλληλεπίδρασης μεταξύ του χρήστη και του προγράμματος αναπαραγωγής podcast. Φράσεις με μπλε χρώμα εκφωνούνται από την Alexa και εκείνες με κόκκινο χρώμα θα μπορούσαν να εκφωνηθούν από τον χρήστη για να ενεργοποιηθούν οι αντίστοιχες ενέργειες.

Μερικά πιθανά σενάρια χρήσης της ροής αλληλεπίδρασης παρουσιάζονται παρακάτω:

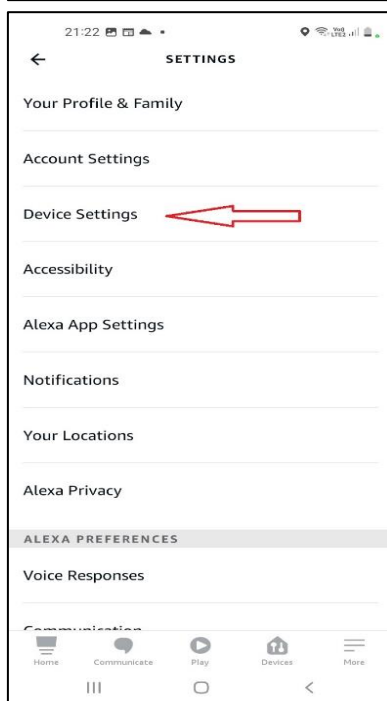
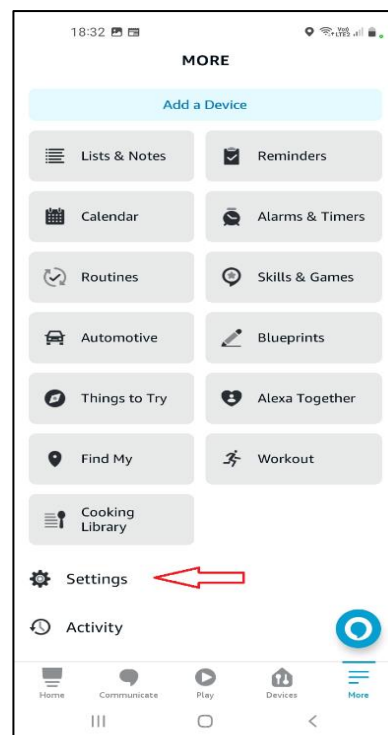
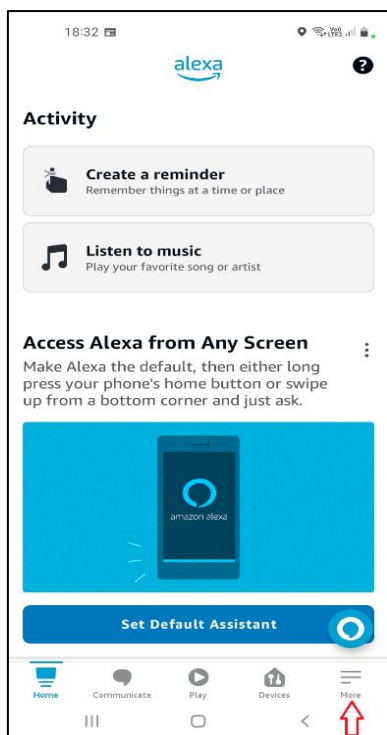
- Όταν το πρόγραμμα αναπαραγωγής podcast ανοίγει για πρώτη φορά, η Alexa καλωσορίζει τον χρήστη και του ζητά να επιλέξει μια δέσμη δεξιοτήτων. Ο χρήστης μπορεί να πει «One» για να επιλέξει Δεξιότητες Δημιουργικότητας, «Two» για Δεξιότητες Ηγεσίας κλπ. Στη συνέχεια, η Alexa ρωτά αν ο χρήστης θέλει να ακούσει τη λίστα με τους τίτλους αρχείων ήχου ή θέλει να ακούσει ένα συγκεκριμένο αρχείο mp3. Στην πρώτη περίπτωση, ο χρήστης θα πρέπει να χρησιμοποιήσει μια φράση όπως «List all audio files» και η Alexa θα αρχίσει να απαριθμεί τους τίτλους και τους αριθμούς των διαθέσιμων αρχείων για την επιλεγμένη δέσμη. Στη δεύτερη περίπτωση ο χρήστης μπορεί να ζητήσει ένα συγκεκριμένο αρχείο χρησιμοποιώντας τον αριθμό του, π.χ., λέγοντας «Play file number one». Σε αυτή την περίπτωση, η Alexa θα ξεκινήσει το πρόγραμμα αναπαραγωγής πολυμέσων και ο χρήστης θα ακούσει το αρχείο ήχου με αριθμό ένα από την επιλεγμένη δέσμη.
- Ανά πάσα στιγμή, ο χρήστης μπορεί να πει «Change cluster skill» και η Alexa θα ρωτήσει ποια δέσμη να επιλέξει.
- Όταν ξεκινήσει το πρόγραμμα αναπαραγωγής πολυμέσων Alexa, ο χρήστης μπορεί να χρησιμοποιήσει φράσεις όπως «Next», «Previous», «Pause», «Stop»



για να ενεργοποιήσει τις αντίστοιχες ενέργειες. Καθώς το πρόγραμμα αναπαραγωγής πολυμέσων Alexa θεωρείται διαφορετική εφαρμογή από το πρόγραμμα αναπαραγωγής podcast του SOCRATEST, ο χρήστης πρέπει να ξεκινήσει ένα νέο session με το τελευταίο για να εκτελέσει ενέργειες όπως η αλλαγή δέσμης ή η ακρόαση της λίστας των επεισοδίων.

- Όταν ο χρήστης σταματήσει το πρόγραμμα αναπαραγωγής πολυμέσων, την επόμενη φορά που θα ξεκινήσει το podcast player, η Alexa αναγνωρίζει ότι η προηγούμενη κατάσταση ήταν μέσα σε μια περίοδο αναπαραγωγής και ζητά να τη συνεχίσει ή όχι. Εάν ο χρήστης πει «Yes» η συσκευή αναπαραγωγής πολυμέσων συνεχίζει την αναπαραγωγή από το τελευταίο σημείο. Εάν ο χρήστης πει «No», η Alexa μπορεί να απαριθμήσει τη λίστα των αρχείων ήχου ή να παίξει ένα συγκεκριμένο αρχείο ή ο χρήστης μπορεί να πει «Choose cluster skill» για να ενεργοποιήσει την αντίστοιχη ροή.

Οι χρήστες μπορούν να ενεργοποιήσουν το SOCRATEST Project Podcast Player είτε στις κινητές συσκευές τους (μετά τη λήψη της εφαρμογής Alexa για Android ή iOS) είτε σε μια έξυπνη οικιακή συσκευή Alexa (π.χ., Amazon Echo).



Αυτό επιτρέπει στους χρήστες που κατέχουν μια συσκευή Alexa ή έχουν εγκαταστήσει την εφαρμογή Alexa στο κινητό ή την έξυπνη συσκευή τους να έχουν πρόσβαση στα Podcasts του SOCRATEST και να ακούν το εκπαιδευτικό περιεχόμενο χωρίς να χρειάζεται να βρίσκονται μπροστά από μια οθόνη υπολογιστή. Σημειωτέον ότι η εφαρμογή SOCRATEST Alexa υποστηρίζει δύο γλώσσες (Αγγλικά και Ιταλικά).





## Μέρος 2

### 2.1 Εισαγωγή

Το δεύτερο μέρος του παρόντος εγχειριδίου περιέχει λεπτομερή περιγραφή των ομάδων ήπιων/μη τεχνικών δεξιοτήτων που έχουν αναγνωρισθεί ως σημαντικές για την αξιολόγηση των κοινωνικών και δημιουργικών ικανοτήτων, δηλαδή

- Δεξιότητες δημιουργικότητας
- Ηγετικές δεξιότητες
- Δεξιότητες διαχείρισης
- Οργανωτικές δεξιότητες
- Προσωπικές δεξιότητες
- Κοινωνικές δεξιότητες

Για κάθε ομάδα δεξιοτήτων, οι αναγνώστες θα βρουν μια περιγραφή της δέσμης και των αντίστοιχων ικανοτήτων, μαζί με μια εξήγηση της σημασίας αυτής της συγκεκριμένης δεξιότητας σε περιόδους κρίσης.

Η τελευταία παράγραφος αφορά τις δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης με τις οποίες θα έρθουν αντιμέτωποι οι χρήστες του Εργαλείου Αυτοαξιολόγησης SOCRATEST κατά τη διάρκεια της διαδραστικής διαδικασίας αξιολόγησης. Συνολικά, έχουν εκπονηθεί περισσότερες από 600 δηλώσεις, για την αξιολόγηση των ήπιων δεξιοτήτων στις έξι δέσμες, οι οποίες ασχολούνται με συνήθεις καταστάσεις εθελοντικής συμμετοχής σε κρίση.

Ο αλγόριθμος που λειτουργεί πίσω από την αξιολόγηση των δηλώσεων έχει αναπτυχθεί για κάθε δήλωση ξεχωριστά. Ενώ οι δηλώσεις έχουν γραμμική διαβάθμιση για τις πέντε επιλογές απάντησης (Διαφωνώ απολύτως, Διαφωνώ, Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ, Συμφωνώ, Συμφωνώ απολύτως), σε ορισμένες περιπτώσεις η κατανομή των βαθμολογιών έχει μεταβληθεί σε σχέση με τη συγκεκριμένη δήλωση. Για να δώσουμε ένα παράδειγμα: Ο μηχανισμός ανάλυσης για τη δήλωση «Προτιμώ μια δικτατορία εναντίον της δημοκρατίας» (που δεν αποτελεί μέρος αυτού του καταλόγου αξιολόγησης) θα αποδώσει μηδέν βαθμούς και στις τρεις απαντήσεις (Συμφωνώ απολύτως, Συμφωνώ, Ούτε συμφωνώ, ούτε διαφωνώ). Επιπλέον, οι υπεύθυνοι ανάπτυξης των δηλώσεων θα μπορούσαν επίσης να δώσουν τρία διαφορετικά επίπεδα βάρους ανάλογα με τη συνάφεια της δήλωσης. Ως εκ τούτου, τα αποτελέσματα παρέχουν μια ρεαλιστική εικόνα της ικανότητας ενός χρήστη σε μια συγκεκριμένη δέσμη ήπιων δεξιοτήτων. Για περισσότερες τεχνικές λεπτομέρειες, ανατρέξτε στα προηγούμενα κεφάλαια 1.9 και 1.10.



## 2.2 Δεξιότητες Δημιουργικότητας

### 2.2.1 Περιγραφή δέσμης

Τι είναι οι δεξιότητες δημιουργικότητας; Είναι δύσκολο να οριστεί αυτή η έννοια σε λίγες γραμμές. Συνοπτικά, μπορεί να οριστεί ως:

- ικανότητα περιέργειας
- προδιάθεση για αναζήτηση νέων πληροφοριών και εμπειριών
- προθυμία για την εξεύρεση νέων ιδεών ή λύσεων
- δυνατότητα συνδυασμού των διαθέσιμων στοιχείων σε κάτι νέο και «λειτουργικό»
- ικανότητα επίλυσης προβλημάτων με πρωτότυπο τρόπο
- δυνατότητα αλλαγής της πραγματικότητας βελτιώνοντάς τη
- ικανότητα να ακούμε τις ιδέες των άλλων
- ικανότητα εξέτασης των προσωπικών απόψεων και αλλαγής γνώμης
- ικανότητα λήψης μη συμβατικών αποφάσεων

Η έννοια της δημιουργικότητας έχει αλλάξει με την πάροδο του χρόνου. Στην πραγματικότητα, ενώ αρχικά θεωρήθηκε αποκλειστικό χαρακτηριστικό των καλλιτεχνών, τώρα θεωρείται μια στάση που εφαρμόζεται σε κάθε τομέα των ανθρώπινων δραστηριοτήτων. Στο σύνολό της, η δημιουργικότητα είναι ένας τρόπος σκέψης, και επομένως δράσης, που βασίζεται σε μια ισορροπία μεταξύ του συλλογισμού και της διαίσθησης, της λογικής και της φαντασίας, του συναισθήματος και του στοχασμού, της αποκλίνουσας και συγκλίνουσας σκέψης.

Λόγω της πανδημίας Covid-19, όλοι μας αναγκαστήκαμε να ανακαλύψουμε εκ νέου την έννοια της ανθεκτικότητας. Αυτός είναι ένας όρος (αρχικά ανήκει στον κόσμο της επιστήμης) που ορίζει την ικανότητα αντίστασης στα πλήγματα με ευελιξία. Στην ανθρώπινη σφαίρα είναι το χαρακτηριστικό που επιτρέπει στον καθένα μας να ξεπεράσει τις δυσκολίες προσαρμόζοντας τον τρόπο ύπαρξής μας και δράσης σε νέες καταστάσεις. Ένας δημιουργικός νους είναι φυσικά προδιατεθειμένος στην ανθεκτικότητα, επειδή ήδη κανονικά (όχι σε περίοδο πανδημίας) χρησιμοποιείται για να τεθεί σε δοκιμασία στις βασανιστικές διαδικασίες πειραματισμού, οι οποίες χαρακτηρίζουν εκείνους που προσπαθούν, σε διάφορους τομείς, να καταλήξουν σε νέες λύσεις διαφορετικές από τα συνήθη πρότυπα. Για τον λόγο αυτό, στις περισσότερες περιπτώσεις, οι δημιουργικές προσωπικότητες μπόρεσαν να αντιμετωπίσουν προορατικά τις προκλήσεις της πανδημίας (και μπορούν να βοηθήσουν και άλλους να πράξουν το ίδιο).



### 2.2.2 Δημιουργική σκέψη

Η δημιουργική σκέψη συνίσταται στην ικανότητα να επινοούμε διαφορετικές λύσεις στο ίδιο πρόβλημα, να συλλογίζομαστε με ευέλικτο και ρευστό τρόπο και να βρίσκουμε ασυνήθιστες και πρωτότυπες απαντήσεις. Δημιουργική σκέψη σημαίνει να είναι κάποιος πρώτα απ' όλα ένας διανοητικά περίεργος άνθρωπος, που ενδιαφέρεται να επεκτείνει τις γνώσεις του χωρίς προκαταλήψεις. Αλλά σημαίνει επίσης να είναι σε θέση να βρίσκει νέες συνδέσεις μεταξύ γεγονότων και γνωστών πραγμάτων, να εξετάσει τα γεγονότα με αντικειμενικό τρόπο, να προσπαθήσει να έχει ολοκληρωμένα οράματα, από διαφορετικές οπτικές ή απόψεις. Βασικό στοιχείο για την καινοτομία ιδεών και μεθόδων.

Στη βάση όλων αυτών, απαιτείται ένα αισιόδοξο όραμα της ζωής, που θεωρείται ως μια ευκαιρία έκφρασης, πέρα από πιθανά εμπόδια, ερμηνευμένα από εκείνους που έχουν δημιουργική σκέψη ως κινητήρια δύναμη για μάθηση, αλλαγή και βελτίωση. Μια προορατική προσέγγιση των πραγμάτων, ιδιαίτερα απαραίτητη σε περιόδους κρίσης. Τα θεμέλια στη βάση της σκέψης συνίστανται στο να μην παύει ποτέ κάποιος να αναλύει, να μελετά, να αμφισβητεί τον εαυτό του, προκειμένου να μάθει, δημιουργώντας έτσι δημιουργικά στοιχεία ως τρόπο αυτοέκφρασης.

Αυτό σημαίνει ότι δεν αποθαρρύνεται υπερβολικά από τις δυσκολίες, αλλά αντιθέτως προσπαθεί να τις χρησιμοποιήσει ως κίνητρο. Συχνά όσοι έχουν δημιουργικό τρόπο σκέψης έχουν ένα σαφές όραμα για τους στόχους που σκοπεύουν να επιτύχουν, ξέρουν πώς να παίρνουν αποφάσεις και δεν εκφοβίζονται λαμβάνοντας ασυνήθιστα μονοπάτια για την επίτευξη των στόχων τους, τολμώντας τόσο από την πλευρά της ουσίας όσο και από την πλευρά της μεθόδου, δίνοντας τον καλύτερό τους εαυτό και αναλαμβάνοντας πλήρη ευθύνη για τις πράξεις τους. Η ικανότητα σύνδεσης με τους άλλους είναι επίσης μέρος της προσωπικότητας με δημιουργική σκέψη.

#### *Σημασία σε περιόδους κρίσης*

Η δημιουργική σκέψη μπορεί να αποδειχθεί θεμελιώδης, σε αυτή την περίοδο μετά την πανδημία, στην αναζήτηση εργασίας, στην οργάνωση και τον προγραμματισμό των δραστηριοτήτων εργασίας, επειδή επιτρέπει την εξεύρεση εναλλακτικών μεθόδων και λύσεων σε σχέση με τις συνήθειες, με επομένως μεγαλύτερες ευκαιρίες επιτυχίας σε ένα δύσκολο πλαίσιο.

#### *Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης*



- 1 Είμαι ένας πνευματικά περίεργος άνθρωπος
- 2 Συχνά βρίσκω νέες συνδέσεις μεταξύ γεγονότων και πραγμάτων
- 3 Μου αρέσει να βλέπω γεγονότα και πράγματα από διαφορετικές οπτικές γωνίες ή απόψεις.
- 4 Βλέπω τη ζωή σαν μια ευκαιρία για αυτοέκφραση
- 5 Χρησιμοποιώ τα εμπόδια της ζωής ως μηχανή δημιουργικότητας
- 6 Συνήθως παράγω δημιουργικά στοιχεία για να εκφραστώ
- 7 Ποτέ δεν σταματώ να μαθαίνω και να αμφισβητώ τον εαυτό μου
- 8 Οι δυσκολίες και τα προβλήματα δεν με αποθαρρύνουν
- 9 Έχω ένα σαφές όραμα για τους στόχους που θέλω να πετύχω
- 10 Είμαι ένας άνθρωπος που ξέρει να παίρνει αποφάσεις
- 11 Στόχος μου είναι να δώσω τον καλύτερό μου εαυτό
- 12 Είμαι κυρίως υπεύθυνος για την επίτευξη των στόχων μου



### 2.2.3 Καινοτομία

Ένα καινοτόμο άτομο έχει μια μεθοδολογία δράσης, ώστε να είναι σε θέση να αλλάξει, κυρίως προς το καλύτερο, την υπάρχουσα κατάσταση των πραγμάτων, αναζητώντας αποτελεσματικές και αποδοτικές λύσεις. Στη βάση της ικανότητας για καινοτομία, είναι απαραίτητο να έχετε μια γερή δόση περιέργειας, η οποία δίνει ώθηση στην αναζήτηση νέων και ασυνήθιστων πραγμάτων, μέσω της θέλησης για πειραματισμό. Η περιέργεια και η αναζήτηση νέων εμπειριών, που πρέπει να συνδυαστούν με την ικανότητα να θέτετε ερωτήματα σχετικά με την κατάσταση των πραγμάτων και παράλληλα με την επιθυμία να αναζητήσετε νέες και πρωτοφανείς απαντήσεις, χωρίς το φόβο εύρεσης ασυνήθιστων, πράγμα που σημαίνει κάτι μη σύνηθες, κοινό ή ήδη δημιουργημένο. Ένας καινοτόμος άνθρωπος είναι βασικά ένα περίεργο άτομο. Περίεργο για τις νέες τεχνολογίες, γοητευμένο από τις νέες τάσεις, με ενδιαφέρον για το νέο και το πρωτοφανές.

Μια περιέργεια με στόχο τον πειραματισμό, προκειμένου να βρεθούν καλύτερες και πιο αποτελεσματικές λύσεις σε διαφορετικές ανάγκες, μέσω από τα πιθανά πεδία εφαρμογής της καινοτόμου σκέψης, και μιας αυστηρής και επιστημονικής μεθόδου. Το αποτέλεσμα της καινοτομίας, η δημιουργία ενός προτύπου, ενός πρωτότυπου μοντέλου, με μια καινοτόμο προσέγγιση, βασίζεται σε αυστηρά κριτήρια ποιότητας: συγκεκριμένα στοιχεία ή λειτουργίες θα επιλεγούν, θα δοκιμαστούν και θα μετρηθούν προκειμένου να επιβεβαιωθεί η επίτευξη των στόχων ποιότητας. Η ικανότητα καινοτομίας προϋποθέτει επίσης την υποβολή ερωτήσεων σχετικά με τον περιβάλλοντα κόσμο και τη συλλογή πληροφοριών, ώστε στη συνέχεια να αναζητά συνεχώς νέες ιδέες προκειμένου να βελτιώσει τις υπάρχουσες μέσω καινοτόμων λύσεων.

Τα χαρακτηριστικά που διακρίνουν τους πιο καινοτόμους ανθρώπους είναι η ικανότητα να θέτουν ερωτήσεις, το πνεύμα της παρατήρησης, του πειραματισμού και της ικανότητας συσχέτισης. Οι καινοτόμοι άνθρωποι είναι σε θέση να παράγουν ιδέες από παλιές λύσεις, που λαμβάνονται επίσης από άλλους τομείς, συνδυάζοντάς τις με διαφορετικό τρόπο, προσπαθώντας συνεχώς να κατανοήσουν τον τρόπο με τον οποίο οι υπάρχουσες διαδικασίες μπορούν να τροποποιηθούν για να προσφέρουν καλύτερα αποτελέσματα. Ως εκ τούτου, είναι απαραίτητο να μπορούμε να αλλάξουμε τις υποθέσεις μας, ξεπερνώντας τα όρια που υπαγορεύει η σκέψη μας και φανταζόμαστε αντίθετες εναλλακτικές λύσεις, παρατηρώντας τα κοινά φαινόμενα λεπτομερώς και χωρίς προκαταλήψεις.



### *Σημασία σε περιόδους κρίσης*

Σε περιόδους κρίσης είναι απαραίτητο να υπάρχει μια καινοτόμος νοοτροπία: ο κόσμος παρουσιάζει νέες προκλήσεις, οι οποίες μπορούν να αντιμετωπιστούν καλύτερα με την ικανότητα να φανταστούν και να πειραματιστούν με νέες μεθόδους και νέες απαντήσεις.

### *Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης*

- 1 Μου αρέσουν τα νέα και ασυνήθιστα πράγματα
- 2 Ψάχνω για νέες εμπειρίες
- 3 Είμαι περίεργος για τις νέες τεχνολογίες
- 4 Με ενθουσιάζουν οι νέες τάσεις στον πολιτισμό και την κοινωνία
- 5 Κάνω στον εαυτό μου ερωτήσεις σχετικά με το τι βλέπω
- 6 Ψάχνω συνεχώς για νέες ιδέες
- 7 Μου αρέσει να συγκεντρώνω πληροφορίες
- 8 Μου αρέσει να κατασκευάζω μοντέλα και πρωτότυπα
- 9 Είμαι αυστηρός στην εκπλήρωση των κριτηρίων ποιότητας
- 10 Έχω χίλιες ιδέες το λεπτό
- 11 Μου αρέσει να βελτιώνω τις οργανωτικές διαδικασίες
- 12 Μου αρέσουν οι καινοτόμες λύσεις



### 2.2.4 Αναλυτικές δεξιότητες

Οι αναλυτικές δεξιότητες είναι ήπιες δεξιότητες που σας βοηθούν να εντοπίσετε και να λύσετε σύνθετα προβλήματα.

Ορισμένες δημοφιλείς αναλυτικές δεξιότητες περιλαμβάνουν την κριτική σκέψη, την ανάλυση δεδομένων, την έρευνα και την επικοινωνία. Αναλυτικές δεξιότητες είναι το σύνολο των δεξιοτήτων που σας επιτρέπουν να οργανώσετε μια δραστηριότητα αποτελεσματικά και να βρείτε άμεσες και απλές λύσεις σε απροσδόκητα γεγονότα. Σχετίζονται άμεσα με τον τρόπο διαχείρισης συγκεκριμένων καταστάσεων, χρησιμοποιώντας την κριτική σκέψη και τον ρεαλισμό. Η πρώτη φάση της αναλυτικής σκέψης συνίσταται στη συλλογή πληροφοριών σχετικά με το πρόβλημα που πρέπει να λυθεί και στη συνέχεια, στη θεώρηση πιθανών λύσεων ή, αν χρειαστεί, τη συλλογή περαιτέρω πληροφοριών, τέλος είναι η επαλήθευση που συνίσταται στην ανάλυση του κατά πόσον οι λύσεις που εφαρμόστηκαν αποδείχθηκαν αποτελεσματικές και, αν όχι, στον προσδιορισμό των λόγων για τους οποίους αποδείχθηκαν άχρηστες, αλλάζοντας αναλόγως την προσέγγιση.

Είναι η συνήθεια της αναλυτικής νοοτροπίας να εξετάζει και να διασπά τα γεγονότα, χωρίς να κατακλύζεται από πάρα πολλές πληροφορίες. Είναι απαραίτητο να έχουμε την ικανότητα να εντοπίζουμε τα δυνατά σημεία και τις αδυναμίες των ιδεών. Τα στοιχεία των αναλυτικών δεξιοτήτων είναι η ικανότητα δικτύωσης πληροφοριών, η συνεχής μάθηση, η ικανότητα ακρόασης διαφορετικών απόψεων, η προσεκτική παρατήρηση των πραγμάτων.

Οι αναλυτικές δεξιότητες είναι πολύ σημαντικές, επειδή μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε διάφορους τομείς και ρόλους. Η σημασία αυτής της προσέγγισης έγκειται αρχικά στην ικανότητα του προσδιορισμού με σαφήνεια ενός αντικειμένου μελέτης, στη συνέχεια την αντικειμενική εξέταση του προβλήματος, και τέλος στην προσπάθεια εντοπισμού της λύσης, με τη συμμετοχή των διαφόρων παραγόντων και την αντιμετώπιση των αιτιών που βοήθησαν να δημιουργηθεί η συγκεκριμένη κατάσταση.

#### *Σημασία σε περιόδους κρίσης*

Σε περιόδους κρίσης, το να έχεις αναλυτικές δεξιότητες είναι σημαντικό επειδή σου επιτρέπει να παρατηρείς και να ερμηνεύεις την κατάσταση με ορθολογικό τρόπο χωρίς να αφήνεις τον εαυτό σου να επηρεάζεται από προκαταλήψεις και



συναισθήματα, έχοντας έτσι μια πιο αποτελεσματική στάση απέναντι σε πρωτοφανείς προκλήσεις.

*Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης*

- 1 Είναι συνήθειά μου να εξετάζω και να αναλύω γεγονότα
- 2 Προσπαθώ να μην κατακλύζομαι από πάρα πολλές πληροφορίες
- 3 Ψάχνω για τα δυνατά σημεία και τις αδυναμίες των ιδεών
- 4 Ξέρω πώς να βρω και να οργανώσω τα δεδομένα
- 5 Είμαι ένα άτομο που σκέπτεται τους άλλους
- 6 Μου αρέσει να κοιτάζω τις λεπτομέρειες των πραγμάτων
- 7 Ξέρω πώς να χρησιμοποιώ και να δικτυώνω τις πληροφορίες που έχω
- 8 Μαθαίνω κάτι καινούργιο κάθε μέρα
- 9 Μου αρέσει να διαβάζω και να ενημερώνομαι
- 10 Μου αρέσει να ακούω διαφορετικές απόψεις
- 11 Πάντα προσπαθώ να αυξήσω τη μόρφωσή μου
- 12 Είμαι προσεκτικός παρατηρητής





### 2.2.5 Περιέργεια

Η πνευματική περιέργεια ορίζεται ως ένα γενικό ενδιαφέρον και κίνητρο για μάθηση. Η διανοητική περιέργεια είναι ένα χαρακτηριστικό της προσωπικότητας που δίνει την ικανότητα να διευρύνει κανείς το γνωστικό του πεδίο, να έχει ανοιχτό μυαλό, να αποκτά συνεχώς πληροφορίες, νέες γνώσεις και να μαθαίνει από προηγούμενες εμπειρίες.

Η πνευματική περιέργεια οδηγεί στη γνώση. Οι περίεργοι άνθρωποι κοιτάζουν τριγύρω, εξερευνούν τον κόσμο και ρωτούν ερωτήσεις για το περιβάλλον τους. Η πνευματική περιέργεια είναι ένα από τα θεμελιώδη συστατικά της δημιουργικότητας. Πάνω απ' όλα, είναι μια πνευματική στάση που απορρίπτει την παθητικότητα και βάζει τα πάντα υπό αμφισβήτηση. Η περιέργεια είναι μια πρόκληση για τον εαυτό μας και για τον κόσμο, που μας επιτρέπει να αγκαλιάσουμε την πολυπλοκότητα του υπαρκτού χάρη σε ένα παθιασμένο ενδιαφέρον για όσα δεν γνωρίζει κανείς.

Το περίεργο άτομο αναζητά κίνητρα ικανά να τονώσουν τη δημιουργικότητά του, θέλει να μάθει τον κόσμο γύρω του, με έντονη επιθυμία να εξερευνήσει και να μάθει. Έχει ένα μυαλό εκπαιδευμένο να κάνει ερωτήσεις, αναγνωρίζει τα κενά του και θέλει να τα καλύψει. Έχει καλή ανοχή στο άγχος και είναι πρόθυμο να δεχτεί απαντήσεις που δεν περίμενε.

Η ικανότητα να διευρύνει κανείς το δικό του πεδίο γνώσης, να έχει ανοιχτό μυαλό, να αποκτά συνεχώς νέα γνώση και να μαθαίνει από προηγούμενες εμπειρίες είναι θεμελιώδης σε οποιαδήποτε δραστηριότητα, συμπεριλαμβανομένης της εργασίας.

Η πνευματική περιέργεια είναι μια από τις προϋποθέσεις για συνεχή προσωπική ανάπτυξη και αποτελεί τη βάση της δημιουργικής σκέψης.

#### *Σημασία σε περιόδους κρίσης*

Η πνευματική περιέργεια σε περιόδους κρίσης σας επιτρέπει να αναλύσετε τα αίτια της ίδιας της κρίσης, να κατανοήστε τα στοιχεία της εμβαθύνοντας τις γνώσεις σας, δίνοντάς σας έτσι την ευκαιρία να γίνετε καλύτεροι, να απεγκλωβιστείτε από την κατάσταση και να βρείτε θετικές λύσεις.

#### *Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης*

I Αναζητώ κίνητρα ικανά να τονώσουν τη δημιουργικότητά μου



- 2 Μου αρέσει να γνωρίζω τη ζωή των άλλων ανθρώπων
- 3 Μου αρέσει να παρατηρώ τη φύση και τον κόσμο γύρω μου
- 4 Ψάχνω για νέες πληροφορίες για τα πράγματα
- 5 Έχω έντονη επιθυμία να εξερευνήσω και να μάθω
- 6 Νέα πράγματα τραβούν την προσοχή μου
- 7 Έχω ένα μυαλό εκπαιδευμένο να κάνω ερωτήσεις
- 8 Αναγνωρίζω τα κενά μου και θέλω να τα καλύψω
- 9 Είμαι μαγεμένος με τα συναρπαστικά χαρακτηριστικά του κόσμου
- 10 Έχω καλή ανοχή στο στρες
- 11 Είμαι πρόθυμος να δεχτώ απαντήσεις που δεν περίμενα
- 12 Μου αρέσει να εξερευνώ τον κόσμο γύρω μου



### 2.2.6 Λογική σκέψη

Η λογική σκέψη είναι μια νοητική διαδικασία που χρησιμοποιεί λογικά-ορθολογικά εργαλεία, δικαιολογώντας τους λειτουργικούς μηχανισμούς που χρησιμοποιούνται σε κάθε βήμα. Η λογική νοημοσύνη, αφηρημένου τύπου, απαιτεί την ικανότητα εξέτασης ενός γεγονότος με υποδιαιρούμενο τρόπο, απομονώνοντας με ανάλυση τους παράγοντες που παρεμβάλλονται στη δημιουργία του. Εάν τα σχήματα επίλυσης προβλημάτων έχουν ήδη αποδειχθεί αποτελεσματικά στο παρελθόν, θα τείνουν να επαναχρησιμοποιούνται και στο παρόν. Η λογική σκέψη είναι μια ικανότητα για διανοητική συγκέντρωση που μας επιτρέπει να εξετάζουμε ένα γεγονός με τμηματοποιημένο τρόπο αναλύοντας τα μέρη του με έναν εύρυθμο και με συνέχεια/αλληλουχία τρόπο. Αυτό επιτρέπει την απομόνωση και την ανάλυση των παραγόντων που συνθέτουν το ίδιο το φαινόμενο.

Η λογική σκέψη είναι χαρακτηριστική των λογικών ανθρώπων, που προσπαθούν να παρατηρήσουν τα πράγματα αντικειμενικά για να βρουν εξηγήσεις και λύσεις χωρίς να παρασυρθούν από προκαταλήψεις στην ανάλυση των γεγονότων και χωρίς να επιτρέπουν στα συναισθήματα να παρεμποδίζουν την ορθή λογική. Χρησιμοποιώντας τη λογική σκέψη, αν μια λύση σε ένα πρόβλημα έχει ήδη αποδειχθεί αποτελεσματική, επαναχρησιμοποιείται, καθώς επίσης οι αναποτελεσματικές λύσεις απορρίπτονται. Η λογική σκέψη είναι γραμμική, οργανωμένη, με συνέχεια. Η λογική σκέψη ευνοεί την ανάλυση των αφηρημένων εννοιών, χρησιμοποιώντας τη λογική. Η λογική σκέψη χρησιμοποιεί την επαγωγική μέθοδο, η οποία είναι μια γνωστική διαδικασία που ξεκινά από το γενικό για να φτάσει στο συγκεκριμένο. Είναι αναλυτική, διότι χωρίζει και οργανώνει όλες τις πληροφορίες, επιτρέποντας την οργάνωση της συλλογιστικής που πραγματοποιείται, έτσι ώστε η συλλογιστική να προχωρήσει με ορθολογικό και ακριβή τρόπο, αναπτύσσοντας γραμμικά, βήμα προς βήμα, μέχρι να καταλήξει σε συμπεράσματα.

Για να προωθήσουμε τη διαδικασία λογικής σκέψης, είναι ζωτικής σημασίας να διαφοροποιήσουμε τα καθιερωμένα γεγονότα από τις προσωπικές παρατηρήσεις. Για να καταλήξουμε σε ένα λογικό συμπέρασμα, είναι απαραίτητο να επικεντρωθούμε σε αποδεδειγμένες πληροφορίες. Η ικανότητα ανάλυσης γεγονότων και χρήσης λογικής σκέψης επιτρέπει να ξεπεραστούν λανθασμένα πρότυπα συμπεριφοράς — ακόμη και στο χώρο εργασίας — και να βρεθούν νέες λύσεις σε προβλήματα. Αποτελεσματικές λύσεις, επειδή βασίζονται σε γεγονότα και όχι σε προκαταλήψεις και προκαθορισμένες αντιλήψεις.



### Σημασία σε περιόδους κρίσης

Η κατάσταση έκτακτης ανάγκης λόγω του κορονοϊού προκαλεί μια άνευ προηγουμένου οικονομική κρίση, η λογική νοημοσύνη μπορεί να αποδειχθεί θεμελιώδης για την ανάλυση της κατάστασης και την εξεύρεση αποτελεσματικών λύσεων, σε όλους τους τομείς, συμπεριλαμβανομένου αυτού της οργάνωσης της εργασίας.

### Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης

- 1 Έχω ικανότητα για διανοητική συγκέντρωση
- 2 Έχω τη δυνατότητα να εξετάσω ένα γεγονός με τμηματοποίηση
- 3 Μου αρέσει να απομονώνω με ανάλυση τους παράγοντες που συνθέτουν ένα γεγονός ή μια ιδέα
- 4 Είμαι ένας λογικός άνθρωπος
- 5 Προσπαθώ να παρατηρώ τα πράγματα αντικειμενικά
- 6 Εάν μια λύση σε ένα πρόβλημα έχει ήδη αποδειχθεί αποτελεσματική, την ξαναχρησιμοποιώ
- 7 Σκέφτομαι γραμμικά
- 8 Οργανώνω τις σκέψεις μου
- 9 Δεν επιτρέπω στον εαυτό μου να με παρασύρει σε προκαταλήψεις κατά την ανάλυση των γεγονότων.
- 10 Δεν επιτρέπω στα συναισθήματα να παρεμβαίνουν στη λογική
- 11 Μου αρέσει να κατανοώ αφηρημένες έννοιες
- 12 Χρησιμοποιώ τον ορθολογισμό για να αξιολογήσω και να αναλύσω μια πραγματική κατάσταση



### 2.2.7 Ευρύτητα πνεύματος

Το να είμαστε ανοιχτόμυαλοι σημαίνει να είμαστε σε θέση να εξετάσουμε νέες ιδέες και διαφορετικές γνώμες ή απόψεις, να είμαστε πρόθυμοι να ακούσουμε τις προτάσεις των άλλων, ακόμα κι αν αντιβαίνουν στις αρχές μας, αξιολογώντας αυτές τις προτάσεις και αποφασίζοντας αν θα τις δεχτούμε με ευελιξία και ικανότητα να αλλάξουμε γνώμη.

Οι άνθρωποι που δεν έχουν ανοιχτό μυαλό δεν είναι πολύ ευέλικτοι ή καθόλου, φοβούνται πολύ την πιθανότητα μιας αλλαγής, φοβούνται αυτά που δεν γνωρίζουν. Δεν μπορούν να αλλάξουν γνώμη και να δεχτούν αυτή των άλλων. Οι ανοιχτόμυαλοι άνθρωποι έχουν περισσότερες πιθανότητες να φτάσουν στο μέγιστο των δυνατοτήτων τους στη ζωή αλλά και στην εργασία επειδή ξέρουν πώς να παίρνουν ρίσκα, ξέρουν πώς να τολμούν, δεν είναι ικανοποιημένοι με την ευκολότερη επιλογή. Αυτοί οι άνθρωποι ψάχνουν συνεχώς για κάτι, είναι αντικομφορμιστές με τη θετική έννοια του όρου και είναι πρόθυμοι να μάθουν οτιδήποτε από οποιονδήποτε. Η ευρύτητα πνεύματος επιτρέπει τη θετική αλλαγή και επιτρέπει επίσης πιο ομαδικό πνεύμα, δεδομένης της ικανότητας να ακούν τις ιδέες και τις απόψεις των άλλων ανθρώπων.

Για να είστε ανοιχτόμυαλοι, θα πρέπει να δοκιμάσετε τον εαυτό σας, τις ιδέες σας και τη συμπεριφορά σας, και να βγείτε από τη «ζώνη άνεσης». Θα πρέπει να αμφισβητήσετε τις ιδέες σας με το να μην φοβάστε να κάνετε λάθη, αλλά αποδεχόμενοι τους κινδύνους. Ένα ανοιχτό μυαλό σας επιτρέπει επίσης να βρείτε έμπνευση στους άλλους. Ο ανοιχτός νους συνδέεται με την ταπεινοφροσύνη: στην πραγματικότητα, εκείνοι που πιστεύουν ότι γνωρίζουν τα πάντα δεν θα είναι ποτέ σε θέση να μάθουν κάτι από τους άλλους και δεν θα είναι σε θέση να επανεφεύρουν τον εαυτό τους ή να αμφισβητήσουν τις δικές τους ιδέες ή αρχές. Ωστόσο, το να είναι κάποιος ανοιχτόμυαλος σημαίνει επίσης το να προσεγγίζει τον γείτονά του χωρίς απαραίτητα να χάνει τις αρχές ή την ηθική του ακεραιότητα, αλλά να είναι ανοιχτός στον διάλογο και την αντιπαράθεση.

#### *Σημασία σε περιόδους κρίσης*

Σε περιόδους κρίσης, που σημαίνει επίσης μεγάλες αλλαγές, το να είναι κάποιος ανοιχτόμυαλος είναι απαραίτητο για να μην φοβάται τα νέα πράγματα και να δέχεται να αλλάξει συνηθισμένες ιδέες και συμπεριφορές για να αντιμετωπίσει το νέο πλαίσιο.



### Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης

- 1 Είμαι πάντα πρόθυμος να ακούσω τις προτάσεις των άλλων
- 2 Είμαι ανοιχτός στην αντιπαράθεση με εκείνους που έχουν διαφορετικές ιδέες από τις δικές μου
- 3 Είμαι διαθέσιμος να αλλάξω γνώμη
- 4 Μου αρέσει να πειραματίζομαι με νέους τρόπους σκέψης
- 5 Δεν θέλω να βάζω όρια στη γνώση μου
- 6 Μου αρέσει να αμφισβητώ τις πεποιθήσεις που έχω σήμερα
- 7 Δέχομαι τους άλλους χωρίς να τους ασκώ κριτική, αν και μπορεί να διαφωνώ μαζί τους
- 8 Ακούω προσεκτικά τι έχουν να μου πουν οι άλλοι
- 9 Μπορώ εύκολα να αλλάξω τη συμπεριφορά μου
- 10 Ξέρω πώς να αντιμετωπίσω τις νέες καταστάσεις που προκύπτουν σταδιακά
- 11 Προσπαθώ να διακρίνω ανάμεσα σε αυτό που είμαι, αυτό που πιστεύω και την αλήθεια
- 12 Δεν νιώθω ότι απειλούμαι όταν οι ιδέες μου αμφισβητούνται



### 2.2.8 Πειραματισμός

Πειραματισμός σημαίνει ότι υποβάλλουμε κάτι σε δοκιμές και ελέγχους για να αξιολογήσουμε την ποιότητα, την αποτελεσματικότητα και την απόδοσή του. Με την ευρύτερη έννοια σημαίνει να μην αποδέχεστε ιδέες ή διαδικασίες χωρίς την πραγματική επαλήθευση της αξιοπιστίας τους, επομένως να είστε σε θέση να συλλογιστείτε και να ενεργήσετε όχι κατά σύμβαση αλλά με γνώση των γεγονότων. Η πειραματική μέθοδος είναι μια διαδικασία διαμόρφωσης και ελέγχου επιστημονικών γνώσεων που βασίζεται στη διεξαγωγή πειραμάτων.

Αυτό που καθορίζει την πειραματική μέθοδο είναι η παρατήρηση, που συχνά επαναλαμβάνεται με την πάροδο του χρόνου, που γίνεται κάτω από ιδιαίτερες συνθήκες και ευκαιρίες, τεχνητά δημιουργημένες και ιδιαίτερα κατάλληλες να κάνουν αυτόν που πειραματίζεται να κατανοήσει μια μη ξεκάθαρη πτυχή αυτού που ερευνάται. Αυτή η μέθοδος δεν μπορεί να εφαρμοστεί μόνο στην επιστήμη, αλλά στη ζωή γενικά και στον κόσμο της εργασίας, ανεξάρτητα από το είδος του τομέα παραγωγής και την επαγγελματική κατηγορία. Στην πραγματικότητα είναι ένας τρόπος δράσης, ένας τρόπος αυτοέκφρασης που εφαρμόζεται σε όλους τους τομείς. Η πειραματική μέθοδος καθιστά δυνατή την επαλήθευση της εγκυρότητας των ιδεών και την αποτελεσματικότητα των πράξεων και των μεθόδων σε κάθε τομέα. Είναι χαρακτηριστικό συγκεκριμένων ανθρώπων, που αξιολογούν γεγονότα και ακολουθούν τα πάθη χωρίς να υπολογίζουν ανταμοιβές ή αναγνώριση, που δεν φοβούνται να ρισκάρουν και αναζητούν την αλήθεια. Όσοι εφαρμόζουν την πειραματική μέθοδο θέλουν να επιτύχουν συγκεκριμένα αποτελέσματα, έχουν αποκλίνουσες, ασυνήθιστες σκέψεις και θέλουν να βρουν αποτελεσματικές και έξυπνες λύσεις στα προβλήματα. Εφαρμογή του πειραματισμού σημαίνει να θέλεις συνεχώς να δοκιμάζεις την αποτελεσματικότητα ιδεών, ενεργειών και μεθόδων, επαληθεύοντας λεπτομερώς την αξιοπιστία τους.

Η χρήση αυτής της μεθόδου σημαίνει ότι είστε έτοιμοι να αλλάξετε εάν οι συνήθειες μέθοδοι δεν περάσουν τις συνεχείς δοκιμές επαλήθευσης, επομένως σημαίνει να έχετε ανοιχτό μυαλό και δημιουργική σκέψη, προσανατολισμένη στην αναζήτηση συνεχούς βελτίωσης και όχι στην επανάληψη αυτού που ήδη υπάρχει.

#### *Σημασία σε περιόδους κρίσης*

Σε περιόδους κρίσης, ο πειραματισμός με ιδέες ή διαδικασίες και η χειροπιαστή επαλήθευση της αξιοπιστίας τους είναι ακόμη πιο σημαντικά γιατί η δυσκολία των



συνθηκών απαιτεί περισσότερο από ποτέ την υιοθέτηση των πιο αποτελεσματικών λύσεων, εγκαταλείποντας τις αναποτελεσματικές.

*Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης*

- 1 Μου αρέσει να δοκιμάζω νέα πράγματα
- 2 Αναζητώ συνεχώς ευκαιρίες για αυτοέκφραση στην καθημερινότητά μου
- 3 Μου αρέσει να ακολουθώ τα πάθη μου χωρίς να λαμβάνω υπόψη μου επιβραβεύσεις ή αναγνώριση
- 4 Είμαι ένας άνθρωπος που δεν φοβάται να ρισκάρει
- 5 Μου αρέσει να έχω συγκεκριμένα αποτελέσματα γρήγορα
- 6 Έχω αποκλίνουσες, ασυνήθιστες και αποτελεσματικές σκέψεις σε σχέση με ένα συγκεκριμένο έργο ή πρόβλημα
- 7 Δημιουργώ πολλαπλές και έξυπνες λύσεις στο ίδιο πρόβλημα
- 8 Μου αρέσει να ελέγχω αν τα πράγματα, οι ιδέες και οι μέθοδοι λειτουργούν ή όχι
- 9 Μου αρέσει να κάνω τις ιδέες μου πράξη
- 10 Προσπαθώ να βρω έναν τρόπο για να πετύχω έναν δεδομένο στόχο προσπαθώντας
- 11 Μου αρέσει να δοκιμάζω τον εαυτό μου και τους άλλους
- 12 Υποβάλλω πράγματα σε δοκιμές και ελέγχους





### 2.2.9 Brainstorming / Ιδεοκαταιγισμός

Ο καταιγισμός ιδεών (brainstorming) είναι μια μέθοδος λήψης αποφάσεων κατά την οποία η αναζήτηση της λύσης ενός δεδομένου προβλήματος πραγματοποιείται μέσω εντατικών συνεδριών συζήτησης και σύγκρισης ιδεών και προτάσεων που εκφράζονται ελεύθερα από τους συμμετέχοντες. Προϋποθέτει ανοικτό διάλογο και την ικανότητα να λαμβάνονται υπόψη οι προτάσεις των άλλων. Η χρήση της μεθοδολογίας του καταιγισμού ιδεών, ακόμη και στο χώρο εργασίας, βασίζεται στην υπόθεση ότι υπάρχει η θέληση για διάλογο και ανταλλαγή με άλλους ανθρώπους. Η διεξαγωγή συναντήσεων για ανταλλαγή και συζήτηση ιδεών και έργων, η εφαρμογή ομαδικής εργασίας, η εύρεση μιας σύνθεσης μεταξύ διαφορετικών απόψεων και προτάσεων, είναι βασικά στοιχεία του καταιγισμού ιδεών.

Η έννοια του καταιγισμού ιδεών βασίζεται στην ιδέα ότι θεωρεί χρήσιμη και θετική, επίσης στον κόσμο της εργασίας και εντός των επιχειρήσεων, την κυκλοφορία των ιδεών και της ομαδικής εργασίας. Κατά τη διάρκεια μιας συνεδρίας καταιγισμού ιδεών, κάθε συμμετέχων παρακινείται για να παράγει δημιουργικά όσο το δυνατόν περισσότερες ιδέες; κάθε ιδέα σημειώνεται και στη συνέχεια συζητείται μεταξύ όλων των συμμετεχόντων και μόνο μετά γίνεται μια επιλογή ιδεών. Αυτή είναι μια ενδιαφέρουσα τεχνική όχι μόνο επειδή η δημιουργικότητα ενθαρρύνεται με ελεύθερη συζήτηση, αλλά και επειδή επιτρέπει την ενίσχυση του ομαδικού πνεύματος και τη διατήρηση καλών διαπροσωπικών σχέσεων. Για να διεξάγουμε δραστηριότητες καταιγισμού ιδεών, είναι απαραίτητο να έχουμε την ικανότητα να μιλάμε δημόσια, να αλληλοεπιδρούμε με τους άλλους με θετικό τρόπο, να κατανοούμε και να αναγνωρίζουμε τα συναισθήματα των άλλων, να βελτιώνουμε τις δεξιότητες των άλλων και να αναθέτουμε καθήκοντα σε άλλους ανθρώπους.

Ο καταιγισμός ιδεών συνδυάζει μια άτυπη προσέγγιση στην επίλυση προβλημάτων με τη δημιουργική σκέψη. Ενθαρρύνει τους ανθρώπους να σκεφτούν σκέψεις και ιδέες που μπορεί να φαίνονται λίγο τρελές με την πρώτη ματιά. Μερικές από αυτές τις ιδέες μπορούν να μετατραπούν σε πρωτότυπες και δημιουργικές λύσεις σε ένα πρόβλημα, ενώ άλλες μπορούν να δώσουν ζωή σε περαιτέρω ιδέες. Αυτή η προσέγγιση βοηθά να ξεμπλοκάρονται οι άνθρωποι, βγάζοντάς τους από τους συνηθισμένους τρόπους σκέψης τους.

Ο καταιγισμός ιδεών είναι ένας αποδεδειγμένος τρόπος για την κατάληξη σε δημιουργικές ιδέες ή την επίλυση ενός προβλήματος

*Σημασία σε περιόδους κρίσης*



Σε περιόδους κρίσης, η συζήτηση και η σύγκριση ιδεών, η ικανότητα ακρόασης, είναι ιδιαίτερα σημαντικές για την ανάπτυξη νέων ιδεών και καλύτερων λύσεων.

*Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης*

- 1 Μου αρέσει να μιλάω με άλλους
- 2 Μου αρέσει να συναντώ ανθρώπους με ιδέες διαφορετικές από τις δικές μου
- 3 Μου αρέσει να οργανώνω συναντήσεις για να μοιράζομαι και να συζητώ ιδέες και έργα
- 4 Είμαι ταλέντο στην ομαδική εργασία
- 5 Μου αρέσει να μιλάω δημόσια
- 6 Μου αρέσει να βρίσκω μια σύνθεση διαφορετικών ιδεών ή προτάσεων
- 7 Έχω την ικανότητα να κατανοώ και να αναγνωρίζω τα συναισθήματα των άλλων
- 8 Ξέρω πώς να αναγνωρίζω και να εκτιμώ τις δεξιότητες των άλλων
- 9 Μπορώ να αναθέσω καθήκοντα σε άλλους ανθρώπους
- 10 Θεωρώ ότι είναι χρήσιμο να κυκλοφορώ ιδέες
- 11 Νομίζω ότι είναι σημαντικό να βασιζόμαστε σε συναδέλφους
- 12 Θεωρώ σημαντικό για μια ομάδα να διατηρεί καλές διαπροσωπικές σχέσεις



## 2.2.10 Διαχείριση χρόνου

Η διαχείριση χρόνου είναι η ικανότητα δόμησης μιας διαδικασίας αποτελεσματικής οργάνωσης και σχεδιασμού δραστηριοτήτων. Η διαχείριση του χρόνου είναι η ικανότητα να κάνετε το κατάλληλο πράγμα στην κατάλληλη στιγμή, με την ελάχιστη προσπάθεια και βελτιστοποίηση των πόρων, αποτελεσματικά και αποδοτικά, προκειμένου να επιτευχθούν οι στόχοι και οι δεσμεύσεις εντός των προθεσμιών. Η διαχείριση του χρόνου είναι μία από τις θεμελιώδεις ήπιες δεξιότητες, τόσο σε προσωπικό επίπεδο όσο και στον χώρο εργασίας. Η διαχείριση του χρόνου, στην ουσία, είναι η διαδικασία σχεδιασμού και ελέγχου του χρόνου, που εφαρμόζεται και χρησιμοποιείται σε συγκεκριμένες δραστηριότητες, προκειμένου να αυξηθεί η αποτελεσματικότητα, η αποδοτικότητα και η παραγωγικότητα.

Η ικανότητα διαχείρισης του χρόνου περιλαμβάνει ένα ευρύ φάσμα ποιοτήτων, όπως η εστίαση, ο σχεδιασμός, ο καθορισμός στόχων, η κατανομή και η ανάθεση εργασιών, η ανάλυση χρόνου, η παρακολούθηση, η οργάνωση, ο προγραμματισμός και η ιεράρχηση προτεραιοτήτων. Είναι θεμελιώδους σημασίας να λαμβάνονται υπόψη οι προτεραιότητες, η σπουδαιότητα και η επιτακτικότητα των καθηκόντων. Στη σωστή διαχείριση του χρόνου είναι απαραίτητο να μην κατακλυζόμαστε από τη λίστα με τις εκκρεμότητες, αλλά να διατηρούμε μια ήρεμη και συνάμα αποτελεσματική προσέγγιση. Είναι επίσης σημαντικό να αξιοποιείται στο έπακρο ο χρόνος κρατώντας την κατάλληλη ισορροπία μεταξύ του χρόνου που αφιερώνεται στον προγραμματισμό και του χρόνου που αφιερώνεται στη δράση. Είναι επίσης απαραίτητο να έχουμε την ικανότητα να αντιμετωπίζουμε τις διακοπές και να μην επιτρέπουμε στους συνομιλητές μας να σπαταλούν χρόνο σε άχρηστες δραστηριότητες. Είναι σαφές ότι η ακρίβεια, ο σεβασμός των προθεσμιών και η αποφυγή της συσσώρευσης της εργασίας που πρέπει να γίνει αποτελούν στοιχεία της ορθής διαχείρισης του χρόνου. Η αποτελεσματική διαχείριση του χρόνου καθιστά δυνατή την αντιμετώπιση εργασιών που δεν έχουν προβλεφθεί χωρίς ιδιαίτερες δυσκολίες και την εκτέλεση δραστηριοτήτων χωρίς να αισθάνεστε κουρασμένοι και εξουθενωμένοι.

Με καλή διαχείριση χρόνου κάθε άτομο μπορεί να επιτύχει πολλά σημαντικά ορόσημα. Η γνώση του τρόπου αξιοποίησης του χρόνου είναι μία από τις θεμελιώδεις δεξιότητες της ζωής, τόσο στην εργασία, όσο και στην προσωπική ζωή. Ένα κλειδί για την ευημερία, τη μείωση του στρες και τη βέλτιστη ισορροπία μεταξύ προσωπικής και επαγγελματικής ζωής.

*Σημασία σε περιόδους κρίσης*



Η διαχείριση του χρόνου είναι πάντα σημαντική στον κόσμο της εργασίας, ακόμη περισσότερο σε ένα πλαίσιο κρίσης, όταν πρέπει πάντα να είστε έτοιμοι να αντιμετωπίσετε απροσδόκητες δραστηριότητες και καταστάσεις έκτακτης ανάγκης.

### *Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης*

- 1 Μερικές φορές πιάνω τον εαυτό μου να εργάζεται σε ασυνήθιστες ώρες
- 2 Όταν επικεντρώνομαι χάνω την αίσθηση του χρόνου
- 3 Μπορώ να κρατήσω υπό έλεγχο τις απροσδόκητες δεσμεύσεις και τις διακοπές
- 4 Δεν αφήνω τους συνομιλητές μου να σπαταλούν το χρόνο μου
- 5 Είμαι στην ώρα μου και σπάνια φτάνω αργά
- 6 Σπάνια νιώθω κουρασμένος και εξουθενωμένος
- 7 Κρατώ τη σωστή ισορροπία μεταξύ του χρόνου που αφιερώνεται στον σχεδιασμό και εκείνου που αφιερώνεται στην πράξη
- 8 Πάντα έχω κατά νου τη διαφορά μεταξύ της σπουδαιότητας και της επιτακτικότητας αυτού που κάνω
- 9 Σχεδόν πάντα σέβομαι τις δεσμεύσεις και τις προθεσμίες
- 10 Γνωρίζω πόσο χρόνο αφιερώνω σε κάθε δραστηριότητα της δουλειάς μου
- 11 Οι συναντήσεις που οργανώνω με άλλους ανθρώπους ολοκληρώνονται σύμφωνα με το χρονοδιάγραμμα
- 12 Δεν αφήνω τη δουλειά να συσσωρεύεται



### 2.2.11 Διαπροσωπικές δεξιότητες

Οι διαπροσωπικές δεξιότητες αφορούν τον τρόπο με τον οποίο κάποιος επικοινωνεί, έρχεται σε επαφή και στη συνέχεια σχετίζεται με τους άλλους. Αυτές είναι όλες εκείνες οι στάσεις/προσεγγίσεις που επιτρέπουν μια καλή σχέση με το περιβάλλον τους, δίνοντας χώρο στη δημιουργία συνέργειας και αρμονίας μεταξύ των ανθρώπων.

Ως εκ τούτου, καθορίζουν τη συμπεριφορά και τις μεθόδους αλληλεπίδρασης προς τους άλλους ανθρώπους. Το να έχετε αυτή την ικανότητα σημαίνει να γνωρίζετε πώς να ταυτίζεστε με τους άλλους και να τους καταλαβαίνετε. Η γνώση του τρόπου αποτελεσματικής επικοινωνίας και κατανόησης των αναγκών των άλλων είναι από τις πιο χρήσιμες δεξιότητες στην επαγγελματική αλλά και στην προσωπική ζωή. Η δημιουργία σχέσης και δεσμών με τους άλλους είναι απαραίτητη σε διεπιστημονικά περιβάλλοντα. Οι σχεσιακές δεξιότητες και ικανότητες είναι όλες εκείνες οι δεξιότητες που επιτρέπουν να έρθετε σε επαφή με τους άλλους με θετικό τρόπο. Στόχος είναι η δημιουργία θετικής και αποτελεσματικής επικοινωνίας. Για να επιτευχθεί αυτό, απαιτούνται δεξιότητες ακρόασης και διαπραγμάτευσης. Ο καθορισμός θετικών διαπροσωπικών δεξιοτήτων είναι θετικός και ταυτόχρονα δυναμικός και πειστικός.

Τα άτομα με καλές διαπροσωπικές δεξιότητες ξοδεύουν χρόνο σε σχέσεις με άλλα άτομα, τους αρέσει να συναντούν άλλους ανθρώπους, επίσης με διαφορετικούς τρόπους ζωής και συχνά τους αρέσει να ταξιδεύουν. Η περιέργεια είναι ένα ουσιαστικό στοιχείο, καθώς επίσης η θετική στάση και μια καλή εκπαίδευση. Το να έχετε καλές δεξιότητες ακρόασης και διαπραγμάτευσης σας επιτρέπει να επιτύχετε τους σημαντικούς στόχους πιο εύκολα, ενισχύει το ομαδικό πνεύμα στην ομάδα (συμπεριλαμβανομένης της εργασίας), προσφέρει την ευκαιρία για μεγαλύτερες ανταλλαγές με τον έξω κόσμο και ως εκ τούτου δημιουργεί μεγαλύτερη προσωπική και συλλογική ανάπτυξη. Μεταξύ των σημαντικότερων διαπροσωπικών δεξιοτήτων, μπορούμε να αναφέρουμε:

- **Λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία:** η ικανότητα να επικοινωνεί κανείς τις σκέψεις του με σαφήνεια και αποτελεσματικότητα. Από τον τόνο της φωνής μέχρι τις χειρονομίες, η γνώση του τρόπου επικοινωνίας είναι μια τέχνη που απαιτεί πολλή μελέτη και εξάσκηση.
- **Ικανότητα ομαδικής εργασίας:** η ικανότητα επικοινωνιακής συνεργασίας με άλλους ανθρώπους.
- **Ενσυναίσθηση και δεξιότητες ακρόασης,** δηλαδή η προδιάθεση για σχέσεις με τους άλλους και η κατανόηση της διάθεσης των ανθρώπων.



### Σημασία σε περιόδους κρίσης

Σε περιόδους κρίσης, οι διαπροσωπικές δεξιότητες βοηθούν στην επικοινωνία ακόμη και σε στιγμές μεγαλύτερου στρες, βοηθώντας στην εξάλειψη των παρεξηγήσεων και στη διάλυση των εντάσεων.

### Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης

- 1 Αφιερώνω χρόνο στις σχέσεις με άλλα άτομα
- 2 Μου αρέσει να ταξιδεύω
- 3 Μου αρέσει να συναντώ ανθρώπους με διαφορετικό τρόπο ζωής
- 4 Επικοινωνώ θετικά και αποτελεσματικά με τους άλλους
- 5 Έχω καλές ικανότητες ακρόασης και διαπραγμάτευσης
- 6 Μου αρέσουν οι καλοί τρόποι
- 7 Έχω θετική στάση απέναντι στους άλλους ανθρώπους.
- 8 Έχω μια δυναμική στάση
- 9 Είμαι πειστικός άνθρωπος
- 10 Συγχαίρω όσους εκφράζουν τις ιδέες τους
- 11 Μου αρέσει να επικοινωνώ και να μοιράζομαι με αυτούς που εργάζονται μαζί μου
- 12 Μου αρέσει να συντονίζω διεπιστημονικές ομάδες



### 2.2.12 Μη γνωστικές δεξιότητες

Οι μη γνωστικές δεξιότητες δεν είναι οι συνήθεις δεξιότητες, όπως μαθηματικές, επιστημονικές, τεχνολογικές ή γλωσσικές, αλλά μπορούν να είναι εξίσου καθοριστικές για την προσωπική και επαγγελματική επιτυχία. Οι μη γνωστικές δεξιότητες είναι εκείνες που δεν σχετίζονται άμεσα με την επεξεργασία πληροφοριών. Αντίθετα, αναφέρονται σε ατομικά χαρακτηριστικά που σχετίζονται με συναισθηματικά, ψυχοκοινωνικά και χαρακτηριστικά προσωπικότητας. Στην πραγματικότητα, είναι ανθρώπινες και κοινωνικές δεξιότητες που δεν σχετίζονται με τη γνώση, αλλά είναι εξίσου απαραίτητες για την εξέλιξη.

Οι μη γνωστικές δεξιότητες αποτελούν μέρος του πολιτιστικού υπόβαθρου ενός ατόμου, οπότε το ίδιο το άτομο μπορεί να οριστεί ως ικανό και υπολογίσιμο μόνο εφόσον διαθέτει τόσο αυτές τις δεξιότητες όσο και αν διαθέτει τις κλασικές δεξιότητες. Αν και δεν είναι επί του παρόντος κωδικοποιημένες, είναι στην πραγματικότητα απαραίτητες στην κοινωνική ζωή και στον κόσμο της εργασίας. Για μεγάλο χρονικό διάστημα, η εκπαίδευση ήταν συνώνυμη με την εδραίωση των «ουσιαστικών»/τεχνικών δεξιοτήτων (βασικές θεωρητικές και διαδικαστικές γνώσεις για την διεκπεραίωση μιας σειράς συγκεκριμένων περιοχών). Τώρα, ωστόσο, έχει γίνει κατανοητή η θεμελιώδης σημασία των κοινωνικο-συναισθηματικών ή συμπεριφορικών δεξιοτήτων: στην πραγματικότητα, οι καλές γνωστικές δεξιότητες δεν επαρκούν για τη ζωή στην κοινωνία ή την εκτέλεση μιας συγκεκριμένης εργασίας. Οι μη γνωστικές δεξιότητες είναι μια σειρά από ψυχολογικά εργαλεία που επιτρέπουν την ανάπτυξη μιας θετικής και λειτουργικής προσέγγισης σε κάθε τομέα της καθημερινής ζωής, προσωπικής ή εργασιακής. Ως εκ τούτου, αυτές οι προδιαθέσεις είναι θεμελιώδεις στην κοινωνία. Περιλαμβάνουν ένα ευρύ φάσμα ικανοτήτων όπως η συναισθηματική ωριμότητα και σταθερότητα, ο αυτοέλεγχος, η φιλικότητα, η ενσυναίσθηση, η συνεργασία, η ευσυνειδησία, η επιμονή, το θάρρος, η λήψη αποφάσεων.

Αυτές οι μη γνωστικές δεξιότητες μπορούν επίσης να χωριστούν βάσει τριών πτυχών:

- **Χαρακτήρας:** χαρακτήρας και προσωπικότητα, φιλικότητα, ευρύτητα πνεύματος, επίγνωση και ευσυνειδησία
- **Στάση:** αισιόδοξη και πρακτική για την ανάπτυξη θετικών συμπεριφορών, ικανών να παρέχουν το σωστό κίνητρο
- **Κίνητρο:** το οποίο αποτελείται από την ικανότητα αντιμετώπισης των προκλήσεων της καθημερινής ζωής με μια δυναμική προσέγγιση



### Σημασία σε περιόδους κρίσης (e.g. pandemic)

Οι μη γνωστικές δεξιότητες σε περιόδους κρίσης συμβάλλουν στην αντιμετώπιση της ασφάλειας και στη διασφάλιση της συνοχής της ομάδας εργασίας, ακόμη και στις πιο περίπλοκες καταστάσεις, αποδεικνύοντας ότι αποτελούν ουσιαστικό παράγοντα.

### Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης

- 1 Είμαι ένας εξωστρεφής και φιλικός άνθρωπος
- 2 Είμαι ένα ευσυνείδητο άτομο
- 3 Πάντα προσπαθώ να διατηρώ τη συναισθηματική μου σταθερότητα
- 4 Θεωρώ τον εαυτό μου καλό άνθρωπο
- 5 Έχω την ικανότητα να γνωρίζω πώς να παρακινήσω τον εαυτό μου στις προκλήσεις της καθημερινής ζωής
- 6 Έχω ένα ψυχολογικό κεφάλαιο που μου επιτρέπει να αντιμετωπίσω τις αρνητικές περιόδους
- 7 Είμαι άτομο με ενσυναίσθηση
- 8 Είμαι διαθέσιμος να μάθω
- 9 Είμαι ένα ικανό άτομο
- 10 Προσπαθώ να επικεντρωθώ στις θετικές σκέψεις
- 11 Εάν υπάρχει ένα εμπόδιο, οργανώνω τον εαυτό μου για να το ξεπεράσω
- 12 Έχω μια δυναμική νοοτροπία





### 2.2.13 Δικτύωση

Ο όρος «Δίκτυο» υποδηλώνει την ικανότητα δημιουργίας και διατήρησης ενός συστήματος σχέσεων. Ο στόχος είναι η ένωση περισσότερων πραγματικοτήτων και ανθρώπων, η συγκέντρωση των δεξιοτήτων και των γνώσεων τους, η υλοποίηση κοινών έργων, με αμοιβαία οφέλη. Δικτύωση σημαίνει τη δημιουργία μιας σχέσης αμοιβαιότητας, χάρη στην οποία δημιουργείται ανταλλαγή ιδεών, συμβουλών, πληροφοριών και επαφών. Είναι ένας «ενάρετος κύκλος» στον οποίο κάποιος δίνει και λαμβάνει, για μια αμοιβαία ανταλλαγή. Συνολικά, μπορούμε να ορίσουμε τη «Δικτύωση» ως μια μέθοδο που στοχεύει στη δημιουργία νέων σχέσεων και ανταλλαγών διαφόρων ειδών.

Για να γίνει αυτό, φυσικά, υπάρχει ανάγκη για συνέπεια στη διατήρηση των σχέσεων και, πάνω απ' όλα, απαιτείται αμοιβαία και αμφίδρομη εμπιστοσύνη. Στην πραγματικότητα, και από τις δύο πλευρές πρέπει να υπάρχει μια συνεχής αμοιβαία ανταλλαγή, προκειμένου να αναπτυχθεί η αμοιβαία εμπιστοσύνη. Η ικανότητα δημιουργίας δικτύων ισχύει επίσης και στον κόσμο της εργασίας: μέσα σε μια εταιρεία θα μπορούσε να είναι ένα έργο για να γίνει γνωστή σε όσο το δυνατόν περισσότερους ανθρώπους, να επεκτείνει τους πελάτες της, να συνεργαστεί με άλλες εταιρείες. Πάνω απ' όλα, αυτός ο τελευταίος παράγοντας είναι το κλειδί για την επιτυχία ενός επιτυχημένου δικτύου. Η συνεργασία και το ομαδικό παιχνίδι μπορούν αναμφίβολα να δώσουν μια επιπλέον ώθηση στην υλοποίηση των έργων και την οικονομική ανάπτυξη μιας εταιρείας.

Εκτός από την καθαρά οικονομική πλευρά, εκείνοι που δημιουργούν ένα καλό σχέδιο δικτύωσης θα είναι σε θέση να παραμείνουν σε επαφή όχι μόνο με τους πελάτες τους, αλλά θα δημιουργήσουν συνεργασίες με άλλους επαγγελματίες που αντιμετωπίζουν παρόμοια προβλήματα. Εντός του δικτύου, οι επαγγελματίες θα έχουν την ευκαιρία να λάβουν υποστήριξη, για συνεργασία και συμβουλές από άλλους επαγγελματίες. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο η εμπιστοσύνη πρέπει να είναι η βάση των πάντων· μόνο με αυτόν τον τρόπο όλοι θα έχουν συμφέρον να βοηθήσουν και να βοηθηθούν. Ένα καλό δίκτυο επιτρέπει την καλύτερη αντιμετώπιση σε στιγμές μεγάλης πίεσης. Αυτή η πτυχή είναι θεμελιώδους σημασίας και δεν πρέπει να υποτιμηθεί, ιδίως αν ληφθεί υπόψη ότι ζούμε σε περίοδο κρίσης. Η επίγνωση ενός καλού δικτύου συνεργατών με τους οποίους θα μοιραστούν εμπειρίες και εποικοδομητικές αντιπαραθέσεις θα κάνει τους επαγγελματίες μέσα σε μια εταιρεία πιο ενωμένους και με μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση, αυξάνοντας την παραγωγικότητα και τον ενθουσιασμό τους. Το αποτέλεσμα θα είναι ο εμπλουτισμός των γνώσεων όλων, ενθαρρύνοντας την εξέλιξη της εργασίας τους μέσα στην εταιρεία.



Συνοψίζοντας, η κατευθυντήρια έννοια της Δικτύωσης είναι ότι η ενότητα αποτελεί δύναμη. Η εύρεση ανθρώπων με τον ίδιο στόχο και που επιθυμούν να συνεργαστούν, η εμπλοκή τους και η εφαρμογή καλών πρακτικών δικτύωσης επιτρέπει την επίτευξη άριστων αποτελεσμάτων.

### *Σημασία σε περιόδους κρίσης*

Η δικτύωση σε περιόδους κρίσης μας επιτρέπει να φτιάξουμε ένα κοινό μέτωπο, έχοντας περισσότερα εργαλεία για την αντιμετώπιση κρίσιμων ζητημάτων αμοιβαίου ενδιαφέροντος, έχοντας έτσι μεγαλύτερες ευκαιρίες επιτυχίας από ό,τι ενεργώντας μεμονωμένα, ο καθένας με περιορισμένα εργαλεία.

### *Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης*

- 1 Νομίζω ότι το πλήθος προσφέρει ασφάλεια (Η ισχύς εν τη ενώσει)
- 2 Πιστεύω ότι είναι σωστό να μοιραζόμαστε κοινούς στόχους
- 3 Είναι χρήσιμο να συμφωνήσουμε σχετικά με τις ενέργειες που πρέπει να γίνουν
- 4 Είναι σημαντικό να συμμετέχουν όλοι οι εταίροι στην υλοποίηση ενός σχεδίου
- 5 Μου αρέσει το πνεύμα συνεργασίας
- 6 Μου αρέσει να συντονίζω τις δραστηριότητες ενός έργου
- 7 Έχω τη συνήθεια να συνεργάζομαι με άλλους
- 8 Μου αρέσει η σύγκριση των ιδεών
- 9 Η παρουσία διαφορετικών δεξιοτήτων και εμπειριών καθιστά δυνατή την παρέμβαση σε διάφορους τομείς
- 10 Είναι σημαντικό να ανταλλάσσονται πληροφορίες και ορθές πρακτικές
- 11 Η δικτύωση επιτρέπει τη βελτιστοποίηση των ανθρώπινων και οικονομικών πόρων
- 12 Στο μέλλον, η ικανότητα δικτύωσης θα είναι στρατηγικής σημασίας για την ανάπτυξη



## 2.3 Ηγετικές δεξιότητες

### 2.3.1 Περιγραφή δέσμης

Πολλοί άνθρωποι θεωρούν την ηγεσία ως ένα ουσιαστικά εργασιακό χαρακτηριστικό. Ωστόσο, οι ηγετικοί ρόλοι είναι παντού γύρω μας και όχι μόνο σε εργασιακά περιβάλλοντα.

Ιδανικά, οι ηγέτες γίνονται ηγέτες επειδή έχουν αξιοπιστία και επειδή οι άνθρωποι θέλουν να τους ακολουθήσουν. Χρησιμοποιώντας αυτόν τον ορισμό, καθίσταται σαφές ότι οι ηγετικές δεξιότητες μπορούν να εφαρμοστούν σε οποιαδήποτε κατάσταση όπου απαιτείται η ανάληψη ηγεσίας, σε επαγγελματικά, κοινωνικά περιβάλλοντα, και στο σπίτι, σε οικογενειακά περιβάλλοντα. Παραδείγματα καταστάσεων όπου μπορεί να απαιτηθεί ηγεσία, αλλά στα οποία μπορεί να μην φαίνεται να υπάρχει άμεση συσχέτιση, περιλαμβάνουν:

- Προγραμματισμός και οργάνωση μιας μεγάλης οικογενειακής συγκέντρωσης, για παράδειγμα, για τον εορτασμό μιας επετείου γάμου ή σημαντικών γενεθλίων
- Ανταπόκριση σε ασθένεια ή θάνατο μέσα στην οικογένεια και λήψη μέτρων για την οργάνωση της περίθαλψης/φροντίδας ή τη ρύθμιση άλλων λεπτομερειών
- Λήψη αποφάσεων σχετικά με μία μετακόμιση ή τη σχολική εκπαίδευση των παιδιών και
- Λήψη αποφάσεων κατά τη διάρκεια εθελοντισμού.

Με άλλα λόγια, οι ηγέτες δεν διορίζονται πάντα και οι ηγετικές ικανότητες μπορεί να χρειαστούν σε πολλές περιπτώσεις.

Οι ηγετικές ικανότητες είναι δεξιότητες που χρησιμοποιείτε όταν οργανώνετε άλλους ανθρώπους για να επιτύχουν έναν κοινό στόχο. Είτε είστε σε θέση διαχείρισης είτε είστε επικεφαλής ενός έργου, οι ηγετικές δεξιότητες απαιτούν από εσάς να παρακινήσετε τους άλλους να ολοκληρώσουν μια σειρά από εργασίες, συχνά σύμφωνα με ένα χρονοδιάγραμμα. Η ηγεσία δεν είναι μόνο μια δεξιότητα, αλλά ένας συνδυασμός πολλών διαφορετικών δεξιοτήτων που συνεργάζονται μεταξύ τους. Μερικά παραδείγματα δεξιοτήτων που κάνουν έναν ισχυρό ηγέτη περιλαμβάνουν: Υπομονή, Ενσυναίσθηση, Ενεργή ακρόαση, Αξιοπιστία, Ακεραιότητα, Τιμιότητα, Φερεγγυότητα, Αποφασιστικότητα, Δημιουργία οράματος, Επιμονή, Δημιουργικότητα, Αποτελεσματική ανατροφοδότηση και επικοινωνία, Ανάπτυξη ομαδικού πνεύματος - συνεργασίας, Ευελιξία, Ανάληψη Κινδύνων, Ικανότητα μάθησης, Ικανότητα διδασκαλίας, καθοδήγησης και μέντορα.



Ένας ηγέτης μπορεί να οριστεί απλά ως «το πρόσωπο που ηγείται ή διοικεί μια ομάδα, έναν οργανισμό ή μια χώρα». Ο ορισμός αυτός είναι ευρύς και θα μπορούσε να περιλαμβάνει τόσο επίσημους όσο και άτυπους ρόλους — δηλαδή, τόσο διορισμένους ηγέτες όσο και εκείνους που αναδύονται αυθόρμητα ως απάντηση σε γεγονότα ή κρίσεις.



### 2.3.2 Εντιμότητα (Ειλικρίνεια)

Όταν είστε ειλικρινής, λέτε την αλήθεια. Γενικότερα, παρουσιάζετε τον εαυτό σας με έναν γνήσιο και ειλικρινή τρόπο, χωρίς προσποίηση, και αναλαμβάνοντας την ευθύνη για τα συναισθήματα και τις πράξεις σας.

Η συνεργασία με τους συναδέλφους σας με έναν πιο ειλικρινή τρόπο θα σας οδηγήσει πολύ πιο μακριά. Η αντίληψη ότι οι άνθρωποι πρέπει να δουλεύουν τέλεια είναι εσφαλμένη. Το να είσαι ειλικρινής δεν σημαίνει να είσαι τέλειος. Για τους ανθρώπους, αυτό σημαίνει απλώς την ειλικρινή κοινοποίηση των προκλήσεων που αντιμετωπίζουν, και στη συνέχεια το να σταθούν στα πόδια τους για την αντιμετώπιση αυτών των προκλήσεων. Όταν παρουσιάζετε με εντιμότητα, οι άνθρωποι ή οι συνεργάτες σας γίνονται πιστοί λάτρεις σας. Το άτομο που έχει καρδιά και στέκεται δίπλα στις αξίες και τις προθέσεις του δημιουργεί σχέσεις με συναδέλφους βασισμένες στην αλήθεια. Καμία επιδεικτικότητα δεν μπορεί να το μμηθεί αυτό.

Αφενός, αν είστε πάντα απόλυτα ειλικρινείς με τους ανθρώπους, λέγοντάς τους ακριβώς τι σκέφτεστε, πιθανότατα θα θεωρηθείτε αγενής και θα θεωρηθείτε ότι έχετε κακές κοινωνικές δεξιότητες. Όπως σε πολλά πράγματα στη ζωή, όλοι πρέπει να διατηρήσουμε μια ισορροπία μεταξύ ευγένειας και ειλικρίνειας.

«Μπορείς να ευχαριστήσεις μερικούς από τους ανθρώπους κάποια στιγμή, όλους τους ανθρώπους κάποια στιγμή, μερικούς από τους ανθρώπους όλη την ώρα — αλλά ποτέ δεν μπορείς να ευχαριστείς όλους τους ανθρώπους όλη την ώρα» — Αβραάμ Λίνκολν

Το να είσαι ευγενικός σημαίνει να γνωρίζεις και να σέβεσαι τα συναισθήματα των άλλων ανθρώπων και να είσαι διακριτικός. Όλες οι κοινωνικές καταστάσεις είναι διαφορετικές, και σε κάθε περίπτωση, πρέπει να χρησιμοποιήσετε κοινή λογική και σωστή κρίση και επίσης να λάβετε υπόψη τις πολιτισμικές διαφορές. Η κοινή λογική και η σωστή κρίση έρχονται με την εμπειρία. Η εμπειρία, με τη σειρά της, προέρχεται από την παρατήρηση των άλλων και από τα λάθη, μαθαίνοντας τι φέρνει αποτέλεσμα και τι όχι, τι είναι αποδεκτό και τι όχι.

Η ειλικρίνεια συχνά συνδέεται με την «αυτο-συμφωνία» — ο βαθμός στον οποίο οι στόχοι σας αντιπροσωπεύουν με ακρίβεια τα σιωπηρά συμφέροντα και τις αξίες σας. Η ειλικρίνεια επιτρέπει στους ανθρώπους να αναλαμβάνουν την ευθύνη για τα συναισθήματα και τις συμπεριφορές τους, να είναι δικά τους και να αποκομίζουν οφέλη με αυτόν τον τρόπο.



### Σημασία σε περιόδους κρίσης

Σε καιρούς κρίσης είναι πολύ σημαντικό να είμαστε ειλικρινείς. Αποτελεί δομικό στοιχείο για τη δημιουργία εμπιστοσύνης, η οποία είναι σημαντική σε περιόδους προκλήσεων. Οι ηγέτες πρέπει να είναι αρκετά ασφαλείς για να πουν τότε δεν είναι σίγουροι, όχι ως ένας τρόπος διαφυγής, αλλά για να είναι **ανοιχτοί και ειλικρινείς**. Με αυτόν τον τρόπο, διατηρώντας την ειλικρίνεια και τη διαφάνεια, η αξιοπιστία τους αποδεικνύεται και διαμορφώνεται στην πρακτική τους. Σε περίπτωση κρίσης, η ανάγκη για τακτική και ειλικρινή επικοινωνία είναι σημαντική. Οι έρευνες έδειξαν ότι οι εργαζόμενοι εμπιστεύονται τους διευθυντές που επιδεικνύουν ένα στυλ ηγεσίας με επίκεντρο τους εργαζόμενους, υποστηρίζοντας τον εργαζόμενο τόσο προσωπικά όσο και επαγγελματικά. Αυτή τη στιγμή, κατά τη διάρκεια της κρίσης, είναι εξαιρετικά σημαντικό να δείξουμε αυτή τη φροντίδα και ανησυχία.

### Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης

- 1 Μου αρέσει να είμαι ανοιχτός σχετικά με τα κίνητρά μου όταν αναλαμβάνω δράση.
- 2 Είμαι ειλικρινής με τους συναδέλφους μου ή με την οικογένειά μου.
- 3 Αν είμαι παρών σε μια δυσάρεστη κατάσταση, θα είμαι διακριτικός και θα εξετάσω αν είναι σκόπιμο να παρέμβω.
- 4 Λέω στους ανθρώπους ακριβώς αυτό που σκέφτομαι.
- 5 Γνωρίζω ότι τα λόγια μου θα μπορούσαν να πληγώσουν τους ανθρώπους.
- 6 Σέβομαι τα αισθήματα των άλλων.
- 7 Συνήθως βρίσκω χρόνο για να κάνω μια μικρή συζήτηση με τους συναδέλφους μου.
- 8 Είναι συνήθειά μου να σέβομαι τον χρόνο εργασίας των άλλων.
- 9 Αν το αφεντικό μου με ρωτήσει εάν είμαι σε θέση να λύσω ένα πρόβλημα μόνος μου, θα είμαι ειλικρινής αν χρειαστώ βοήθεια.
- 10 Προσπαθώ να παρουσιάσω τον εαυτό μου και τις αντιδράσεις μου με ακρίβεια στον άλλον.
- 11 Μερικές φορές χρησιμοποιώ ένα μικρό τέχνασμα για να κάνω τον εαυτό μου να δείχνει καλύτερος στα μάτια των άλλων.
- 12 Αναλαμβάνω την ευθύνη για τις πράξεις μου.



### 2.3.3 Εμπιστοσύνη

Η εμπιστοσύνη σε κάθε οργανισμό, συμπεριλαμβανομένων της εθελοντικών οργανισμών, λειτουργεί σε τρία επίπεδα:

- Σε εταιρικό επίπεδο όσον αφορά την κουλτούρα
- Σε ομαδικό επίπεδο όσον αφορά τις σχέσεις μεταξύ των μελών
- Σε διαπροσωπικό επίπεδο μεταξύ δύο ανθρώπων.

Η εμπιστοσύνη είναι ένα τεράστιο πλεονέκτημα σε κάθε ουσιαστική και παραγωγική σχέση. Υπάρχουν διάφοροι τρόποι για την οικοδόμηση εμπιστοσύνης σε μια σχέση:

- Να είστε ειλικρινείς. Οι άνθρωποι θα σας εμπιστευτούν αν ξέρουν ότι μπορούν να βασιστούν σε εσάς για να πουν την αλήθεια.
- Μοιραστείτε τις εμπειρίες σας. Πείτε τους για τη στιγμή που κάνατε ένα λάθος ή βιώσατε μια αποτυχία. Μπορείτε επίσης να μιλήσετε για τις αξίες ή τις πεποιθήσεις σας.
- Κρατήστε τον λόγο σας. Αν δώσετε μια υπόσχεση σε κάποιον, κάντε ό,τι χρειαστεί (σε λογικά πλαίσια!) για να την τηρήσετε. Αν δεν μπορείτε, να είστε ειλικρινείς και να εξηγήσετε το γιατί.
- Εμπνεύστε τους άλλους. Επιδείξτε συμπεριφορές όπως ακεραιότητα, σεβασμός, αφοσίωση, αμεροληψία και αυθεντικότητα.

Οι αξιόπιστοι άνθρωποι, τονίζει ο Goleman, δρουν ηθικά και είναι υπεράνω μομφής, χτίζουν εμπιστοσύνη μέσω της αξιοπιστίας και της αυθεντικότητάς τους, παραδέχονται τα δικά τους λάθη και αντιμετωπίζουν τις ανήθικες ενέργειες των άλλων. Υπάρχουν διάφοροι τρόποι για την οικοδόμηση εμπιστοσύνης:

**Δείξτε τη φερεγγυότητα/κύρος σας** - το άλλο πρόσωπο στην αλληλεπίδραση πρέπει να αισθάνεται ότι έχετε τις γνώσεις και τις δεξιότητες για να το βοηθήσετε. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο η αξιοπιστία είναι τόσο σημαντική. Πρέπει να επιδείξετε αυτοπεποίθηση αποφεύγοντας τον δισταγμό, κάνοντας οπτική επαφή και χαμογελώντας. Αλλά, αν δεν έχετε όλες τις απαντήσεις, μην φοβάστε να το παραδεχτείτε. Εάν είστε ανοιχτοί και ειλικρινείς με τα μέλη της ομάδας σας, το κύρος σας θα αυξηθεί. Αυτό που είναι πιο σημαντικό είναι ότι έχετε τους πόρους για να βρείτε τις απαντήσεις μαζί.

**Δείξτε την αξιοπιστία σας** - μια άλλη σημαντική πτυχή της οικοδόμησης εμπιστοσύνης είναι η αξιοπιστία. Για να δείξετε ότι είστε αξιόπιστοι, βεβαιωθείτε ότι κάνετε αυτό που λέτε ότι θα κάνετε, χωρίς να αποτύχετε. Φροντίστε να εμφανιστείτε εγκαίρως στο ραντεβού σας, να απαντήσετε άμεσα σε μηνύματα και κλήσεις και να παραμείνετε ευαίσθητοι στις προτιμήσεις και τις προσδοκίες του συναδέλφου σας.



**Κάντε το άλλο άτομο να αισθανθεί άνετα** - όταν ο/η συνάδελφός σας αισθάνεται ασφαλής και άνετα, είναι πιο πιθανό να ανοιχτεί και να μοιραστεί αυτό που πραγματικά σκέφτεται. Αυτό τείνει να γίνει μόνο όταν γνωρίσετε κάποιον καλά. Μπορείτε επίσης να βοηθήσετε αυτή τη διαδικασία, μοιραζόμενοι μερικές προσωπικές πληροφορίες για τον εαυτό σας. Αυτό δεν σημαίνει ότι πρέπει να αποκαλύψετε κάθε λεπτομέρεια για τη ζωή σας! Αλλά λέγοντας ιστορίες από το παρελθόν σας, ή μιλώντας για τις αξίες και τις πεποιθήσεις σας, θα δείξει ότι εμπιστεύεστε το άλλο άτομο σχετικά με τις προσωπικές σας πληροφορίες. Πρέπει να βρείτε τη σωστή ισορροπία ανάμεσα στο πόσα να πείτε και πόσα να κρατήσετε για τον εαυτό σας.

**Δείξτε ότι νοιάζεστε** – ο/η συνάδελφός σας ή το μέλος της ομάδας σας πρέπει να αισθάνεται ότι έχετε στο μυαλό σας το καλύτερο συμφέρον του και ότι η σχέση σας δεν έχει να κάνει μόνο με τη βελτίωση της ποιότητας της εργασίας ή την αύξηση της παραγωγικότητας. Να είστε ξεκάθαροι ότι είστε διαθέσιμοι σε σύντομο χρονικό διάστημα αν χρειαστεί να σας μιλήσει. Και, αν το σχέδιό σας διαρκεί περισσότερο από ό, τι περιμένετε προκειμένου να αποδώσει καρπούς, να είστε υπομονετικοί και να επιδείξετε τη δέσμευσή σας στη διαδικασία.

### *Σημασία σε περιόδους κρίσης*

Το να είστε αξιόπιστοι είναι σημαντική δεξιότητα ή ικανότητα σε περιόδους κρίσης. Όταν λείπει η εμπιστοσύνη, οι αλληλεπιδράσεις μεταξύ των ανθρώπων ή μεταξύ των ανθρώπων και ενός οργανισμού ρουφούν τον ενθουσιασμό και την παραγωγικότητα από τους ανθρώπους, ανεξάρτητα από το πόσο αφοσιωμένοι και αποφασισμένοι είναι. Η αξιόπιστη ηγεσία είναι πιο σημαντική από ποτέ για την αντιμετώπιση των προκλήσεων όπως: της νόσου COVID-19, ενός πολέμου ή μίας ύφεσης.

### *Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης*

- 1 Είμαι ειλικρινής σε κάθε επικοινωνία.
- 2 Προσπαθώ να εκφράσω την άποψή μου σε αρμονία με τα γεγονότα.
- 3 Σέβομαι τους συναδέλφους μου.
- 4 Μου αρέσει να γίνονται όλα στην ώρα τους.
- 5 Μου αρέσει να είμαι σαφής στις προθέσεις μου.
- 6 Αν υποσχεθώ κάτι θα προσπαθήσω να τηρήσω την υπόσχεση.
- 7 Δίνω προσοχή στο τι μου λένε οι άλλοι και τους δίνω την πλήρη προσοχή μου.





- 8 Μου αρέσει να συζητώ επικοινωνητικά τα καθήκοντα.
- 9 Αν κάτι πάει στραβά, συνήθως κατηγορώ τους άλλους.
- 10 Μου αρέσει να δουλεύω σε ομάδα, όπου θα μπορούσα να κάνω κάτι καλό μαζί με άλλους.
- 11 Γνωρίζω τις αδυναμίες μου πολύ καλά.
- 12 Οι άνθρωποι συνήθως μου ζητούν να τους βοηθήσω, όταν χρειάζονται υποστήριξη.



### 2.3.4 Ακεραιότητα

Ακεραιότητα είναι το χαρακτηριστικό του να είσαι ειλικρινής και να έχεις ισχυρές ηθικές αξίες. Η ακεραιότητα δίνει στους ανθρώπους αξιοπιστία με τους γύρω τους. Το να έχεις ακεραιότητα σημαίνει να ακολουθείς την ηθική σου συνείδηση και να είσαι αληθινός με τον εαυτό σου είτε έχεις κάποιον είτε δεν έχεις κανέναν τριγύρω.

Το να έχει ένα άτομο ακεραιότητα σημαίνει ότι έχει αυτογνωσία, είναι υπόλογο, υπεύθυνο και ειλικρινές και ότι οι ενέργειές του έχουν εσωτερική συνοχή.

Όταν ένας άνθρωπος με ακεραιότητα λέει ότι ο λόγος του τον δεσμεύει, ξέρεις ότι μπορείς να βασιστείς σε αυτό. Οι αξίες του είναι συνεπείς με τις πράξεις του και ενεργεί με συνέπεια σε όλους τους τομείς της ζωής του αντί να λειτουργεί με διαφορετικό τρόπο στην κοινότητα και με εντελώς διαφορετικό τρόπο στην οικογένειά του. Οι άνθρωποι με ακεραιότητα είναι επίσης έτοιμοι να αντιμετωπίσουν εκείνους που ενεργούν ανήθικα και παίρνουν θέση ενάντια στην ανήθικη συμπεριφορά, ακόμη και αν αυτό δεν είναι δημοφιλές.

Παρακάτω είναι τρεις πράξεις ακεραιότητας που μπορούν να βοηθήσουν κατά τη διάρκεια του εθελοντισμού:

#### 1. Αναλάβετε την ευθύνη για τα λάθη σας

Αν κάτι πάει στραβά, βρείτε βοήθεια αμέσως. Μην φοβάστε να μιλήσετε και μιλήσετε για αυτό που πήγε στραβά. Με τη βοήθεια ενός ιδύνοντα ή ενός συναδέλφου, πιθανότατα θα είστε σε θέση να αντιμετωπίσετε το πρόβλημα, να διορθώσετε το λάθος και να αποφύγετε τυχόν μελλοντικά ατυχήματα ή τραυματισμούς.

#### 2. Σεβαστείτε τους άλλους

Όταν συνεργάζεστε με μια ομάδα, ο σεβασμός είναι ζωτικής σημασίας. Εξασκήστε ισχυρές γραμμές επικοινωνίας και υγιούς επίλυσης συγκρούσεων για να βεβαιωθείτε ότι όλοι αισθάνονται ασφαλείς και ενήμεροι.

#### 3. Δουλέψτε σκληρά

Η πλήρης δέσμευση στο έργο που σας έχει ανατεθεί και η εργασία όσο πιο σκληρά μπορείτε για να το επιτύχετε με το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα είναι μέρος της ακεραιότητάς σας. Εστιάζοντας στη δουλειά σας και δίνοντάς της ιδιαίτερη προσοχή θα βοηθήσει στην εξάλειψη των λαθών και των ατυχημάτων, και θα δείξει επίσης στην κοινότητα που υπηρετείτε, και στην ομάδα σας, ότι πραγματικά νοιάζεστε.



Η ακεραιότητα είναι το θεμέλιο/δεξιότητα πάνω στο οποίο οι συνάδελφοι χτίζουν σχέσεις και εμπιστοσύνη και είναι μία από τις θεμελιώδεις αξίες που αναζητούν οι εργοδότες στους εργαζόμενους που προσλαμβάνουν, επειδή δείχνει ότι θα αποδώσουν όσο καλύτερα μπορούν και θα ενεργήσουν σύμφωνα με τις αξίες τους.

### *Σημασία σε περιόδους κρίσης*

Η ακεραιότητα σε εταιρικό/οργανωσιακό επίπεδο είναι ιδιαίτερα σημαντική κατά τη διάρκεια μιας κρίσης, όταν ο φόβος και η αβεβαιότητα μπορούν να διεισδύσουν σε ένα εργατικό δυναμικό και μια κοινότητα. Τα λόγια των ηγετών και οι ενέργειές τους μπορούν να έχουν μεγάλο αντίκτυπο στην εμπιστοσύνη και τη φήμη που θα διαρκέσει πολύ μετά την κρίση.

### *Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης*

- 1 Έχω σταθερές και ακλόνητες αρχές.
- 2 Σέβομαι τους άλλους.
- 3 Επικοινωνώ ανοιχτά.
- 4 Συνήθως αξιολογώ τις πράξεις μου, αν είναι σύμφωνες με τις πεποιθήσεις μου.
- 5 Οι άλλοι με αποπροσανατολίζουν εύκολα από τα ηθικά μου πρότυπα.
- 6 Οι αρχές του οργανισμού για τον οποίο είμαι εθελοντής βρίσκονται στο επίκεντρο της επαγγελματικής μου ζωής.
- 7 Γνωρίζω πολύ καλά τι είναι σωστό και τι λάθος.
- 8 Συνήθως είμαι επηρεασμένος από άλλους ανθρώπους.
- 9 Δεν αξιολογώ τις δικές μου απόψεις.
- 10 Σκέφτομαι ποιες πληροφορίες χρειάζομαι πριν από τη δράση.
- 11 Αναλαμβάνω την ευθύνη για τις πράξεις μου.
- 12 Όταν ένας συνάδελφος προτείνει μια νέα προσέγγιση, είμαι πρόθυμος να το δοκιμάσω.



### 2.3.5 Αποφασιστικότητα

Η αποφασιστικότητα είναι ένα χαρακτηριστικό γνώρισμα που περιγράφει τους ανθρώπους που κλίνουν υπέρ της δράσης, ακόμα και αν αντιμετωπίζουν αβεβαιότητα. Η ταχύτητα και η αποφασιστικότητα στην επίλυση ενός προβλήματος είναι αποτέλεσμα της αποφασιστικότητας ως χαρακτηριστικό της προσωπικότητας. Η αποφασιστικότητα απαιτεί κάτι περισσότερο από σχετικές γνώσεις και ταμπεραμέντο. Η αποφασιστικότητα χαρακτηρίζεται από την ικανότητα να αντιλαμβάνονται και να ενεργούν σύμφωνα με τη στιγμή με τη χρήση των διαθέσιμων εργαλείων και πρακτικών.

Στο μάνατζμεντ είναι πιο λογικό να σκεφτόμαστε την αποφασιστικότητα ως χαρακτηριστικό της προσωπικότητας, το οποίο μπορεί να μετρηθεί και να αναπτυχθεί σε κάποιο βαθμό. Η αποφασιστικότητα δεν συνδέεται κατ' ανάγκη με την ποιότητα λήψης αποφάσεων. Με άλλα λόγια, μια αποφασιστική ενέργεια μπορεί να κάνει περισσότερο κακό παρά καλό όταν η απόφαση ήταν λάθος. Η έννοια της ικανότητας λήψης αποφάσεων (DMC) παρέχει καθοδήγηση για τη βελτίωση της ποιότητας της λήψης αποφάσεων.

Για να κατανοήσουμε καλύτερα την έννοια της αποφασιστικότητας, είναι σημαντικό να γνωρίζουμε πώς λειτουργεί, ακολουθώντας τρεις περιπτώσεις:

- Αποφασιστικότητα ως χαρακτηριστικό γνώρισμα/δεξιότητα της προσωπικότητας
- Αποφασιστικότητα και πολιτισμικές διαφορές
- Αποφασιστικότητα και ικανότητα λήψης αποφάσεων

Οι κοινωνικές σχέσεις αποτελούν σημαντικό μέρος της επαγγελματικής και της ιδιωτικής ζωής. Η ύπαρξη ισχυρών και υγιών κοινωνικών σχέσεων βοηθά στην ενίσχυση της αυτοεκτίμησης, η οποία αποτελεί σημαντική κινητήρια δύναμη της αποφασιστικότητας, σύμφωνα με την πρόσφατη μελέτη. Επιπλέον, ζητώντας από άλλους τη γνώμη τους σχετικά με σημαντικές αποφάσεις μπορεί να σας βοηθήσει να σκεφτείτε εκτός πλαισίου και να βελτιώσετε την ποιότητα λήψης αποφάσεων.

Η αποφασιστικότητα είναι ένα μακρόχρονο και αμετάβλητο χαρακτηριστικό που περιγράφει πώς συμπεριφέρονται οι άνθρωποι σε παρόμοιες καταστάσεις λήψης αποφάσεων. Η αποφασιστικότητα, σύμφωνα με το πρόσφατο μοντέλο Big 5, είναι κοντά στη συνείδηση, η οποία αποτελείται από αυτοπειθαρχία και από την προσπάθεια επίτευξης των στόχων. Η αποφασιστικότητα είναι μια χαρακτηριστική βάση για καλή απόδοση. Αλλά η αποφασιστικότητα δεν σημαίνει απαραίτητα ότι κάποιος παίρνει τις σωστές αποφάσεις. Σε ορισμένες περιπτώσεις υψηλού κινδύνου, η λήψη λανθασμένων αποφάσεων θα μπορούσε να οδηγήσει σε χειρότερο αποτέλεσμα



σε σύγκριση με τη μη λήψη καμίας απόφασης. Ως εκ τούτου, είναι σημαντικό όχι μόνο να είστε αποφασιστικοί, αλλά να δουλέψετε πάνω στην ικανότητα λήψης αποφάσεων.

Υπάρχουν τέσσερα στοιχεία αποφασιστικότητας: ταχύτητα, βαρύτητα, ορθότητα και δέσμευση. Η λήψη αποφάσεων με αποφασιστικότητα είναι μια διαδικασία τεσσάρων βημάτων:

- Περιγραφή του προβλήματος σε μια ή δύο προτάσεις,
- Σκιαγράφηση των επιλογών σας,
- Επιλογή μιας πλευράς ή λήψη της απόφασης,
- Μόλις πάρετε την απόφασή σας, προχωρήστε

### *Σημασία σε περιόδους κρίσης*

Σε κρίση, οι καθημερινές μας ρουτίνες είναι εντελώς διαλυμένες και κανένας δεν γνωρίζει πότε θα τελειώσει η κρίση. Οι συχνές αλλαγές και οι πρωτοφανείς προκλήσεις στην καθημερινή μας ζωή μας αναγκάζουν να παίρνουμε κάθε είδους αποφάσεις υπό πίεση και μέσα σε αυστηρούς χρονικούς περιορισμούς. Σε μια κρίση, η αποφασιστικότητα και η ικανότητα λήψης αποφάσεων έχουν τη δυνατότητα να επηρεάσουν τον εμπλεκόμενο οργανισμό και την ευρύτερη κοινότητα ή να έχουν αντίκτυπο στην ασφάλεια της ζωής. Δεν μπορείτε να ελέγξετε την καταστροφή, την κρίση, αλλά μπορείτε να ελέγξετε την αντίδραση, την ορθότητα και την ταχύτητά της.

### *Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης*

- 1 Όταν έχω την ευθύνη για το αποτέλεσμα μιας εργασίας, είμαι σε θέση να αναλάβω δράση για να το πετύχω.
- 2 Καλωσορίζω οποιαδήποτε σχόλια σχετικά με τη δουλειά μου.
- 3 Χρησιμοποιώ τη διαίσθησή μου όταν πρέπει να αποφασίσω.
- 4 Πρέπει να έχω στοιχεία μπροστά μου πριν από τη λήψη αποφάσεων.
- 5 Μου αρέσει να αναθεωρώ τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα πριν πάρω απόφαση.
- 6 Συνήθως είμαι αποφασισμένος να βρω έναν τρόπο σε ένα δύσκολο έργο.
- 7 Αν συμβεί ένα απροσδόκητο γεγονός, προσπαθώ να το επιλύσω γρήγορα.
- 8 Αφήνω τον συνάδελφό μου να αποφασίσει τι θα κάνει σε κάποιο δύσκολο έργο.



- 9 Διατηρώ τον χώρο εργασίας μου γεμάτο με σημειώσεις και χαρτιά, έτσι έχω τα πάντα στη διάθεσή μου.
- 10 Έχω μεγάλο σεβασμό για κάποιον που ξέρει τι θέλει.
- 11 Όταν πρέπει να αποφασίσω κάτι εξετάζω τις γνώσεις μου πάνω στο θέμα.
- 12 Έχω συνηθίσει να παίρνω αποφάσεις για διάφορα θέματα αρκετές φορές την ημέρα.
- 13 Μου αρέσει να κάνω πράγματα στα οποία πρέπει να δράσω γρήγορα.
- 14 Μου αρέσει να συνδιασκέπτομαι και να λαμβάνω συμβουλές από τους συναδέλφους μου, όταν συμβαίνει ένα σημαντικό γεγονός.



### 2.3.6 Επιμονή

Οι ηγέτες είναι υποχρεωμένοι να φορούν πολλά καπέλα: να είναι δημιουργικοί, φιλόδοξοι, ευγενικοί, με κατανόηση και ενθαρρυντικοί — όλα αυτά μαζί. Ωστόσο, το σημαντικότερο χαρακτηριστικό ενός ηγέτη (ή ενός επιτυχημένου ατόμου σε οποιοδήποτε επάγγελμα) είναι η επιμονή. Αυτό αληθεύει ιδιαίτερα στο πλαίσιο μιας κρίσης.

Επιμονή σημαίνει να δουλεύετε σκληρά και να τελειώνετε ό,τι έχετε ξεκινήσει, παρά τους φραγμούς και τα εμπόδια που παρουσιάζονται. Η ευχαρίστηση που λαμβάνεται από την ολοκλήρωση των καθηκόντων και των έργων είναι πολύ σημαντική για όσους έχουν επιμονή σε μεγάλο βαθμό.

Η επιμονή περιλαμβάνει την οργάνωση του εαυτού σας για να υποστηρίξετε δραστηριότητες (π.χ. προγραμματισμός διαλειμμάτων και τήρηση αυτών, ανταμείβοντας με μικρούς τρόπους κατά μήκος της διαδρομής), αλλά όταν όλα τα άλλα αποτυγχάνουν, αυτή η δύναμη βοηθά το άτομο να αντέξει μέχρι να ολοκληρωθεί το έργο. Αυτό βοηθά στην οικοδόμηση περαιτέρω εμπιστοσύνης για μελλοντικές επιτυχίες και επίτευξη στόχων. Η επιμονή περιλαμβάνει την εθελοντική συνέχιση μιας στοχευμένης δράσης παρά την παρουσία προκλήσεων, δυσκολιών και αποθάρρυνσης.

Κανενός η ζωή δεν είναι απαλλαγμένη από δυσκολίες. Αν για κάποιους ήταν, τότε πιθανότατα δεν έχουν βγει ποτέ εκτός της ζώνης άνεσής τους, δεν πίεσαν τον εαυτό τους για να ολοκληρώσουν έναν στόχο, δεν αμφισβήτησαν τον εαυτό τους με οποιονδήποτε τρόπο. Δεδομένου ότι οι προκλήσεις είναι πρακτικά αναπόφευκτες στον επαγγελματικό κόσμο, η επιμονή είναι εξαιρετικά πολύτιμη. Είναι κάτι περισσότερο από μια επαγγελματική δεξιότητα, είναι δεξιότητα ζωής.

Ένα άτομο χωρίς επιμονή και πείσμα δεν έχει δεσμευτεί με την ανάγκη να επιτύχει τους βραχυπρόθεσμους και μακροπρόθεσμους στόχους του. Συχνά εγκαταλείπουν γρήγορα τα έργα και τις θέσεις εργασίας που δυσκολεύουν και γίνονται πρόκληση και σπάνια βελτιώνουν τις συνθήκες ή τις δεξιότητές τους. Η έλλειψη επιμονής σημαίνει επίσης ότι στερούνται της νοοτροπίας εξέλιξης. Αυτό έχει αρνητικές επιπτώσεις στην επαγγελματική και την προσωπική ζωή.

Πώς να βελτιώσετε τις δεξιότητες επιμονής;

Η επιμονή προέρχεται από την αποτυχία και την ανάκαμψη. Έτσι, είναι καλό να αλλάξετε τη σχέση σας με την αποτυχία και να την δείτε ως μάθημα και όχι ως πλήγμα. Διαθέτοντας μια νοοτροπία ανάπτυξης/εξέλιξης είναι ένας τρόπος να



αυξήσετε την επιμονή σας και να καταλάβετε ότι αυτή είναι μια δεξιότητα, η οποία είναι δυνατόν να βελτιωθεί. Μην φοβάστε τις δύσκολες καταστάσεις, να είστε σε θέση να πάρετε ρίσκα. Δημιουργήστε ένα δίκτυο υποστήριξης που περιλαμβάνει την οικογένεια, τους φίλους, τους συναδέλφους και τους συνομηλικούς σας, όπου είστε ελεύθεροι να ανοιχτείτε και να λάβετε ανατροφοδότηση και ενθάρρυνση σε δύσκολες στιγμές.

### *Σημασία σε περιόδους κρίσης*

Τα πράγματα αλλάζουν καθημερινά κατά τη διάρκεια μιας κρίσης. Σε ένα πρόσφατο άρθρο για το Forbes, ο ειδικός στις μετασχηματιστικές αλλαγές Rob Carucci περιγράφει την ηγεσία σε μία κρίση: «Μερικές φορές μπαίνουμε σε νέα κεφάλαια ηγεσίας με τον άνεμο στην πλάτη μας, έτοιμοι να “οδηγήσουμε τα πράγματα στο επόμενο επίπεδο.” Αλλά συνήθως, νέα κεφάλαια ηγεσίας μας βάζουν μπροστά σε θυελλώδεις αντιξοότητες, δοκιμάζοντας κάθε όριο των ικανοτήτων μας, την υπομονή και την επιμονή μας.» Το μυστικό είναι να έχουμε επιμονή.

### *Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης*

- 1 Συνήθως χάνω το ενδιαφέρον μου σε μακροχρόνιες εργασίες.
- 2 Είμαι έτοιμος να βοηθήσω οποιονδήποτε όταν χρειαστεί.
- 3 Μου αρέσει να οργανώνω το υλικό μου.
- 4 Συνήθως χρησιμοποιώ ένα χρονοδιάγραμμα για να πετύχω τους στόχους μου.
- 5 Προσπαθώ να βρω λύση για ένα εμπόδιο.
- 6 Είμαι θετικός, ότι αν υπάρχει πρόβλημα ή κρίση, μπορώ να ξεπεράσω τις δυσκολίες.
- 7 Είμαι σε θέση να πάρω το χρόνο μου και να ολοκληρώσω έναν στόχο με αρκετή υπομονή και ενθουσιασμό.
- 8 Συνήθως ρωτάω τον εαυτό μου, τι μπορώ να κάνω καλύτερα την επόμενη φορά.
- 9 Είμαι ικανοποιημένος από το εθελοντικό μου έργο.
- 10 Φοβάμαι ότι θα αποτύχω σε ένα ανατεθέν καθήκον.
- 11 Απολαμβάνω την παρέα των συναδέλφων μου και βασίζομαι σε αυτούς.
- 12 Επιμένω στους στόχους μου παρά τις απογοητεύσεις.





### 2.3.7 Ισχυρό όραμα

Για να ηγηθείτε αποτελεσματικά, είναι σημαντικό να έχετε οπαδούς. Ένα βασικό μέρος της απόκτησης οπαδών είναι η δημιουργία και η επικοινωνία ενός ισχυρού οράματος που σημαίνει ότι οι άλλοι θέλουν να ακολουθήσουν εκεί που οδηγείτε. Αν κοιτάξουμε μερικά από τα πιο επιβλητικά οράματα στην ιστορία, είναι πολύ προσωπικά. Η δημιουργία του οράματος είναι μόνο το ήμισυ της εργασίας. Οι ηγέτες πρέπει επίσης να μεταδώσουν το όραμά τους και να το «πουλήσουν» στους άλλους.

Ένα όραμα είναι μια εικόνα του για το πού πρέπει να βρίσκεται η οργάνωση, η ομάδα ή το άτομο ή προς τα πού πηγαίνει.

Τα πραγματικά ισχυρά οράματα αλλαγής, επίσης, καθορίζουν τι θα είναι σε θέση να κάνει ο οργανισμός και ποιες ευκαιρίες θα είναι σε θέση να εκμεταλλευτεί, αφού έχουν επιτευχθεί οι αλλαγές. Με άλλα λόγια, το όραμα περιλαμβάνει και τον λόγο για μια αλλαγή.

Υπάρχουν δύο θεμελιώδη στοιχεία ενός ισχυρού και επιβλητικού οράματος:

- Είναι απλό και εύκολο να κατανοηθεί. Στην ιδανική περίπτωση, όταν γραφτεί, θα πρέπει να πιάνει όχι περισσότερο από μισή σελίδα χαρτιού και να πάρει περίπου 30 έως 60 δευτερόλεπτα για να γίνει κατανοητό. Αυτό σημαίνει ότι μπορεί να μεταδοθεί γρήγορα και αποτελεσματικά, και το πιο σημαντικό, είναι πιθανό να απομνημονευθεί και να μεταδοθεί σε άλλους. Με άλλα λόγια, πρέπει να είναι σαφές, ακριβές και εφικτό, όχι μια αόριστη δήλωση γενικών αρχών. Οι άνθρωποι εντός και εκτός του οργανισμού πρέπει να είναι σε θέση να κατανοήσουν με σαφήνεια πώς θα μοιάζει ή τι θα κάνει ο οργανισμός μόλις επιτευχθεί το όραμα.
- Είναι λογικό, αλλά έχει και συναισθηματική απήχηση. Ένα ισχυρό όραμα είναι εύλογο: είναι λογικό και πνευματικά εύστοχο. Πρέπει επίσης να απευθύνεται με προσοχή στα συναισθήματα. Με άλλα λόγια, πρέπει να «μαγνητίζει» τους ανθρώπους και να τους κάνει να θέλουν να ακολουθήσουν, αλλά να μπορεί επίσης ξεκάθαρα να επιτευχθεί και να είναι ένα λογικό πράγμα προς το οποίο πρέπει να στοχεύσουμε.

Η ακριβής φύση του οράματος θα ποικίλει ανάλογα με το τι πρέπει να αλλάξει. Μπορεί να καλύπτει πλήρως ανθρώπους, τόπους, τεχνολογία, συμπεριφορά ή κάτι άλλο. Αυτό θα εξαρτηθεί από το τι πρέπει να επιτύχει ο οργανισμός ή το άτομο. Επιπλέον, ο άλλος σημαντικός κανόνας είναι η συνεχής επικοινωνία/μετάδοση του οράματος. Αν δεν είστε ενθουσιασμένοι ή δεν έχετε ενδιαφέρον για το όραμα για μεγάλο χρονικό διάστημα, κανείς άλλος δεν θα είναι. Το όραμα πρέπει να περιγράφει



και να εξηγεί ξανά και ξανά, χρησιμοποιώντας πολλούς διαφορετικούς τρόπους: ομιλίες, γραπτά, μέσα κοινωνικής δικτύωσης κ.λπ.

Επίσης, τα άτομα θα μπορούσαν να έχουν το δικό τους προσωπικό όραμα. «Όλοι όσοι έχουν επηρεάσει/ έχουν κάνει σοβαρό αντίκτυπο ή έχουν επιτύχει προσωπική επιτυχία, είχαν ένα όραμα. Ένα τέτοιο όραμα είναι μια στρατηγική για την επίτευξη αποτελεσμάτων στη ζωή σας. Τα άτομα με όραμα συνήθως έκαναν μια ερώτηση: Τι θέλω να πετύχω/κατορθώσω στο μέλλον; Παράλληλα με το επιθυμητό αποτέλεσμα, ενσωματώνουν τις βασικές αξίες τους στο όραμα και το καθιστούν αρκετά δύσκολο. Σημαντικό είναι να έχουμε ένα χρονοδιάγραμμα στο μυαλό μας. Το όραμα μπορεί να αναθεωρηθεί και να επανεξεταστεί εάν είναι απαραίτητο, αλλά οι αλλαγές θα πρέπει να είναι οι ελάχιστες δυνατές, το όραμα να λειτουργεί ως κατευθυντήρια γραμμή.

### *Σημασία σε περιόδους κρίσης*

Για τους εθελοντές ηγέτες, είναι σημαντικό να σημειωθεί μια βασική διάκριση μεταξύ διοίκησης και ηγεσίας: οι ηγέτες είναι καλά εκπαιδευμένοι στον τρόπο καθοδήγησης των συναδέλφων τους ως προς την κατεύθυνση, τις δράσεις και τις απόψεις. Με άλλα λόγια, οι ηγέτες ασκούν επιρροή. Η ικανότητα επιρροής είναι ζωτικής σημασίας για την επιτυχία, ειδικά σε μία κρίση. Οι ηγέτες και οι εθελοντές είναι επιφορτισμένοι με την κινητοποίηση των ανθρώπων για να δώσουν το χρόνο και το ταλέντο τους γύρω από ένα συναρπαστικό όραμα για το μέλλον και αν δεν μπορείτε να τους εμπνεύσετε να σας ακολουθήσουν, δεν μπορείτε να πετύχετε τους στόχους σας.

### *Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης*

- 1 Μου αρέσει να δίνω συμβουλές ανά πάσα στιγμή.
- 2 Είμαι έτοιμος να δώσω τη συμβουλή μου αν κάποιος το ζητήσει.
- 3 Υποστηρίζω τους συναδέλφους μου σε δύσκολα καθήκοντα.
- 4 Ξέρω ποιος είναι ο σκοπός μου στην επαγγελματική ζωή.
- 5 Η αφοσίωσή μου στην εργασία μου είναι συνήθως χαμηλή.
- 6 Επικεντρώνομαι στη διαδικασία για το πώς να εκπληρώσω ένα δύσκολο έργο.
- 7 Είμαι σε θέση να εξηγήσω τα πράγματα με αρκετή υπομονή και ενθουσιασμό.
- 8 Προσπαθώ να είμαι λογικός όταν συζητώ κάτι.
- 9 Είμαι συνήθως σε θέση να πείσω τους συναδέλφους μου για τους κοινούς μας στόχους.
- 10 Ποτέ δεν χάνω την ελπίδα μου για την επίτευξη του στόχου μου.
- 11 Επιθυμώ βαθιά να ακολουθήσω τα όνειρά μου.
- 12 Μου αρέσει να σκέφτομαι τι πραγματικά θέλω στη ζωή.



### 2.3.8 Διαφάνεια

«Η έλλειψη διαφάνειας οδηγεί σε δυσπιστία και βαθιά αίσθηση ανασφάλειας» —  
Δαλάι Λάμα

Ενώ η διαφάνεια συνδέεται στενά με την ειλικρίνεια, υπάρχει μια σημαντική διάκριση: Η ειλικρίνεια ενός ηγέτη βρίσκεται στα μάτια αυτών που παρατηρούν. Αλλά η διαφάνεια είναι μια δεξιότητα που αναπτύσσετε μόνοι σας, εκ των έσω.

Πολλές φορές μπορεί να φαίνεται πιο εύκολη η απόκρυψη και διαστρέβλωση της αλήθειας, συνήθως για να κρύψετε ένα ζήτημα που ελπίζετε ότι θα επιλυθεί μόνο του, ή από φόβο ότι η ειλικρίνεια μπορεί να σας φέρει σε μειονεκτική θέση. Ωστόσο, η διαφάνεια είναι ένα πολύτιμο χαρακτηριστικό χαρακτήρα στο χώρο εργασίας, πολύ χρήσιμο σε όλες τις περιστάσεις. Οι ηγέτες με διαφάνεια μπορούν να περιγραφούν με μία λέξη, WYSIWYG — σημαίνει αυτό που βλέπετε είναι αυτό που παίρνετε (WhatYouSeelsWhatYouGet).

Διαφάνεια είναι η ικανότητα να βλέπετε (και να διαχειρίζεστε) τη σχέση ανάμεσα στον εαυτό σας, τον οργανισμό που υπηρετείτε και τους ανθρώπους σε αυτόν. Διαφάνεια δεν σημαίνει αποκάλυψη κάθε λεπτομέρειας για κάθε κατάσταση. Αντίθετα, η διαφάνεια μπορεί να επιτευχθεί απλά με το να μην συγκαλύπτετε τα γεγονότα και να ενεργείτε καθώς εκτυλίσσονται.

Η διαφάνεια στο χώρο εργασίας έχει αποδειχθεί ότι δημιουργεί μακροπρόθεσμη επιτυχία. Με σωστή εφαρμογή, η αυξημένη διαφάνεια δημιουργεί εμπιστοσύνη μεταξύ εργοδοτών και εργαζομένων, συμβάλλει στη βελτίωση του ηθικού, μειώνει το εργασιακό στρες (το οποίο είναι ιδιαίτερα σημαντικό κατά τη διάρκεια της κρίσης), αυξάνοντας παράλληλα την ευτυχία των εργαζομένων και ενισχύοντας την απόδοση. Και η διαφάνεια δεν έχει κανένα κόστος.

Η διαφάνεια στον χώρο εργασίας είναι μια φιλοσοφία της ελεύθερης ανταλλαγής πληροφοριών σε μια προσπάθεια να έχουν όφελος ο οργανισμός και οι άνθρωποί του. Πέντε πράγματα συμβαίνουν όταν οι ηγέτες είναι διαφανείς:

- Τα προβλήματα επιλύονται γρηγορότερα
- Οι ομάδες συγκροτούνται πιο αποτελεσματικά
- Οι σχέσεις είναι ισχυρότερες
- Η εμπιστοσύνη είναι μεγαλύτερη
- Η υψηλού επιπέδου απόδοση είναι δεδομένη

Το να είστε διαφανείς σημαίνει να μοιράζεστε τις σκέψεις και τις απόψεις σας με ειλικρίνεια και σεβασμό. Η διαφάνεια είναι μια προσέγγιση για την επικοινωνία και τη



διαμόρφωση σχέσεων που δίνουν έμφαση στην άμεση επαφή με τους ανθρώπους στο χώρο εργασίας σας.

Η διαφάνεια στην επικοινωνία είναι απαραίτητη για τη διαχείριση και την επιτυχή καθοδήγηση των άλλων. Η καθαρή, ειλικρινής επικοινωνία χτίζει εμπιστοσύνη. Η επικοινωνία με διαφάνεια και ακεραιότητα αποτελεί ώθηση για τη δημιουργία μεγαλύτερης εμπιστοσύνης με τους συναδέλφους, την ομάδα και εμπιστοσύνη σε εσάς ως ηγέτη.

### *Σημασία σε περιόδους κρίσης*

Σε περιόδους αβεβαιότητας (κρίσης), είναι σημαντικό να έχετε μια διαφανή συνομιλία με τους συνομηλίκους σας, την οικογένειά σας, τους συναδέλφους ή το προσωπικό σας σχετικά με το πώς αισθάνονται σχετικά με το άγνωστο. Αυτό δείχνει την ευαισθησία σας ως ηγέτης/μέλος της οικογένειας/συνεργάτης, και επίσης καταδεικνύει ότι συμμερίζεστε μερικούς από τους φόβους που μπορεί επίσης να έχουν.

### *Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης*

- 1 Είμαι ανοιχτός/ή σχετικά με τα κίνητρά μου.
- 2 Συχνά αποκρύπτω την αλήθεια, όταν ασχολούμαι με το θέμα που ελπίζω ότι θα λυθεί μόνο του.
- 3 Δεν φοβάμαι να δείξω την αδυναμία ή το λάθος μου.
- 4 Η συμπεριφορά μου είναι σύμφωνη με τις αξίες του οργανισμού που υπηρετώ.
- 5 Είμαι βέβαιος ότι μπορώ να καταλάβω τα όριά μου.
- 6 Δεν μπορώ να αναγνωρίσω τις δυνάμεις μου.
- 7 Συχνά έχω την τάση να είμαι μυστικοπαθής.
- 8 Πιστεύω ότι αν δυσκολεύομαι να τηρήσω μια προθεσμία, θα ζητήσω βοήθεια.
- 9 Είμαι ανοιχτός στην εποικοδομητική κριτική του εαυτού μου.
- 10 Όταν υπάρχει μια παρεξήγηση μεταξύ συναδέλφου και εμένα, εκφράζω σαφώς την άποψή μου.
- 11 Είμαι σε θέση να αναγνωρίσω και να συγχαρώ το επίτευγμα ενός συναδέλφου.
- 12 Σε περιόδους αβεβαιότητας, μου αρέσει να έχω τακτικές συναντήσεις.



### 2.3.9 Δεξιότητες επιρροής

Οι δεξιότητες άσκησης επιρροής είναι η ικανότητα να φέρνετε τους ανθρώπους κοντά στον δικό σας τρόπο σκέψης για ένα συγκεκριμένο θέμα, χωρίς βία ή καταναγκασμό, ενώ αναγνωρίζετε τις απόψεις τους.

Μερικοί άνθρωποι φαίνεται να είναι σε θέση να το κάνουν αβίαστα, και σχεδόν χωρίς να το προσέξει κανείς, ενώ άλλοι υποχωρούν στη δύναμη της θέσης τους να επιβάλουν αυτό που θέλουν. Τις δεξιότητες άσκησης επιρροής μπορείτε να τις μάθετε ακριβώς όπως κάθε άλλη δεξιότητα, και αποτελούν βασικό μέρος της ικανότητας να επηρεάζετε τους άλλους για να επιτύχετε τους σκοπούς και τους στόχους σας.

Οι δεξιότητες επιρροής εξαρτώνται από τις καλές ήπιες δεξιότητες και την ικανότητα αποτελεσματικής επικοινωνίας, και εμπλοκής των ενδιαφερόμενων μερών και περιλαμβάνουν την τέχνη της αφήγησης. Υπάρχουν έξι αρχές επιρροής: αμοιβαιότητα, δέσμευση, κοινωνική απόδειξη, συμπάθεια, εξουσία, έλλειψη και ενότητα (βλ. γλωσσάριο). Οι καλύτερες τεχνικές πειθούς εφαρμόζουν αποτελεσματικές ήπιες δεξιότητες και συναισθηματική νοημοσύνη.

Παρόλο που η επιρροή συνδέεται με την εξουσία, δεν χρειάζεται να είστε ηγέτης για να έχετε δύναμη ή να είστε σε θέση να επηρεάσετε άλλους μέσα σε έναν οργανισμό. Για παράδειγμα, το να πειθούν οι άλλοι να υποστηρίξουν μια ιδέα, ένα έργο, να βοηθήσουν ή να επιδοκιμάσουν είναι μόνο μερικά παραδείγματα δεξιοτήτων άσκησης επιρροής.

Η ισχυρή ικανότητα άσκησης επιρροής βασίζεται στις άλλες ικανότητες κοινωνικής ευαισθητοποίησης της συναισθηματικής νοημοσύνης (EI). Αντίθετα, όσο ισχυρότερη είναι η EI, τόσο πιο ισχυρή θα είναι η ικανότητα επιρροής. Λειτουργεί με την παραδοχή ότι δεν μπορείτε να αναγκάσετε τους ανθρώπους να κάνουν αυτό που δεν είναι πρόθυμοι να κάνουν, αλλά μπορείτε να τους κάνετε να θέλουν αυτό που θέλετε, χρησιμοποιώντας με μαεστρία αποτελεσματικές τακτικές πειθούς.

Ένα άλλο πράγμα που βοηθά την επιρροή είναι η επικοινωνία. Χωρίς σταθερή επικοινωνία, οι άνθρωποι θα είναι λιγότερο πιθανό να επηρεαστούν από εσάς. Ειδικά σε περιόδους κρίσης όπου οι άνθρωποι χρειάζονται ασφάλεια και διασφάλιση.

Εάν κάποιος έχει μεγάλες δεξιότητες επιρροής, είναι σημαντικό να θυμόμαστε ότι αυτές οι δεξιότητες θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν μόνο σύμφωνα με τους κανόνες ηθικής.

Δεν πρέπει ποτέ να προσπαθείτε να πείσετε τους ανθρώπους να κάνουν κάτι παράνομο, ή κάτι που είναι ενεργά ενάντια στα συμφέροντά τους.



### *Σημασία σε περιόδους κρίσης*

Σε περιόδους κρίσης, είναι ζωτικής σημασίας να έχουμε υψηλού επιπέδου δεξιότητες επιρροής που θα μπορούσαν να χρησιμοποιηθούν για να πειστούν και άλλοι να εργαστούν για την επίτευξη ενός κοινού στόχου.

Κατά τη διάρκεια μιας κρίσης, το εργασιακό περιβάλλον και οι συνθήκες μπορεί να αλλάξουν. Θα υπάρξουν στιγμές που τα άτομα θα αισθάνονται εκτός ελέγχου. Μπορεί να παλέψουν για να παραμείνουν με κίνητρα και αφοσιωμένοι λόγω αυτής της αίσθησης φόβου και αβεβαιότητας. Οι καλοί influencers (άτομα που ασκούν επιρροή) μπορούν να αξιολογήσουν με ακρίβεια και να συνδυάσουν τις ανάγκες ενός οργανισμού και των εργαζομένων, των ανθρώπων και των οικογενειών. Μπορούν να ελέγξουν και να διαχειριστούν στρατηγικά και να χειραγωγήσουν τους άλλους για το επιθυμητό αποτέλεσμα.

### *Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης*

- 1 Θεωρώ τον εαυτό μου ως ένα άτομο που μπορεί να επηρεάσει τους άλλους.
- 2 Πριν απαντήσω σε κάποιον, θα σκεφτώ εν συντομία τι και πώς θέλω να απαντήσω.
- 3 Συνήθως δεν έχω αρκετή αυτοπεποίθηση όταν διαφωνώ.
- 4 Μπορώ εύκολα να αναγνωρίσω τα συναισθηματικά ρεύματα σε μια ομάδα συναδέλφων.
- 5 Προσαρμόζω εύκολα τις ενέργειές μου για να έχω απήχηση σε όσους εμπλέκονται.
- 6 Είμαι κάποιος που κάνει τους ανθρώπους να αισθάνονται άνετα.
- 7 Είμαι πολύ σίγουρος ότι μπορώ να τα πάω καλά με οποιονδήποτε.
- 8 Προσπαθώ να καταλάβω καλύτερα τα κίνητρά μου πίσω από τις πράξεις μου.
- 9 Συχνά ντρέπομαι κατά τη διάρκεια των συναντήσεων.
- 10 Είμαι εύκολος άνθρωπος.
- 11 Είναι συνήθειά μου να κάνω ερωτήσεις για να διευκρινίσω τις δηλώσεις των άλλων.
- 12 Μου αρέσει να φτάνω στη ρίζα των πραγμάτων.



### 2.3.10 Συνεχής μάθηση

Οι περισσότεροι άνθρωποι συνδέουν τη μάθηση με την επίσημη εκπαίδευση στο σχολείο, το κολέγιο, το πανεπιστήμιο. Σε γενικές γραμμές, είναι αλήθεια ότι η τυπική εκπαίδευση και τα προσόντα που προκύπτουν είναι σημαντικά. Αλλά και η γνώση μπορεί να αποκτηθεί και τα σύνολα δεξιοτήτων να αναπτυχθούν, οπουδήποτε — η μάθηση είναι αναπόφευκτη και συμβαίνει όλη την ώρα. Ωστόσο, η διά βίου μάθηση ή η συνεχή μάθηση αφορά τη δημιουργία και τη διατήρηση μιας θετικής στάσης απέναντι στη μάθηση τόσο για προσωπική όσο και για επαγγελματική εξέλιξη. Αν και τα προσόντα μπορεί να σας εξασφαλίσουν μια συνέντευξη, στην πραγματικότητα η απόκτηση της θέσης εργασίας μπορεί να χρειαστεί πολύ περισσότερα.

Η συνεχή μάθηση μπορεί να ενισχύσει την κατανόησή μας για τον κόσμο γύρω μας, να μας προσφέρει περισσότερες και καλύτερες ευκαιρίες και να βελτιώσει την ποιότητα ζωής μας. Για παράδειγμα, η μάθηση σε οποιοδήποτε πλαίσιο:

- Ενισχύει την αυτοπεποίθησή μας και την αυτοεκτίμησή μας
- Μας κάνει πιο ριψοκίνδυνους και πιο ευπροσάρμοστους στις αλλαγές που γίνονται
- Μας βοηθά να επιτύχουμε μια πιο ικανοποιητική προσωπική ζωή
- Αμφισβητεί τις ιδέες και τις πεποιθήσεις μας
- Μπορεί να είναι διασκεδαστική

Υπάρχουν πολλά πράγματα που είναι ζωτικής σημασίας για την υποστήριξη της προσωπικής σας ανάπτυξης. Μεταξύ αυτών είναι να οργανώσετε το χρόνο σας ή να ξεπεράσετε τα εμπόδια για να μάθετε νέες δεξιότητες. Πολύ σημαντικό είναι να βγούμε από τη ζώνη άνεσης και να μάθουμε μέσα από τον ανταγωνισμό.

Η εθελοντική εργασία μπορεί επίσης να προσφέρει μια εξαιρετική ευκαιρία για μάθηση και ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων, ως ενεργά μέλη μιας τοπικής ομάδας ή κοινωνίας.

Η συνεχή μάθηση κρατά το μυαλό γόνιμο, εισάγει νέες ιδέες και διευρύνει την ικανότητά σας να κάνετε πράγματα και να συνεισφέρετε περισσότερο.

Οι περισσότεροι μεγάλοι ηγέτες είναι φυσικά περίεργοι για τον κόσμο γύρω τους και πώς λειτουργούν τα πράγματα, έτσι μια κλίση προς τη συνεχή μάθηση είναι κάτι φυσικό γι' αυτούς. Έχουν κίνητρο.

Για τις επιχειρήσεις, η συνεχή μάθηση παραπέμπει σε μια προγραμματισμένη και συνεχή ανάπτυξη και βελτίωση των δεξιοτήτων και των γνώσεων εργασίας με σκοπό την αποτελεσματικότερη απόδοση και την προσαρμογή στις αλλαγές. Η συνεχής



μάθηση απαιτεί αφοσίωση στην συνεχή ενημέρωση σχετικά με την έρευνα, την πληροφόρηση και την τεχνολογία στον τομέα σας και τον εντοπισμό και την επιδίωξη τομέων ανάπτυξης και κατάρτισης που θα βελτιώσουν την απόδοση στην εργασία.

Η οικονομία μετατοπίζεται όλο και περισσότερο προς τις βραχυπρόθεσμες και μερικής απασχόλησης συμβάσεις με πιο ευέλικτα μοντέλα εργασίας, ενώ οι παλαιές βιομηχανίες μετατοπίζονται στο εξωτερικό. Πρέπει να προσαρμοστούμε στις αλλαγές που συμβαίνουν στον κόσμο της εργασίας και να αξιοποιήσουμε περισσότερο τον εαυτό μας, βγαίνοντας από τις ζώνες άνεσης και τις ιδέες μας για το πώς πιστεύουμε ότι εξελίσσεται η ζωή μας. Η συνεχής μάθηση μπορεί να μας φέρει ένα νέο σύνολο μεταβιβάσιμων δεξιοτήτων που αναζητούν οι εργοδότες.

### *Σημασία σε περιόδους κρίσης*

Η συνεχής μάθηση βρίσκεται στο επίκεντρο της εθελοντικής εργασίας σε κρίση. Τα άτομα συνήθως δεν είναι συνηθισμένα στις συνθήκες της κρίσης, οπότε η ικανότητα και η προθυμία τους να μάθουν νέα πράγματα είναι κρίσιμη για την αντιμετώπιση αγχωτικών και κρίσιμων καταστάσεων.

### *Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης*

- 1 Μου αρέσει να μαθαίνω και να βελτιώνω συστηματικά τις ικανότητές μου.
- 2 Συνήθως αποφεύγω τα μαθήματα που προσφέρονται από τον οργανισμό μου, επειδή δεν νομίζω ότι μπορεί να με βοηθήσουν ούτως ή άλλως.
- 3 Αξιολογώ τις ικανότητές μου και εντοπίζω τομείς για την ανάπτυξη των δεξιοτήτων μου.
- 4 Μου αρέσει να κρατώ ένα ημερολόγιο, έτσι είμαι σε θέση να πάω πίσω και να βρω τις πληροφορίες που απαιτούνται.
- 5 Οργανώνω το χρόνο μου, οπότε έχω αρκετό χρόνο για την οικογένεια, τη δουλειά και τα χόμπι.
- 6 Μου αρέσει να περνάω χρόνο με τους πιο ηλικιωμένους συναδέλφους μου.
- 7 Μετά την αντιμετώπιση κρίσιμης κατάστασης, συνήθως ρωτώ τον εαυτό μου, τι μου δίδαξε αυτή η εμπειρία για τον εαυτό μου.
- 8 Δεν έχω κανένα πρόβλημα να βγω από τη ζώνη άνεσής μου, όταν η κατάσταση το απαιτεί.
- 9 Έχω οικονομικό εμπόδιο για να εγγραφώ σε ένα μάθημα.
- 10 Μου αρέσει να φτιάχνω μια «λίστα με τις εκκρεμότητες».
- 11 Είμαι ενθουσιασμένος όταν μαθαίνω δεξιότητες που αφορούν ειδικά τη θέση εργασίας μου.
- 12 Είμαι ανοιχτός σε αλλαγές στο εργασιακό μου περιβάλλον.





### 2.3.11 Καλές σχέσεις

Οι καλές σχέσεις είναι μια εύκολη, γρήγορη και απλή διαδικασία. Έχετε παρατηρήσει ποτέ πώς είναι όταν δύο άνθρωποι τα πάνε τέλεια; Όταν μπορούν να βρουν κοινό έδαφος και κάθε λέξη που λέγεται έχει νόημα ενώ κατανοεί ο ένας τον άλλον μη λεκτικά;

Κάθε χειρονομία, κάθε χαμόγελο, ο τρόπος με τον οποίο προφέρατε κάθε λέξη ήταν ευχάριστος και γνωρίζατε ότι το άτομο με το οποίο μιλούσατε σας καταλάβαινε και ήταν σαν να υπήρχε μια αρμονία μεταξύ δύο όμοιων ανθρώπων που είχαν πολλά κοινά. Μερικές φορές μία καλή σχέση συμβαίνει φυσικά. Όλοι είχαμε εμπειρίες όπου «τα πήγαμε καλά» ή «πήγαινε καλά» με κάποιον άλλο χωρίς να χρειαστεί να προσπαθήσουμε.

Το δέσιμο/αρμονική σχέση είναι μια συναισθηματική σύνδεση ή σχέση με κάποιον άλλο. Μπορεί να θεωρηθεί ως μια κατάσταση αρμονικής κατανόησης με ένα άλλο άτομο ή ομάδα. Η οικοδόμηση καλών σχέσεων είναι η διαδικασία ανάπτυξης αυτής της σύνδεσης με κάποιον άλλο. Ωστόσο, οι καλές σχέσεις μπορούν επίσης να οικοδομηθούν και να αναπτυχθούν συνειδητά βρίσκοντας κοινό έδαφος και ενσυναίσθηση.

Η ανατροφοδότηση αποτελεί τη βάση για την τεχνική οικοδόμησης καλών σχέσεων. Προσαρμόζουμε την εξωτερική μας έκφραση (λεκτική — ενεργητική ακρόαση και μη λεκτική — γλώσσα του σώματος) στο άλλο άτομο και είμαστε ανοιχτοί στο γεγονός ότι η εσωτερική μας κατάσταση θα προσαρμοστεί αναλόγως. Με αυτόν τον τρόπο, μέσω της εξωτερικής έκφρασης, μπορούμε επίσης σταδιακά να φτάσουμε σε μια παρόμοια ψυχική κατάσταση με εκείνη του άλλου ατόμου. Να θυμάστε: απλά πρέπει να παρατηρείτε, να ακούτε, να προσαρμόζετε την εξωτερική μας έκφραση και να αποδέχεστε οικειοθελώς τις αλλαγές στην ψυχική σας κατάσταση.

Είναι λίγο πιο δύσκολο να εδραιωθεί η καλή σχέση με την ομάδα. Η αρχή είναι η ίδια όπως και με ένα άτομο: προσαρμόζετε την εξωτερική έκφρασή σας στην επικρατούσα έκφραση της ομάδας.

Η οικοδόμηση των καλών σχέσεων απαιτεί ένα αξιόπιστο και ευέλικτο σύνολο διαπροσωπικών δεξιοτήτων, καθώς και την ικανότητα κατανόησης των συναισθημάτων των άλλων και προσαρμογής. Απαιτεί να ακούτε περισσότερο τους άλλους και να προσπαθείτε να τους κατανοήσετε και να επικεντρωθείτε λιγότερο στη δική σας ατζέντα ή οπτική γωνία. Και αυτό είναι το πιο δύσκολο πράγμα στις καλές σχέσεις.



Υπάρχουν τέσσερις ακρογωνιαίοι λίθοι της αρμονικής σχέσης: ειλικρίνεια, ενσυναίσθηση, αυτονομία και προβληματισμός (η ικανότητα να ακούμε ενεργά).

Έξι βασικές ενεργές δεξιότητες ακρόασης περιλαμβάνουν: Δίνουμε προσοχή, αποφεύγουμε την κριτική, προβληματιζόμαστε, διευκρινίζουμε, συνοψίζουμε, μοιραζόμαστε με άλλους.

Υπάρχουν επίσης τέσσερις κύριες μορφές επικοινωνίας:

- Πώς να χειριστείτε την αντιπαράθεση: όταν συζητάτε ή διαφωνείτε με κάποιον, να είστε ειλικρινείς και άμεσοι. Μην επιτίθεστε, μην τιμωρείτε και μην είστε σαρκαστικοί.
- Πώς να συνθηκολογήσετε: όταν πρέπει να υποχωρήσετε ή να επιδείξετε σεβασμό, κάντε το με ταπεινότητα και υπομονή. Ωστόσο, αποφύγετε να επιδείξετε αδυναμία και ανασφάλεια.
- Πώς να αποκτήσετε τον έλεγχο: οι καλοί ηγέτες είναι σαφείς, έχουν τον έλεγχο, θέτουν ένα σχέδιο και υποστηρίζουν τους άλλους. Δεν είναι απαιτητικοί, δογματικοί και σχολαστικοί.
- Πώς να καθιερώσετε τη συνεργασία: Όταν θέλετε να κάνετε μια σύνδεση, δείξτε στοργή, ενδιαφέρον και αίσθηση του ανήκειν. Δώστε τον καλύτερο εαυτό σας, αλλά να είστε προσεκτικοί να μην γλιστρήσετε σε υπερβολική ευθυμία και άστοχη οικειότητα.

### *Σημασία σε περιόδους κρίσης*

Η οικοδόμηση σχέσεων είναι ακόμη πιο σημαντική στην κρίση. Είναι ένα συστατικό που σας βοηθά να αφήσετε τα άλλα άτομα να αισθάνονται ασφαλή και σεβαστά, με ανεπτυγμένη αμοιβαία εμπιστοσύνη, έτσι ώστε η δράση κατά τη διάρκεια της κρίσης να είναι επιτυχής.

### *Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης*

- 1 Διατηρώ οπτική επαφή όταν μιλάω με ένα άτομο.
- 2 Χρησιμοποιώ το όνομα του ατόμου με το οποίο μιλάω κατά τη διάρκεια της συνομιλίας.
- 3 Αν διαφωνώ με κάτι κατά τη διάρκεια της συζήτησης, κρατάω το στόμα μου κλειστό.



- 4 Προσπαθώ να καταλάβω τα συναισθήματα του άλλου ατόμου κατά τη διάρκεια της συνομιλίας.
- 5 Όταν πρωτογνωρίζω κάποιον, προσπαθώ να σπάσω τον πάγο με μια μικρή συζήτηση.
- 6 Δίνω προσοχή στον τόνο της φωνής μου.
- 7 Δίνω προσοχή στη θέση του σώματός μου κατά τη διάρκεια της συνομιλίας.
- 8 Προσπαθώ να έχω ανοιχτή και χαλαρή στάση όταν μιλάω σε κάποιον.
- 9 Κατά τη διάρκεια της πρώτης συνάντησης με έναν άνθρωπο, μιλάω πολύ για τον εαυτό μου.
- 10 Συνήθως προσπαθώ να συνοψίσω ή να διευκρινίσω τι συζητήθηκε.
- 11 Όταν συζητάμε κάτι σημαντικό είμαι έτοιμος να είμαι υπομονετικός και να έχω αρκετό χρόνο.
- 12 Κατά τη διάρκεια της συνάντησης κοιτάζω συνεχώς το ρολόι.
- 13 Συνήθως μιμούμαι την προφορά του ατόμου με το οποίο μιλάω.



### 2.3.12 Προπονητική

Το coaching/προπονητική ξεκλειδώνει τις δυνατότητες ενός ατόμου να μεγιστοποιήσει την απόδοσή του. Τους βοηθά να μάθουν αντί να τους διδάσκει.» — Sir John Whitmore

Η προπονητική είναι ένας βασικός τρόπος για να παρακινήσετε και να βοηθήσετε τα άτομα και τις ομάδες να επιλύσουν ζητήματα, να βελτιώσουν τις επιδόσεις και να αναπτύξουν δεξιότητες και αυτοπεποίθηση στον χώρο εργασίας. Προπονητική (Coaching) σημαίνει να κάνεις ερωτήσεις, όχι απλά για να συγκεντρώσεις γεγονότα, αλλά για να εκμαιεύσεις λύσεις, συναισθήματα, ιδέες και νέες σκέψεις από το άτομο το οποίο προπονείται/εκπαιδεύεται. Μερικοί άνθρωποι υποστηρίζουν ότι είναι αδύνατο για έναν Διευθυντή να ενεργήσει ως προπονητής, δεδομένης της θέσης εξουσίας πάνω στην ομάδα. Ενώ η εξουσία είναι ένα σημαντικό ζήτημα, δεν χρειάζεται να αποτελεί ανυπέρβλητο εμπόδιο — εφόσον υπάρχει πραγματική εμπιστοσύνη και σεβασμός στη σχέση εργασίας.

Το coaching διαφέρει από την παραδοσιακή προσέγγιση «διαταγή και έλεγχος» ή «γαύγισμα» μιας εντολής με τους ακόλουθους τρόπους:

- Συνεργαζόμαστε αντί να ελέγχουμε
- Ανάθεση περισσότερων ευθυνών
- Μιλώντας λιγότερο, ακούγοντας περισσότερα
- Δίνοντας λιγότερες εντολές, κάνοντας περισσότερες ερωτήσεις
- Δίνοντας ακριβή ανατροφοδότηση αντί επικρίσεων

Οι αποτελεσματικές δεξιότητες προπονητικής αναπτύσσονται για να βοηθήσουν τους άλλους να επιτύχουν προσωπικούς ή επαγγελματικούς στόχους. Σε έναν διευθυντικό ή ηγετικό ρόλο, οι αποτελεσματικές δεξιότητες προπονητικής μπορούν να υποστηρίξουν τη βιώσιμη αλλαγή σε συμπεριφορές ή τρόπους σκέψης, διευκολύνοντας παράλληλα τη μάθηση και την ανάπτυξη. Στο coaching, η ευθύνη για τη μάθηση ανήκει στο άτομο και όχι στον προπονητή.

Η προπονητική δεν διορθώνει απλώς τα προβλήματα του σήμερα· βοηθά να μην ξαναεμφανιστεί το πρόβλημα. Ο εργαζόμενος όχι μόνο κατανοεί τον στόχο, αλλά μπορεί να τον διδάξει και στους άλλους. Η προπονητική μπορεί να διαρκέσει περισσότερο από τη διόρθωση, η οποία είναι μια «γρήγορη λύση», αλλά είναι μεγαλύτερης διάρκειας. Χτίζει μια κατανόηση και, αν γίνει καλά, βοηθά στην οικοδόμηση μιας κουλτούρας στο χώρο εργασίας. Διοίκηση με προπονητικό στυλ στο τέλος έχει να κάνει με οφέλη όπως: πιο αφοσιωμένη ομάδα, καλύτερη ομαδική



απόδοση, καλύτερες εργασιακές σχέσεις, καλύτερες ιδέες ή πληροφορίες και επένδυση χρόνου για να κερδηθεί χρόνος.

Αναπτύσσοντας τις προπονητικές σας ικανότητες θα χρειαστεί προσπάθεια. Υπάρχουν πολλές παραλλαγές της προπονητικής (coaching), οι οποίες περιλαμβάνουν διαφορετικούς τύπους δεξιοτήτων. Αυτές οι παραλλαγές που σχετίζονται με το κριτήριο των διευθυντών και των ηγετών περιλαμβάνουν την ιεραρχική προπονητική (οι διαχειριστές απλώς προπονούν τους υφισταμένους τους) και την προπονητική της ομάδας. Υπάρχουν διάφορες παραλλαγές στην προπόνηση της ομάδας:

**Προπονητική οράματος** - αυτή μοιάζει με συνεργασία και βασίζεται σε στοιχεία ανατροφοδότησης, προβληματισμού και συνομιλίας προκειμένου να παρακινήσει και να επηρεάσει πραγματικά τους εργαζόμενους. Ενθαρρύνει και ενδυναμώνει τους εργαζομένους δίνοντάς τους σαφή κατεύθυνση και στρατηγικές για την επίτευξη των στόχων ενθαρρύνοντας την εστίαση τους.

**Απολυταρχική προπονητική** - αυτή η προσέγγιση λέει στα άτομα τι να κάνουν αντί να ρωτάνε. Ο απολυταρχικός προπονητής έχει τον έλεγχο ανά πάσα στιγμή και αγωνίζεται για τελειομανία και αριστεία.

**Ολιστική προπονητική** - με την πεποίθηση ότι όλα συνδέονται, αυτή η προσέγγιση θεωρεί ότι τα άτομα είναι το σύνολο όλων των κομματιών τους: προκειμένου να ενθαρρυνθεί η ανάπτυξη στον χώρο εργασίας, πρέπει να επιτευχθεί ισορροπία σε όλες τις πτυχές της ζωής τους.

**Αυταρχική προπονητική** - ο προπονητής αποφασίζει τι να κάνει και πώς να το κάνει. Το μόνο που απαιτείται από την ομάδα είναι κατανόηση.

Όλα αυτά τα στυλ προπόνησης μπορεί να είναι αποτελεσματικά, ανάλογα με την εταιρεία, το έργο ή την ίδια την ομάδα. Το κλειδί είναι να ξέρετε πότε να χρησιμοποιήσετε διαφορετικά στυλ προπονητικής.

### *Σημασία σε περιόδους κρίσης*

Η αύξηση της ενσυναίσθησης και της συμπόνιας σε κάθε εργασία μειώνει το άγχος και το αντικαθιστά με το ανθρώπινο δυναμικό ανάπτυξης. Οι δύσκολες καταστάσεις (κρίση) και οι δύσκολες συζητήσεις γίνονται πιο εύκολες κατά τον ελιγμό όταν οι δεξιότητες προπονητικής μαθαίνονται καλά και ασκούνται τακτικά. Η προπονητική ηγετικών δεξιοτήτων (CLS) είναι ιδιαίτερα αποτελεσματική σε περιβάλλοντα όπου οι άνθρωποι δεν διαθέτουν τις δεξιότητες ή τις γνώσεις για να επιτύχουν ένα κοινό



όραμα ή είναι κουρασμένοι και εξουθενωμένοι με το πέρασμα του χρόνου, κάτι που είναι πιθανό κατά τη διάρκεια μιας κρίσης.

### *Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης*

- 1 Είμαι σε θέση να σπάσω την ευρύτερη δράση σε μικρότερα καθήκοντα και να επικεντρωθώ σε αυτά.
- 2 Όταν ασχολούμαι με το λάθος των συναδέλφων μου, επικεντρώνω την προσοχή μου στην ανάκαμψη της κατάστασης.
- 3 Όταν ασχολούμαι με τη δύσκολη κατάσταση, πρέπει να βεβαιωθώ ότι κατανοώ πλήρως τα ζητήματα.
- 4 Διευκολύνω εύκολα με τις γνώσεις μου στους άλλους.
- 5 Σε μια δύσκολη κατάσταση, προσπαθώ να επικεντρωθώ στο να θέσω τα σωστά ερωτήματα που πρέπει να λυθούν πρώτα.
- 6 Είμαι πρόθυμος να βοηθήσω έναν νέο συνάδελφο να μάθει πώς λειτουργεί ο οργανισμός μας.
- 7 Είμαι σε θέση να δοκιμάσω διαφορετικές προσεγγίσεις σε ένα πρόβλημα.
- 8 Συνήθως αφήνω στην άκρη τις προκαταλήψεις μου για έναν συνάδελφο όταν πρέπει να συνεργαστούμε σε ένα έργο.
- 9 Συνήθως πιέζω τον εαυτό μου και τους συναδέλφους μου να πάρουν οποιαδήποτε απόφαση όταν αντιμετωπίζουν ένα πρόβλημα.
- 10 Είμαι ευαίσθητοποιημένος για τις προθέσεις πίσω από τις δηλώσεις μου.
- 11 Αν χρειαστώ βοήθεια από τον συνάδελφό μου, συνήθως του δίνω την ευκαιρία να πει όχι.
- 12 Μου αρέσει να διευκρινίζω τις πληροφορίες πριν αναλάβω δράση.
- 13 Συνήθως ρωτάω τον εαυτό μου ποιοι είναι οι διαφορετικοί τρόποι που θα μπορούσα να χρησιμοποιήσω για να αντιμετωπίσω ένα πρόβλημα.



## 2.4 Δεξιότητες διαχείρισης

### 2.4.1 Περιγραφή δέσμης

Οι διοικητικές ικανότητες είναι μια συλλογή ικανοτήτων που περιλαμβάνουν τη λήψη αποφάσεων, την επίλυση προβλημάτων, την αποτελεσματική επικοινωνία, την αποτελεσματική ανάθεση αρμοδιοτήτων, τη διαχείριση άγχους, τα κίνητρα, τις δεξιότητες διαπραγμάτευσης, την ομαδική εργασία, τις δεξιότητες διαχείρισης συγκρούσεων, την ακεραιότητα, την αντιμετώπιση προβλημάτων, τις δεξιότητες παρουσίασης και τις τεχνικές δεξιότητες, που απαιτούνται για τη διαχείριση ανθρώπων και πόρων. Έχοντας καλές διοικητικές δεξιότητες είναι μια βασική πτυχή για τους διευθυντές για να διευθύνουν την επιχείρησή τους με επιτυχία.

Δεξιότητες διαχείρισης/διοικητικές ικανότητες σημαίνει ότι έχετε την ικανότητα να διευθύνετε μια επιχείρηση.

Ότι είστε σε θέση να κάνετε τις σωστές επιλογές κατά τη διαχείριση των συνολικών επιδόσεων του οργανισμού.

Σημαίνει ότι είστε σε θέση να επικοινωνείτε και να φέρνετε αποτελέσματα, παρέχοντας στους εργαζόμενους ένα ισχυρό επιχειρηματικό σχέδιο για την επίτευξη του στόχου για τον οργανισμό.

Οι δεξιότητες διαχείρισης απαιτούνται για τη διαχείριση της επιχείρησης και περιλαμβάνουν την επίβλεψη εργασιακών θεμάτων, τους υπαλλήλους, την ομαδική εργασία, την ανάπτυξη ομάδων και την επικοινωνία. Σημαίνει επίσης την ανάθεση στους εργαζόμενους των καθηκόντων τους και την παρακολούθηση της απόδοσής τους, επιτυγχάνοντας ταυτόχρονα τον επιχειρηματικό στόχο.

Οι δεξιότητες διαχείρισης είναι οι ικανότητες ηγεσίας και παράδοσης έργων, η ενθάρρυνση πρωτοβουλιών, η οικοδόμηση μιας κοινής λογικής στον οργανισμό και η εμπύχωση των άλλων.

Ένα άτομο με καλά ανεπτυγμένες διοικητικές ικανότητες:

- έχει την έμπνευση·
- έχει την κινητήρια δύναμη·
- γνωρίζει πώς να παράγει αποτελέσματα·
- και έχει τη δυνατότητα να κατευθύνει τους εργαζόμενους.

Η δέσμη του SOCRATEST για τις δεξιότητες διαχείρισης περιλαμβάνει δεκατρείς δεξιότητες: λήψη αποφάσεων, επίλυση προβλημάτων, αποτελεσματική επικοινωνία, αποτελεσματική ανάθεση αρμοδιοτήτων, διαχείριση άγχους, κίνητρα, δεξιότητες



διαπραγμάτευσης, ομαδική εργασία, δεξιότητες διαχείρισης συγκρούσεων, ακεραιότητα, αντιμετώπιση προβλημάτων, δεξιότητες παρουσίασης και τεχνικές δεξιότητες. Μια βάση για την επιλογή χρήσιμων δεξιοτήτων είναι με βάση την ανάγκη κατανόησης και διαχείρισης καταστάσεων κρίσης κατά την εκτέλεση εθελοντικής εργασίας και, ως εκ τούτου, δεν αφορά συγκεκριμένη επαγγελματική προσέγγιση στη διαχείριση κρίσεων. Ουσιαστικά αναφέρεται σε μια στοιχειώδη χρήσιμη βάση για την απόκτηση ήπιων δεξιοτήτων για τον πληθυσμό γενικά, ο οποίος συμμετέχει στην παροχή υπηρεσιών σε εθελοντικές και άλλες οργανώσεις στη διαχείριση κρίσεων και, σε αυτή τη βάση, αποκτά τις απαραίτητες και χρήσιμες ήπιες δεξιότητες.

Η επιλογή των δεξιοτήτων δεν βασίζεται σε συγκεκριμένη μέθοδο ή σχολή, αλλά στη συνάφεια των δεξιοτήτων από την προοπτική μιας κατάστασης κρίσης στην οποία συμμετέχουν εθελοντές. Η ομάδα του έργου επέλεξε αυτή τη μέθοδο για τρεις λόγους:

- Έλλειψη τυποποιημένης μεθοδολογικής προσέγγισης: Οι μεθοδολογικές προσεγγίσεις για την επικύρωση των δεξιοτήτων διαφέρουν στις Ευρωπαϊκές χώρες. Αυτό μπορεί να σχετίζεται με ακαδημαϊκά σχολεία και συμβάσεις που υποστηρίζουν ή εμποδίζουν τη διάδοση μιας συγκεκριμένης μεθόδου.
- Σύνδεση με κρίσεις: Για καλό λόγο, οι κρίσεις δεν έχουν προσδιοριστεί, διότι το εργαλείο επικύρωσης δεν επικεντρώνεται αποκλειστικά σε μία μόνο κρίση (ακόμη και αν κατά τη στιγμή της δημιουργίας του εργαλείου η κρίση COVID-19 ήταν η υψηλότερη σε ευαισθητοποίηση). Ως κρίση νοείται κάθε κατάσταση που αντιπροσωπεύει ένα συναισθηματικά σημαντικό γεγονός ή μια ριζική αλλαγή της κατάστασης στη ζωή ενός ατόμου [Merriam-Webster].
- Αρχική κατάσταση των εθελοντών: Αυτό δεν είναι συγκρίσιμο με την αρχική κατάσταση ενός επαγγελματία αρωγού που έχει τα προσόντα να αντιμετωπίσει μια κατάσταση κρίσης. Ως αποτέλεσμα, επιπλέον δεξιότητες μπαίνουν στο παιχνίδι.





### 2.4.2 Διαχείριση συγκρούσεων

Οι συγκρούσεις είναι μέρος της ζωής, αλλά η κατανόηση του τρόπου χειρισμού των συγκρούσεων μπορεί να κάνει όλη τη διαφορά ανάμεσα σε τεταμένες ή ευημερούσες σχέσεις.

Η διαχείριση των συγκρούσεων διαδραματίζει βασικό ρόλο στην πρόληψη των συγκρούσεων μεταξύ των ανθρώπων.

Πώς εμφανίζεται μια σύγκρουση; Όταν οι άνθρωποι αντιτίθενται έντονα στις απόψεις και τις ιδέες του άλλου, προκύπτει η πιθανότητα σύγκρουσης.

Μια σύγκρουση ξεκινά όταν οι άνθρωποι σκέφτονται με διαφορετικούς τρόπους και έχουν μεγάλη δυσκολία να δεχτούν ο ένας τις ιδέες του άλλου. Η σύγκρουση πρέπει να αποφεύγεται επειδή καταστρέφει την ειρήνη, μειώνει την παραγωγικότητα, ακόμη και αποθαρρύνει τους ανθρώπους.

Μια σύγκρουση δεν είναι πολύ εύκολο να ελεγχθεί· ένα άτομο χρειάζεται συγκεκριμένες δεξιότητες για να την ελέγξει.

Οι βασικές δεξιότητες διαχείρισης συγκρούσεων είναι η αποτελεσματική επικοινωνία, η ακρόαση, η συζήτηση, η υπομονή, η αμεροληψία, η μη επικριτική στάση και η θετική στάση, μεταξύ άλλων.

Οι δεξιότητες διαχείρισης των συγκρούσεων με αυτοπεποίθηση θα δώσουν δύναμη στην ανάπτυξη ομάδων. Η ικανότητα να χειρίζεστε αποτελεσματικά τις συγκρούσεις, όποια και αν είναι η κατάσταση, είναι μια ικανότητα που θα βοηθήσει στην οικοδόμηση ισχυρών, εποικοδομητικών σχέσεων εργασίας και στη βελτίωση της συνολικής απόδοσης της ομάδας, του γκρουπ ή του τμήματος σας.

Πώς να διαχειριστείτε τις συγκρούσεις:

1. Κατανοήστε τη σύγκρουση σε βάθος. Αναλύστε τη θέση όλων στη σύγκρουση και ποιες είναι οι πιθανές λύσεις·
2. Αντιμετωπίστε την αμηχανία. Είναι δύσκολο να έχουμε συνομιλίες όταν οι συγκρούσεις είναι σε εξέλιξη, οι συγκρούσεις μπορεί να είναι μία πρόκληση.
3. Ακούστε όλες τις πλευρές. Είναι πολύ σημαντικό όλα τα μέρη να μπορούν να εκφραστούν κανονικά.
4. Εκφράστε τον εαυτό σας με ειλικρίνεια. Είναι συνήθως καλό να εκφράζετε τα συναισθήματά σας άμεσα, όταν βρίσκεστε σε κατάσταση σύγκρουσης και μπορεί να είστε θυμωμένοι, φοβισμένοι ή απογοητευμένοι.



5. Αντιδράστε θετικά. Εκτός από το να ακούτε ενεργά το άλλο άτομο, μην αντιδράτε όταν το άλλο άτομο γίνεται συναισθηματικό.
6. Να είστε πάντα ευγενικοί και ήρεμοι. Όποιο και αν είναι το πρόβλημα, η χρήση άσχημης γλώσσας ή το να γίνεστε κακοί μπορεί να είναι επιβλαβές για την κατάσταση. Να είστε ενσυναίσθητοι.
7. Βρείτε μια καλή λύση με τον απαραίτητο χρόνο για να το κάνετε. Είναι σύνηθες κατά τη διάρκεια μιας επίλυσης συγκρούσεων ότι οι λύσεις συχνά είναι φτιαγμένες «για» το πρόβλημα. Είναι πολύ σημαντικό να φτάσουμε στην «καρδιά της σύγκρουσης» πρώτα, και στη συνέχεια, να βρούμε μια λύση.
8. Ανοιχτή συζήτηση. Πάρτε μια ιδέα πώς να αρχίσετε να αντιμετωπίζετε το πρόβλημα απλά ξεκινώντας μια συζήτηση, χωρίς έτοιμη λύση.
9. Προσδιορίστε τις ανάγκες. Δείτε τα αίτια των συγκρούσεων και προσδιορίστε τις ανάγκες των εμπλεκόμενων μερών.

### *Σημασία σε περιόδους κρίσης*

Η κρίση είναι μια ακραία μορφή αλλαγής και η διαχείριση των συγκρούσεων είναι θεμελιώδης — αντιμετώπιση των καταστάσεων που μπορεί να προκαλέσουν συγκρούσεις ή ακόμα και πραγματικές συγκρούσεις — για την άμεση επίλυσή τους. Η διαχείριση περιλαμβάνει την καθοδήγηση των ανθρώπων προς το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα. Με τις δεξιότητες διαχείρισης συγκρούσεων σε περιόδους κρίσης, είστε σε θέση να επικοινωνείτε αποτελεσματικά με τους άλλους, προκειμένου να αποφεύγονται οι συγκρούσεις. Είναι πολύ σημαντικό να ακούμε τους άλλους, να μην επικρίνουμε ή να κρίνουμε χωρίς κατανόηση και να γνωρίζουμε τις απόψεις του άλλου, να λέμε απευθείας στους άλλους τι σκεφτόμαστε γι' αυτούς, να έχουμε ανοιχτό μυαλό, να είμαστε ανεκτικοί, να είμαστε αμερόληπτοι και να έχουμε θετική στάση. Ως εκ τούτου, μία από τις σημαντικότερες δεξιότητες της βοήθειας και υποστήριξης με επίκεντρο τον εξυπηρετούμενο σε κοινωνικό επίπεδο είναι ένα αρκετά υψηλό επίπεδο δεξιοτήτων διαχείρισης συγκρούσεων.

### *Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης*

- 1 Πιστεύω ότι οι ιδέες μου συζητούνται στην ομάδα.
- 2 Θα ήθελα να είμαι σε θέση να πω ανοιχτά τι πιστεύω.
- 3 Νιώθω ότι δυσκολεύομαι να διαχειριστώ το άγχος όταν οι συζητήσεις «παίρνουν φωτιά».



- 4 Πιάνω τον εαυτό μου να ακούει τους άλλους και να προσπαθεί να έχει μια θετική στάση απέναντι σε μια σύγκρουση στην ομάδα/τμήμα.
- 5 Μου έρχεται να φωνάξω όταν κάποιος δεν λαμβάνει υπόψη τη γνώμη μου.
- 6 Συχνά απογοητεύομαι γιατί οι άλλοι δεν ακούν τη γνώμη μου.
- 7 Μπορώ να σεβαστώ τις απόψεις των άλλων.
- 8 Συχνά είμαι ήρεμος όταν αντιμετωπίζω μια σύγκρουση στον οργανισμό/ τμήμα μου.
- 9 Αισθάνομαι ότι είναι δύσκολο για μένα να δεχτώ διαφορετικές πλευρές χωρίς τη θεώρηση της δικής μου πλευράς.
- 10 Είμαι σε θέση να συζητήσω ανοιχτά, ακόμη και όταν δεν συμφωνώ με την άποψη κάποιου.
- 11 Θα ήθελα να μπορώ να αντιδράσω με θετικό τρόπο όταν προκύπτουν συγκρούσεις.
- 12 Νιώθω δυσφορία όταν πρέπει να δώσω μια λύση σε ένα πρόβλημα.



### 2.4.3 Αποτελεσματική Ανάθεση αρμοδιοτήτων

Η ανάθεση αρμοδιοτήτων αναφέρεται στη μεταβίβαση της ευθύνης για συγκεκριμένα καθήκοντα από ένα πρόσωπο σε ένα άλλο. Το να αναθέτεις αρμοδιότητες σημαίνει να δίνεις μια συγκεκριμένη εργασία, καθήκον, δικαίωμα, σε κάποιον άλλο. Ένας διευθυντής θα πρέπει να αναθέτει αρμοδιότητες σε υπαλλήλους, ομάδες, μεταξύ άλλων.

Η ανάθεση αρμοδιοτήτων είναι η ικανότητα αποτελεσματικής ανάθεσης καθηκόντων, ευθύνης και εξουσίας σε άλλους. Η αποτελεσματική ανάθεση αρμοδιοτήτων συμβάλλει στην προσωπική ανάπτυξη, οι άνθρωποι τελικά αισθάνονται πιο ικανοποιημένοι και παραγωγικοί. Το χαρακτηριστικό γνώρισμα της καλής διαχείρισης είναι η αποτελεσματική ανάθεση αρμοδιοτήτων.

Η έννοια της «ανάθεσης αρμοδιοτήτων» είναι να αφήσετε μέρος της δύναμής σας υπέρ ενός άλλου ατόμου που συνήθως δίνει αναφορά απευθείας σε εσάς. Ανάθεση εξουσίας σημαίνει χρήση της εξουσίας άλλων ατόμων προκειμένου αυτό να σας βοηθήσει να αντιμετωπίσετε τις δύο πιο κοινές προκλήσεις ηγεσίας: συρρίκνωση των πόρων και αύξηση των απαιτήσεων.

Οι διευθυντές πρέπει να είναι σε θέση να επικοινωνούν με σαφήνεια με τους υπαλλήλους τους κατά την ανάθεση αρμοδιοτήτων. Πρέπει να εξηγήσουν γιατί έχει ανατεθεί σε έναν εργαζόμενο μια εργασία, ποια είναι η εργασία και ποιες είναι οι προσδοκίες. Όλα αυτά απαιτούν σαφείς, αποτελεσματικές δεξιότητες προφορικής και γραπτής επικοινωνίας.

Η ανάθεση αρμοδιοτήτων είναι μια ζωτικής σημασίας ικανότητα διαχείρισης. Η ανάθεση γίνεται όταν ένας διευθυντής αναθέτει συγκεκριμένα καθήκοντα στους υπαλλήλους του. Με την ανάθεση αυτών των καθηκόντων στα μέλη της ομάδας, οι διευθυντές έχουν ελεύθερο χρόνο για να επικεντρωθούν σε δραστηριότητες υψηλότερης αξίας.

Η ανάθεση αρμοδιοτήτων συνεπάγεται εμπειρογνωμοσύνη στα παρακάτω:

- τι να αναθέσετε
- ποια τα πλεονεκτήματα και οι στόχοι των εργαζομένων
- να διαμορφώσετε τις εργασίες που ανατίθενται στους στόχους του οργανισμού
- να παρέχετε το κατάλληλο επίπεδο εξουσίας και τους αναγκαίους πόρους
- να δημιουργήσετε ένα διαφανές κανάλι επικοινωνίας
- να εμπυχώσετε τα άτομα όταν συμβαίνει μια αποτυχία
- να είστε υπομονετικοί



- να παρέχετε και να ζητάτε ανατροφοδότηση·
- να δίνετε τα εύσημα όταν πρέπει.

Η ανάθεση εργασιών μπορεί να είναι περίπλοκη. Οι δύο κύριοι τομείς δεξιοτήτων που απαιτούνται για την επιτυχή ανάθεση είναι:

- a) Να γνωρίζετε ποιο επίπεδο ελέγχου θέλει και χρειάζεται ο διευθυντής, το οποίο απαιτεί υψηλό επίπεδο αυτογνωσίας. Οι καλοί διευθυντές/ηγέτες έχουν εγγενώς αυτογνωσία και κατανοούν/γνωρίζουν πώς τους αρέσει να εργάζονται.
- b) Να γνωρίζετε το επίπεδο της ανάθεσης προς χρήση και να την γνωστοποιείτε με σαφήνεια στους εργαζομένους. Αυτό απαιτεί ισχυρές δεξιότητες διαπροσωπικής επικοινωνίας και λεκτικές επικοινωνιακές δεξιότητες για την επιτυχή επικοινωνία.

### *Σημασία σε περιόδους κρίσης*

Η κρίση είναι μια ακραία μορφή αλλαγής και η αποτελεσματική ανάθεση εργασιών είναι κρίσιμη — η αντιμετώπιση των επειγουσών αναγκών είναι το έργο της διαχείρισης — για να γίνουν άμεσες επιλογές και να διατεθούν πόροι. Η ηγεσία, αντίθετα, περιλαμβάνει την καθοδήγηση των ανθρώπων προς το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα κατά τη διάρκεια αυτής της χρονικής περιόδου. Η εστίαση πρέπει να είναι σε ό,τι είναι πιθανό να συμβεί στη συνέχεια ώστε να γίνει η προετοιμασία για την αντιμετώπισή του. Τι σημαίνει να βλέπετε πέρα από το άμεσο μέλλον, να αναμένετε τα επόμενα τρία, τέσσερα ή πέντε εμπόδια. Οι καλύτεροι ηγέτες περιηγούνται με επιδεξιότητα σε κινούμενα ύδατα, σώζοντας ζωές, ενεργοποιώντας οργανισμούς και εμπνέοντας κοινότητες. Εάν η ανάθεση αρμοδιοτήτων γίνεται σωστά και για τους σωστούς λόγους, συμβάλλει στην προώθηση κλίματος εμπιστοσύνης και δημιουργεί ευκαιρίες ανάπτυξης για όλους. Ως εκ τούτου, μία από τις σημαντικότερες δεξιότητες της βοήθειας και υποστήριξης με επίκεντρο τον εξυπηρετούμενο σε κοινωνικό επίπεδο είναι ένα αρκετά υψηλό επίπεδο δεξιοτήτων ανάθεσης αρμοδιοτήτων.

### *Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης*

- 1 Συχνά τυχαίνει να εργάζομαι ενώ οι υπάλληλοί μου είναι αδρανείς.
- 2 Ο οργανισμός/το τμήμα μου λειτουργεί ομαλά όταν απουσιάζω.
- 3 Ξοδεύω περισσότερο χρόνο από ό,τι θα έπρεπε για να κάνω δουλειά που θα μπορούσαν να κάνουν οι υπάλληλοι μου (συνεργάτες).
- 4 Συνηθίζω να παρακολουθώ τις εργασίες που αναθέτω.



- 5 Συνήθως υπάρχει ένας μεγάλος σωρός δουλειάς που απαιτεί τις δικές μου ενέργειες όταν επιστρέφω από απουσία.
- 6 Δυσκολεύομαι να ζητήσω από τους άλλους να κάνουν πράγματα.
- 7 Σχεδόν πάντα δίνω εύσημα για μια δουλειά που έγινε σωστά.
- 8 Εμπιστεύομαι τους άλλους να κάνουν τις εργασίες.
- 9 Πιστεύω ότι η ανάθεση αρμοδιοτήτων συμβάλλει στην παρακίνηση των εργαζομένων (συνεργατών).
- 10 Συχνά τυχαίνει να κάνω εγώ τις εργασίες που αναθέτω σε άλλους.
- 11 Είναι δύσκολο για εμένα να διαχειριστώ την ανάθεση εργασιών και να μοιραστώ τις ευθύνες.
- 12 Δυσκολεύομαι να ορίσω τα όρια της εξουσίας.



#### 2.4.4 Λήψη αποφάσεων

«Υπεύθυνος λήψης αποφάσεων» είναι το άτομο που αποφασίζει τα πράγματα, ειδικά σε υψηλό επίπεδο σε έναν οργανισμό.

Ορισμός της λήψης αποφάσεων είναι η ικανότητα κατανόησης των αναγκών, αξιολόγησης συγκρίσιμων επιλογών και περιορισμού στην καλύτερη επιλογή. Είναι η ικανότητα λήψης αποφάσεων αυτόνομα: λήψη έγκαιρων αποφάσεων λαμβάνοντας υπόψη τις συνέπειες (για παράδειγμα, επιπτώσεις σε άλλους, πολιτικές ή/και δεοντολογικές επιπτώσεις): αναλάβετε την ευθύνη για τις αποφάσεις που λαμβάνονται.

Η λήψη αποφάσεων αφορά την κατανόηση του στόχου, την ανάλυση όλων των πιθανών επιλογών, την αξιολόγηση των πλεονεκτημάτων και των αδυναμιών και τη λήψη της καλύτερης απόφασης προς το συμφέρον της εταιρείας. Η λήψη αποφάσεων είναι η πράξη της επιλογής μεταξύ δύο ή περισσότερων τρόπων δράσης και περιλαμβάνει ατομική κρίση.

Οι δεξιότητες λήψης αποφάσεων αφορούν την ικανότητα να επιλέξετε μια καλή επιλογή από δύο ή περισσότερες εναλλακτικές λύσεις. Στην ευρύτερη διαδικασία επίλυσης προβλημάτων, η λήψη αποφάσεων περιλαμβάνει την επιλογή μεταξύ πιθανών λύσεων σε ένα πρόβλημα. Ως είδος δεξιοτήτων επίλυσης προβλημάτων, υπάρχουν τρεις βασικοί τρόποι προσέγγισης της λήψης αποφάσεων: χρησιμοποιώντας διαίσθηση, συλλογισμό ή συνδυασμό των δύο.

Η διαίσθηση είναι ο συνδυασμός των εμπειριών του παρελθόντος με τις προσωπικές αξίες.

Συλλογιστική είναι η χρήση γεγονότων και αριθμών για τη λήψη αποφάσεων. Η λογική μπορεί να αγνοήσει τις συναισθηματικές πτυχές της απόφασης.

Ανάλογα με το πλαίσιο της απόφασης, η διαίσθηση και η συλλογιστική μπορούν να χρησιμοποιηθούν καταχρηστικά. Είναι σημαντικό να γνωρίζετε τις παρορμητικές αντιδράσεις σε μια κατάσταση.

Οι αποφάσεις πρέπει να είναι σε θέση να εφαρμοστούν. Η δέσμευση στην λαμβανόμενη απόφαση είναι θεμελιώδους σημασίας για να πειστούν οι άλλοι για την αξία της.

Μια αποτελεσματική διαδικασία λήψης αποφάσεων πρέπει να διασφαλίζει ότι ο φορέας λήψης αποφάσεων είναι σε θέση να το πράξει.

Προβλήματα που μπορούν να αποτρέψουν την αποτελεσματική λήψη αποφάσεων:





1. Δεν υπάρχουν αρκετές πληροφορίες: μπορεί να δώσει την αίσθηση ότι η απόφαση λαμβάνεται χωρίς καμία βάση. Είναι αναγκαίο να δοθεί προτεραιότητα στις πληροφορίες που συλλέγονται τη συγκεκριμένη στιγμή.
2. Πάρα πολλές πληροφορίες: αντικρουόμενες πληροφορίες που πρέπει να συζητηθούν με τα εμπλεκόμενα μέρη για να αποφασίσουν ποιες είναι οι πραγματικά σημαντικές πληροφορίες και να καθορίσουν ένα χρονοδιάγραμμα για τη διαδικασία λήψης αποφάσεων.
3. Πάρα πολλοί άνθρωποι: όταν εμπλέκονται πολλοί άνθρωποι είναι πιο δύσκολο να ληφθεί μια απόφαση. Είναι σημαντικό να αναλυθούν διαφορετικές προοπτικές και ο υπεύθυνος λήψης αποφάσεων είναι ο αρμόδιος να αποφασίσει.
4. Κατεστημένα συμφέροντα: είναι δύσκολο να εντοπιστούν τα συμφέροντα κάποιου, αν δεν εκφράζονται με σαφήνεια. Μερικές φορές μια εξωτερική προοπτική μπορεί να βοηθήσει στη λήψη μιας απόφασης.
5. Συναισθηματικές προσκολλήσεις στο status quo.

### *Σημασία σε περιόδους κρίσης*

Η κρίση είναι μια ακραία μορφή αλλαγής και η διατήρηση ενός καθαρού μυαλού είναι απαραίτητη για τη λήψη ορθών αποφάσεων.

Η λήψη αποφάσεων σε καιρό κρίσης είναι μία από τις σημαντικότερες δεξιότητες. Να είστε σε θέση να έχετε κατά νου τι είναι πραγματικά σημαντικό να κάνετε και να ενεργήσετε την ακριβή στιγμή. Ένα άτομο με ισχυρή ικανότητα λήψης αποφάσεων είναι σε θέση να αντιμετωπίσει και να επιλύσει συγκρούσεις σε οποιαδήποτε περίσταση. Ως εκ τούτου, μία από τις σημαντικότερες δεξιότητες της βοήθειας και υποστήριξης με επίκεντρο τον εξυπηρετούμενο σε κοινωνικό επίπεδο είναι ένα αρκετά υψηλό επίπεδο λήψης αποφάσεων.

### *Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης*

- 1 Έχω επίγνωση της δυσκολίας που έχω στο να έχω καθαρό μυαλό κάθε φορά που πρέπει να αποφασίσω.
- 2 Συχνά σκέφτομαι αν πήρα τη σωστή απόφαση.
- 3 Αξιολογώ τις επιλογές για να πάρω μια απόφαση με τη βοήθεια άλλων διευθυντών.
- 4 Είμαι σε θέση να προβλέψω τα αποτελέσματα και να δω λογικές συνέπειες.





- 5 Μπορώ να αποφασίσω με βάση τη διαίσθηση και τη λογική.
- 6 Στον οργανισμό/το τμήμα μου, η λήψη αποφάσεων σχετικά με τις αλλαγές στην εργασία δεν γίνεται αντιληπτή από τους υπαλλήλους/συνεργάτες.
- 7 Είμαι σε θέση να αναλύσω διαφορετικές πληροφορίες και να βασίσω την απόφασή μου σε αυτό.
- 8 Συχνά βλέπω τον εαυτό μου να είναι παρορμητικός στη λήψη κάποιας απόφασης.
- 9 Είμαι σε θέση να αναζητήσω νέες λύσεις.
- 10 Συχνά βλέπω τον εαυτό μου να αναλαμβάνει την ευθύνη για τις αποφάσεις που λαμβάνονται από εμένα και τους άλλους.
- 11 Μπορώ να δώσω στα προβλήματα το σωστό βάρος και το πλαίσιο.
- 12 Μπορώ να αποφασίσω παρά το πλαίσιο ή το πρόβλημα.



### 2.4.5 Αποτελεσματική επικοινωνία

Η επιτυχής επικοινωνία γίνεται όταν επιτυγχάνονται τα αποτελέσματα. Η αποτελεσματική επικοινωνία είναι ίσως η πιο σημαντική από όλες τις δεξιότητες ζωής. Μας επιτρέπει να μεταφέρουμε πληροφορίες σε άλλους ανθρώπους και να κατανοούμε τι μας λένε.

Η επικοινωνία είναι η πράξη της μεταφοράς πληροφοριών από το ένα μέρος στο άλλο με διαφορετικούς τρόπους:

- Προφορική: πρόσωπο με πρόσωπο, τηλέφωνο, ραδιόφωνο ή τηλεόραση και άλλα μέσα,
- Γραπτή: επιστολές, e-mails, μέσα κοινωνικής δικτύωσης, βιβλία, περιοδικά, Διαδίκτυο και άλλα μέσα.
- Οπτική: χάρτες, λογότυπα, γραφήματα και άλλες απεικονίσεις μπορούν να μεταδώσουν μηνύματα.
- Μη λεκτική: γλώσσα του σώματος, χειρονομίες, τρόπος ντυσίματος, μεταξύ άλλων.

Η αποτελεσματική μετάδοση ενός μηνύματος είναι μια δεξιότητα που αναπτύσσεται μετά από συνεχή πρακτική και εμπειρία. Ένα άτομο που επικοινωνεί με αποτελεσματικότητα κατανοεί το κοινό, επιλέγει το κατάλληλο κανάλι επικοινωνίας για να στείλει το μήνυμα και το κωδικοποιεί για να μειώσει τις παρεξηγήσεις από το κοινό.

Η ανατροφοδότηση που λαμβάνεται από τον επικοινωνούντα είναι σημαντική για να γνωρίζουμε πώς γίνεται κατανοητό το μήνυμα, προκειμένου να αντιμετωπιστεί η ενδεχόμενη σύγχυση το συντομότερο δυνατόν.

Το προκαθορισμένο σύνολο δεξιοτήτων που απαιτούνται για μια αποτελεσματική διαδικασία επικοινωνίας είναι:

- παρατήρηση,
- σαφήνεια και συντομία,
- ακρόαση και κατανόηση,
- συναισθηματική νοημοσύνη,
- αυτο-αποτελεσματικότητα,
- αυτοπεποίθηση,
- σεβασμός,
- μη λεκτική επικοινωνία,
- επιλογή του σωστού μέσου, παρέχοντας ανατροφοδότηση.



Αποτελεσματική επικοινωνία σημαίνει ότι το μήνυμα λαμβάνεται, κατανοείται και φέρνει το επιθυμητό αποτέλεσμα. Αυτό σημαίνει ότι η αποτελεσματική επικοινωνία μπορεί να απαιτεί πειθώ, κίνητρα, παρακολούθηση και ηγεσία από τους διευθυντές. Η αποτελεσματική επικοινωνία αφορά την κατανόηση του συναισθήματος και των προθέσεων πίσω από τις πληροφορίες (συναισθηματική νοημοσύνη που απαιτείται από τους διευθυντές).

Η αποτελεσματική επικοινωνία σημαίνει ότι οι ιδέες και οι αντιλήψεις σας ακούγονται και ότι οι άνθρωποι αντιδρούν σε αυτές. Σημαίνει επίσης ότι είστε σε θέση να ακούτε, να κατανοείτε και να ενεργείτε με βάση αυτά που λένε οι άλλοι.

Η επικοινωνία στη διαχείριση είναι μια απαραίτητη ήπια δεξιότητα. Ο διευθυντής πρέπει να είναι σε θέση να επικοινωνεί αποτελεσματικά επειδή αυτό είναι απαραίτητο για την επιτυχία σε τρία επίπεδα: προσωπικό, ομαδικό, οργανωτικό.

Η επικοινωνία στη διαχείριση περιλαμβάνει:

- προγραμματισμό·
- εκτέλεση·
- παρακολούθηση·
- βελτίωση.

Οι δίαυλοι επικοινωνίας ή η διαδικασία στον οργανισμό: μέσα και έξω από την επικοινωνία. Μια αποτελεσματική επικοινωνία με τη διοίκηση πρέπει να στοχεύει στην:

- προώθηση ενός αξιόπιστου περιβάλλοντος·
- διατήρηση σαφούς επικοινωνίας στην κουλτούρα του οργανισμού·
- παροχή ανατροφοδότησης για την παροχή κινήτρων στους εργαζομένους·
- διατήρηση της εμπιστοσύνης στους ηγέτες, τους διευθυντές και τους υπαλλήλους.

### *Σημασία σε περιόδους κρίσης*

Η αποτελεσματική επικοινωνία σε καιρό κρίσης είναι σε θέση να καθορίσει τα προβλήματα, να εξετάσει τις εναλλακτικές, να κάνει επιλογές και να εφαρμόσει ένα σχέδιο. Η προτεραιότητα είναι απαραίτητη όταν βρισκόμαστε σε κρίσεις. Το να είστε σε θέση να προσδιορίσετε με σαφήνεια ποιο είναι το πιο σημαντικό πράγμα που πρέπει να κάνετε σε μια δεδομένη περίσταση ή κατάσταση, είναι το πρώτο βήμα για



να ξεκινήσετε την επίλυση προβλημάτων. Ως εκ τούτου, μία από τις σημαντικότερες δεξιότητες της βοήθειας και υποστήριξης με επίκεντρο τον εξυπηρετούμενο σε κοινωνικό επίπεδο είναι ένα επαρκώς υψηλό επίπεδο αποτελεσματικής επικοινωνίας.

#### *Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης*

- 1 Είμαι σε θέση να είμαι προσεκτικός και παρών ενώ ακούω το άλλο άτομο.
- 2 Μπορώ να επικοινωνήσω με απλή γλώσσα.
- 3 Μπορώ να επικοινωνώ αποτελεσματικά.
- 4 Έχω την ικανότητα να επικοινωνώ μη λεκτικά.
- 5 Είμαι σε θέση να είμαι σαφής και περιεκτικός.
- 6 Μπορώ να δώσω προτεραιότητα σε σημαντικές πληροφορίες.
- 7 Μπορώ να σεβαστώ τις απόψεις των άλλων.
- 8 Δυσκολεύομαι να ακούσω το άλλο άτομο χωρίς να το διακόψω.
- 9 Μπορώ να δώσω θετική ενίσχυση στους άλλους.
- 10 Δυσκολεύομαι να δώσω ανατροφοδότηση στους άλλους για τα λάθη τους.
- 11 Μπορώ να χρησιμοποιήσω θετική γλώσσα.
- 12 Μπορώ να ακούω περισσότερο και να μιλάω λιγότερο.



### 2.4.6 Ακεραιότητα

Η ακεραιότητα μπορεί να οριστεί ως «το χαρακτηριστικό κάποιου να είναι ειλικρινής και να έχει ισχυρές ηθικές αρχές» (Merriam-Webster). Η ακεραιότητα είναι «η πράξη της αξιοπρεπούς συμπεριφοράς, ακόμη και όταν κανείς δεν παρακολουθεί».

Υπάρχουν κάποια γνωρίσματα του χαρακτήρα του ατόμου που σχετίζονται με την ακεραιότητα, δηλαδή είναι ευγενικό, με σεβασμό, ειλικρινές, αξιόπιστο, εργατικό, υπεύθυνο, εξυπηρετικό, υπομονετικό. Η ακεραιότητα είναι περισσότερο ένα χαρακτηριστικό παρά μια δεξιότητα, αλλά μπορεί να αναπτυχθεί με την πάροδο του χρόνου.

Επιπλέον, η ακεραιότητα κάνει το σωστό, μέσα από λέξεις, πράξεις και πεποιθήσεις.

Έχοντας υψηλό επίπεδο ακεραιότητας στην εργασία σημαίνει ότι το άτομο είναι:

- αξιόπιστο και φερέγγυο,
- εξασκεί και ενθαρρύνει την ειλικρινή επικοινωνία,
- είναι υπεύθυνο για τις πράξεις του.

Οι άνθρωποι που είναι άξιοι εμπιστοσύνης και ευσυνείδητοι είναι αξιόπιστοι.

Ο Daniel Goleman, συγγραφέας αρκετών βιβλίων για τη συναισθηματική νοημοσύνη, εντόπισε ορισμένες συμπεριφορές που σχετίζονται με την αξιοπιστία και την ευσυνειδησία που ήταν σε συμφωνία με εκείνες με καλή συναισθηματική νοημοσύνη:

- Οι αξιόπιστοι άνθρωποι ενεργούν με ακεραιότητα·
- Η ακεραιότητα τους παρέχει κύρος/αξιοπιστία στους γύρω τους·
- Όταν λένε ότι ο λόγος τους αποτελεί δέσμευση για αυτούς, ξέρεις ότι μπορείς να βασιστείς σ' αυτό.
- Οι αξίες τους είναι σε αρμονία με τις ενέργειές τους·
- Είναι επίσης έτοιμοι να αντιμετωπίσουν εκείνους που ενεργούν ανήθικα και παίρνουν θέση ενάντια στην ανήθικη συμπεριφορά, ακόμη και αν αυτό δεν είναι δημοφιλές.

Η ακεραιότητα είναι ζωτικής σημασίας για την αξιοπιστία.

Σε ορισμένες θέσεις εργασίας και τομείς της ζωής, υπάρχει ασάφεια σχετικά με το τι είναι σωστό και τι λάθος, και ιδιαίτερα αυτό που αναμένεται. Παρ' όλα αυτά, η έρευνα δείχνει ότι όσοι ενεργούν σύμφωνα με τις πεποιθήσεις και τις εσωτερικές τους αξίες είναι πιο πιθανό να έχουν την εκτίμηση των άλλων και να είναι ευτυχισμένοι, σε σχέση με εκείνους που επιτρέπουν στον εαυτό τους να παρασυρθούν σε κάτι που δεν συνάδει με τις προσωπικές τους αξίες.



### Σημασία σε περιόδους κρίσης

Μια ισχυρή κουλτούρα ηγεσίας που βασίζεται στην εμπιστοσύνη, την ειλικρίνεια, την ενσυναίσθηση και την αυθεντικότητα είναι απαραίτητη σε περιόδους κρίσης. Οι επιχειρηματικοί ηγέτες πρέπει να αναρωτηθούν τι μπορούν να κάνουν ενεργά για να δημιουργήσουν έναν ασφαλή χώρο που θα τους επιτρέπει να έχουν ανοιχτές, ειλικρινείς και αξιόπιστες συνομιλίες, καθώς και να αναγνωρίζουν πότε δεν έχουν τις απαντήσεις. Ακεραιότητα σημαίνει να είσαι ειλικρινής και να έχεις ισχυρές ηθικές αρχές. Το να έχουμε ακεραιότητα σημαίνει να εκφράζουμε ευγνωμοσύνη όταν οι άλλοι μας βοηθούν· να εκτιμάμε την ειλικρίνεια και τη διαφάνεια· να είμαστε υπεύθυνοι και υπόλογοι για τις ενέργειές μας να σεβόμαστε τον εαυτό μας και τους άλλους γύρω μας, ανεξάρτητα από το πού βρισκόμαστε· να είμαστε αξιόπιστοι και άξιοι εμπιστοσύνης· να βοηθάμε όσους έχουν ανάγκη χωρίς να θυσιάζουμε τη δική μας υγεία· να είμαστε υπομονετικοί και ευέλικτοι, ακόμη και όταν εμφανίζονται απροσδόκητα εμπόδια.

### Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης

- 1 Συχνά εκφράζω την ευγνωμοσύνη μου στους εργαζόμενους/συνεργάτες.
- 2 Εκτιμώ την ειλικρίνεια και την ευγνωμοσύνη.
- 3 Είμαι σε θέση να αναλάβω την ευθύνη και να λογοδοτήσω για τις ενέργειές μου.
- 4 Αγωνίζομαι για να κερδίσω σεβασμό στον οργανισμό/το τμήμα μου.
- 5 Είμαι αξιόπιστος και άξιος εμπιστοσύνης.
- 6 Πολλές φορές νιώθω ευγνώμων για τη ζωή που έχω.
- 7 Μπορώ να σεβαστώ τις απόψεις των άλλων.
- 8 Είμαι πολύ ευαίσθητος και υπομονετικός (μπορώ να ελέγξω τα συναισθήματά μου).
- 9 Συχνά δυσκολεύομαι να αντιμετωπίσω αναξιόπιστους ανθρώπους.
- 10 Είμαι πάντα συνεπής με τις αξίες μου, παρά τις συνθήκες.
- 11 Έχω ισχυρές αρχές και δυσκολεύομαι όταν οι γύρω δεν τις υπολογίζουν.
- 12 Είμαι σε θέση να κατανοήσω και να μοιραστώ τα συναισθήματα του άλλου.



### 2.4.7 Κίνητρα

Το κίνητρο είναι αυτό που μας ωθεί να πετύχουμε τα όνειρά μας και να βελτιώσουμε την αίσθηση της ζωής μας.

Ο ορισμός του κινήτρου περιλαμβάνει:

- Να είμαστε προορατικοί απέναντι στις αλλαγές και να ανακαλύπτουμε νέες ευκαιρίες σε διαφορετικές καταστάσεις και περιβάλλοντα·
- Να συλλαμβάνουμε καινοτόμες ιδέες/σχέδια·
- Να γνωρίζουμε πώς να παίρνουμε αποφάσεις και να ενεργούμε ανάλογα.

Οι δεξιότητες παροχής κινήτρων στη διαχείριση είναι οι ιδιότητες που μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι διευθυντές για να εμπνεύσουν και να εμπυχώσουν τα μέλη της ομάδας/εργαζόμενους για να πετύχουν.

Κίνητρο είναι η παροχή στους ανθρώπους των μέσων για την επίτευξη των στόχων τους και η διασφάλιση ότι οι στόχοι του ατόμου και οι στόχοι του οργανισμού είναι σε κάποιο βαθμό ευθυγραμμισμένοι.

Για κάποιον που εργάζεται σε επαγγέλματα στον τομέα της παροχής βοήθειας, είναι πρωτίστως σημαντικό να κρατάμε μια στάση για να παρακινήσουμε τους ανθρώπους γύρω μας και να έχουμε κίνητρα να αντιδράσουμε και να ενεργήσουμε με θετική στάση απέναντι στις δυσκολίες.

Οι δεξιότητες διαχείρισης κινήτρων είναι οι ιδιότητες που μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι διαχειριστές για να εμπνεύσουν και να ενδυναμώσουν τους άλλους. Το κίνητρο μπορεί να αυξήσει την ευτυχία· να εμπνεύσει τους ανθρώπους και τις ομάδες να αισθάνονται πιο δεμένοι και αφοσιωμένοι και να δημιουργήσουν μια θετική κουλτούρα στο χώρο εργασίας.

Το κίνητρο είναι ένας από τους τρεις τομείς των προσωπικών δεξιοτήτων που είναι αναπόσπαστο μέρος της έννοιας της συναισθηματικής νοημοσύνης.

Ο Daniel Goleman προσδιόρισε τέσσερα στοιχεία που δημιουργούν κίνητρα:

- Προσωπική προσπάθεια για την επίτευξη: επιθυμία βελτίωσης ορισμένων προτύπων·
- Δέσμευση με προσωπικούς ή οργανωτικούς στόχους·
- Πρωτοβουλία για την επίτευξη ευκαιριών·
- Αισιοδοξία να συνεχίσουμε παρά τις ατυχίες, γνωστή και ως ανθεκτικότητα.



«Αν θέλετε να ζήσετε μια ευτυχισμένη ζωή, συνδέστε την με ένα στόχο, όχι με ανθρώπους ή πράγματα». Άλμπερτ Αϊνστάιν.

Έχοντας επίγνωση σε ποιό σημείο θέλουμε να βρισκόμαστε, και μια κατανόηση του πώς σχεδιάζουμε τα πράγματα ή τις δράσεις για να φτάσουμε εκεί, είναι ζωτικής σημασίας για να παραμείνουμε με κίνητρα. Η ανάληψη πρωτοβουλίας είναι μέρος της διατήρησης των κινήτρων. Η πρωτοβουλία συνδυάζει θάρρος και καλή αίσθηση διαχείρισης κινδύνου. Η αίσθηση της διαχείρισης κινδύνου είναι απαραίτητη για να διασφαλιστεί ποιες είναι οι κατάλληλες ευκαιρίες και ποιο είναι το κατάλληλο επίπεδο ρίσκου που πρέπει να παρθεί.

Το θάρρος είναι απαραίτητο για να ξεπεραστεί ο φόβος κάτω από νέες ευκαιρίες, ότι τις περισσότερες φορές σημαίνει αλλαγές στη ζωή.

### *Σημασία σε περιόδους κρίσης*

Η κρίση είναι μια ακραία μορφή αλλαγής και η διατήρηση του κινήτρου είναι απαραίτητη — τι αισθάνονται οι άνθρωποι και πώς σκέφτονται (εσωτερική γνωστική διαδικασία).

Ένα άτομο με κίνητρα μπορεί να περάσει από καταστάσεις κρίσης και να αντιδράσει θετικά σε αυτές. Όταν βρίσκεστε σε κρίση, η διατήρηση κινήτρων είναι απαραίτητη για να δείτε τα πράγματα καθαρά και από διαφορετικές οπτικές γωνίες. Ένα άτομο με κίνητρο μπορεί να αλληλεπιδράσει και να επικοινωνήσει με τους άλλους αποτελεσματικά, επειδή έχει κατά νου τι είναι πραγματικά σημαντικό να κάνει και πώς να ενεργήσει σε αυτή τη συγκεκριμένη στιγμή. Ένα άτομο με κίνητρο είναι σε θέση να αντιμετωπίσει και να λύσει συγκρούσεις, αμφιβολίες και ακόμη και να αισθανθεί την εμπειρία των άλλων. Κίνητρο είναι η κατάσταση του νου που ωθεί όλους τους ανθρώπους να αποδώσουν στο μέγιστο των δυνατοτήτων τους, με καλή διάθεση και θετική στάση. Ως εκ τούτου, μία από τις σημαντικότερες δεξιότητες της βοήθειας και υποστήριξης με επίκεντρο τον εξυπηρετούμενο σε κοινωνικό επίπεδο είναι ένα επαρκώς υψηλό επίπεδο κινήτρων.

### *Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης*

- 1 Μπορώ να αναγνωρίσω το συναίσθημα που νιώθω ανά πάσα στιγμή.
- 2 Συχνά ανακαλύπτω νέες ευκαιρίες σε απλές καταστάσεις της καθημερινής ζωής.





- 3 Μπορώ να δημιουργήσω μια σχέση βασισμένη στα κίνητρα.
- 4 Γνωρίζω ότι το κίνητρό μου είναι συχνά σε χαμηλή προτεραιότητα.
- 5 Είμαι σε θέση να διατηρήσω μια θετική στάση παρά την κατάσταση.
- 6 Έχω την πρωτοβουλία να εμπλέξω και άλλους σε ένα έργο.
- 7 Έχω κίνητρο να πετύχω τους προτεινόμενους στόχους.
- 8 Συχνά φτιάχνω ξεκάθαρους στόχους για τον εαυτό μου.
- 9 Αναζητώ νέες ευκαιρίες.
- 10 Πιστεύω ότι ο καθένας μπορεί να βελτιώσει τις δεξιότητες παροχής κινήτρων.
- 11 Προσπαθώ να δεσμευτώ με οργανωσιακούς στόχους ακόμη και όταν αυτοί δεν είναι «οι σωστοί» κατά την άποψή μου.
- 12 Έχω το θάρρος να ξεπεράσω το φόβο για το άγνωστο που ενυπάρχει σε νέες ευκαιρίες.



### 2.4.8 Δεξιότητες Διαπραγμάτευσης

Η διαπραγμάτευση είναι η διαδικασία που μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την αντιμετώπιση και την επίλυση διαφωνιών μεταξύ των ανθρώπων και την εξεύρεση μίας μέσης λύσης. Κάθε φορά που οι άνθρωποι είναι μαζί, κοινωνικά ή στην εργασία, μπορεί να προκύψουν συγκρούσεις και διαφωνίες. Οι άνθρωποι έχουν διαφορετικές ανάγκες, επιθυμίες, στόχους και πεποιθήσεις και μπορεί να συγκρουστούν. Οι διαπραγματεύσεις είναι απαραίτητες προκειμένου να επιτευχθεί συμφωνία χωρίς να προκαλέσει μελλοντική δυσαρέσκεια και λογομαχία μεταξύ των ανθρώπων.

Τι είναι η διαπραγμάτευση; Δεν είναι πάντα επίσημο, αλλά μπορεί να βοηθήσει αν υπάρχει μια διαδικασία με ένα σύνολο από στάδια.

Οι διαπραγματεύσεις αποσκοπούν στην επίτευξη ενός κοινού εδάφους όπου οι άνθρωποι κάνουν συμβιβασμούς για να επιτύχουν το καλύτερο δυνατό αποτέλεσμα για τη θέση του καθενός. Το κλειδί για μια επιτυχημένη διαπραγμάτευση είναι η επιδίωξη αμοιβαίου οφέλους με τις αρχές της δίκαιης μεταχείρισης. Οι γενικές διαπραγματευτικές δεξιότητες μπορούν να διδαχθούν και να αναπτυχθούν. Οι διαπραγματευτικές δεξιότητες μπορούν να αποφέρουν μεγάλο όφελος στην επίλυση των διαφορών μεταξύ των ανθρώπων.

Οι διαπραγματευτικές δεξιότητες είναι ικανότητες που επιτρέπουν την επίτευξη συμβιβασμού. Οι δεξιότητες αυτές είναι συχνά ήπιες δεξιότητες όπως η επικοινωνία, η πειθώ, ο προγραμματισμός, η στρατηγική και η συνεργασία. Η διαπραγμάτευση είναι μια μέθοδος με την οποία τα άτομα επιλύουν τις διαφορές. Είναι μια διαδικασία μέσω της οποίας επιτυγχάνεται συμβιβασμός ή συμφωνία, αποφεύγοντας παράλληλα επιχειρήματα και διαφωνίες. Υπάρχουν τουλάχιστον έξι στάδια των διαπραγματεύσεων — προετοιμασία, συζήτηση, αποσαφήνιση των στόχων, διαπραγμάτευση για ένα αποτέλεσμα που θα ωφελήσει όλους, συμφωνία και εφαρμογή μίας κοινής πορείας δράσης.

Σε κάθε διαπραγμάτευση υπάρχουν τρία πολύ σημαντικά στοιχεία για την επίτευξη του απώτερου στόχου της διαπραγμάτευσης:

1. Συμπεριφορές/στάσεις
2. Γνώση
3. Διαπροσωπικές δεξιότητες.

Οι διαπραγματεύσεις επηρεάζονται από συμπεριφορές που σχετίζονται με θέματα που σέβονται τις εμπλεκόμενες προσωπικότητες και την προσωπική τους ανάγκη για αναγνώριση. Η γνώση σχετικά με την κατάσταση είναι ο βασικός παράγοντας για την



επίτευξη καλών αποτελεσμάτων στη διαδικασία των διαπραγματεύσεων, η προετοιμασία είναι απαραίτητη.

Οι καλές διαπροσωπικές δεξιότητες είναι ζωτικής σημασίας για μια αποτελεσματική διαπραγμάτευση, στις επίσημες και τις ανεπίσημες διαπραγματεύσεις.

Διαπροσωπικές δεξιότητες για μια αποτελεσματική διαπραγμάτευση είναι οι:

- Αποτελεσματική λεκτική επικοινωνία·
- Ακρόαση·
- Μείωση των παρεξηγήσεων (στοχασμός, διευκρίνιση,...)·
- Οικοδόμηση σχέσεων εμπιστοσύνης (ισχυρές σχέσεις που βασίζονται στον αμοιβαίο σεβασμό)·
- Επίλυση προβλημάτων·
- Λήψη αποφάσεων·
- Διεκδικητικότητα·
- Αντιμέτωπιση δύσκολων καταστάσεων.

Υπάρχουν μερικές βασικές διαπραγματευτικές δεξιότητες όπως η Επικοινωνία, η Ενεργός Ακρόαση, η Συναισθηματική Νοημοσύνη, η Υπομονή, η Προσαρμοστικότητα, η Πειθώ, ο Προγραμματισμός, η Ακεραιότητα, η Επίλυση Προβλημάτων και η Λήψη Αποφάσεων

### *Σημασία σε περιόδους κρίσης*

Η κρίση είναι μια ακραία μορφή αλλαγής και οι διαπραγματευτικές δεξιότητες είναι ζωτικής σημασίας — επίτευξη ενός συμβιβασμού, έτσι ώστε να επιτευχθούν οι στόχοι όλων, ή τουλάχιστον να επιτευχθεί μια αποδεκτή λύση για όλους τους εμπλεκόμενους. Είναι απαραίτητο να «δώσουμε και να λάβουμε» σε αυτήν τη διαδικασία και να είμαστε έτοιμοι να διαπραγματευτούμε.

Ως εκ τούτου, μία από τις σημαντικότερες δεξιότητες της βοήθειας και υποστήριξης με επίκεντρο τον εξυπηρετούμενο σε κοινωνικό επίπεδο είναι ένα επαρκώς υψηλό επίπεδο διαπραγματευτικών δεξιοτήτων.

### *Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης*

- I Δεν είναι εύκολο για μένα να καταλήξω σε συμβιβασμό.



- 2 Συχνά προσπαθώ να διαχειριστώ σχέσεις που δεν βασίζονται στον αμοιβαίο σεβασμό.
- 3 Συχνά σκέφτομαι το πρόβλημα/την κατάσταση κατά τη διαπραγμάτευση.
- 4 Είμαι σαφής και περιεκτικός στην επικοινωνία.
- 5 Μπορώ να πείσω τους άλλους να επιτύχουν το πιο κατάλληλο αποτέλεσμα.
- 6 Μπορώ να αντιμετωπίσω κουραστικές ή δυσάρεστες καταστάσεις χωρίς να χάσω τον έλεγχο των συναισθημάτων μου ή να παραιτηθώ από την ήττα.
- 7 Είμαι σε θέση να προσαρμοστώ σε μεταβαλλόμενα περιβάλλοντα και διαδικασίες εργασίας.
- 8 Έχω άγχος όταν πρέπει να ασχοληθώ με τις διαφορές μεταξύ εργαζομένων/συνεργατών προκειμένου να διαπραγματευτώ.
- 9 Είμαι σε θέση να προετοιμαστώ, να σχεδιάσω και να σκεφτώ με προνοητικότητα.
- 10 Ακολουθώ ηθικές και δεοντολογικές αρχές σε όλες τις πτυχές της ζωής μου.
- 11 Μπορώ να δω το πρόβλημα και να βρω μία λύση.
- 12 Είμαι σε θέση να αντιδράσω με αποφασιστικότητα.



### 2.4.9 Δεξιότητες παρουσίασης

Η παρουσίαση των πληροφοριών με σαφήνεια και αποτελεσματικότητα είναι μια βασική δεξιότητα για να διαδώσουμε το μήνυμά μας.

Οι δεξιότητες παρουσίασης απαιτούνται σχεδόν σε κάθε τομέα και οι περισσότεροι από εμάς πρέπει να κάνουμε παρουσιάσεις σε αρκετές περιπτώσεις.

Για μερικούς ανθρώπους η παρουσίαση είναι η πρόοδος τους, για άλλους είναι μια πρόκληση. Η βελτίωση των δεξιοτήτων παρουσίασης είναι δυνατή. Πολλοί άνθρωποι αισθάνονται τρομοκρατημένοι όταν τους ζητείται να μιλήσουν σε μικρές ή μεγάλες ομάδες. Αυτός ο φόβος μπορεί να μειωθεί με την καλή προετοιμασία, η οποία είναι επίσης το κλειδί για μια αποτελεσματική παρουσίαση.

Υπάρχουν διάφοροι τύποι παρουσίασης:

- Η παρουσίαση ή η ομιλία σε ένα συνέδριο.
- Η αντίθεση σε «κάτι» σε μια συνάντηση.
- Η παρουσίαση σε μία συνέντευξη εργασίας.
- ...

Όλα τα είδη παρουσίασης απαιτούν προετοιμασία ανάλογα με το κοινό και το θέμα της παρουσίασης. Οι καλοί ομιλητές γνωρίζουν ότι πρέπει να κάνουν μια παρουσίαση με τρόπο που το κοινό μπορεί να δεχτεί τα λόγια που λένε.

Οι καλοί ομιλητές έχουν ορισμένες ιδιότητες και γνωρίσματα προσωπικότητας. Ποιες είναι αυτές οι ιδιότητες; Πώς μπορεί το γενικό σύνολο των ανθρώπων να τις αναπτύξει;

Οι καλοί ομιλητές θα πρέπει:

- Να είναι καλά προετοιμασμένοι
- Να μεταφέρουν μοναδικά μηνύματα και ιδέες
- Να παρέχουν περιεχόμενο που μπορεί να χρησιμοποιηθεί
- Να κάνουν τα σύνθετα ζητήματα να φαίνονται απλά
- Να είναι χαρισματικοί
- Να είναι ανοιχτοί σε ερωτήσεις
- Να μοιράζονται και να δίνουν αντί να πουλάνε και να παίρνουν.

Οι δεξιότητες παρουσίασης μπορούν να οριστούν ως ένα σύνολο δεξιοτήτων που μας επιτρέπουν να: αλληλεπιδρούμε με το κοινό/αποδέκτη να διαβιβάζουμε το μήνυμα με σαφήνεια να εμπλέκουν το κοινό στην παρουσίαση να κατανοούν και να ερμηνεύουν τη νοοτροπία των ακροατών.



### *Σημασία σε περιόδους κρίσης*

Οι δεξιότητες παρουσίασης σε καιρό κρίσης είναι απαραίτητες, καθώς είναι απαραίτητο να περάσετε με σαφήνεια το μήνυμα. Οι διαχειριστές πρέπει να είναι σε θέση να επικοινωνούν με σαφήνεια, συνοπτικά και εγκαίρως σε περιόδους κρίσης. Πρέπει να είναι σε θέση να παραμείνουν ήρεμοι και να επικεντρωθούν στη μετάδοση των σχετικών πληροφοριών το συντομότερο δυνατόν. Η ικανότητα να επικοινωνούν με ακρίβεια, με σαφήνεια και με τον προβλεπόμενο τρόπο τις πληροφορίες είναι δεξιότητα ζωτικής σημασίας. Σε περιόδους κρίσης, είναι πολύ σημαντικό να παραμείνουμε στον έλεγχο της επικοινωνίας. Η προσοχή πρέπει να εστιάζεται στις ανάγκες και τις ανησυχίες του κοινού/αποδέκτη.

Ως εκ τούτου, μία από τις σημαντικότερες δεξιότητες της βοήθειας και υποστήριξης με επίκεντρο τον εξυπηρετούμενο σε κοινωνικό επίπεδο είναι ένα επαρκώς υψηλό επίπεδο δεξιοτήτων παρουσίασης.

### *Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης*

- 1 Συχνά αισθάνομαι ότι δεν είμαι διατεθειμένος να κάνω παρουσιάσεις σε μεγάλο κοινό.
- 2 Μπορώ να επικοινωνήσω με σαφήνεια χρησιμοποιώντας απλές λέξεις.
- 3 Είμαι σε θέση να προσελκύσω την προσοχή των ανθρώπων.
- 4 Δυσκολεύομαι με τη διαχείριση του χρόνου όταν κάνω παρουσίαση.
- 5 Αισθάνομαι ότι μπορώ να χρησιμοποιήσω λεκτική και μη λεκτική γλώσσα για να παρουσιάσω τις ιδέες μου.
- 6 Ο έλεγχος του τόνου της φωνής μου στις παρουσιάσεις με δυσκολεύει.
- 7 Νιώθω πίεση όταν πρέπει να απαντήσω στις ερωτήσεις του κοινού.
- 8 Είμαι ήρεμος όταν κάνω μια ομιλία για να αναφέρω μια κατάσταση κρίσης.
- 9 Πιστεύω ότι μπορώ να είμαι πειστικός για να πείσω τους εργαζόμενους/συνεργάτες.
- 10 Κάνω μια ομιλία με συνέπεια ακόμη και όταν είμαι σε πίεση.
- 11 Έχω αυτοπεποίθηση και διαχειρίζομαι καλά τα συναισθήματά μου όταν παρουσιάζω.
- 12 Πάντα προετοιμάζομαι πριν από μια παρουσίαση.



#### 2.4.10 Επίλυση προβλημάτων

Η λήψη αποφάσεων και η επίλυση προβλημάτων είναι δύο σημαντικοί τομείς στη ζωή μας. Καθημερινά αντιμετωπίζουμε αμέτρητες αποφάσεις και προβλήματα.

Οι δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων είναι ιδιαίτερα περιζήτητες από τους εργοδότες. Πολλοί οργανισμοί βασίζονται στους υπαλλήλους τους για να εντοπίσουν και να επιλύσουν προβλήματα.

Για να είναι αποτελεσματική η επίλυση προβλημάτων απαιτούνται ορισμένες βασικές δεξιότητες, όπως:

- Δημιουργικότητα
- Ερευνητικές δεξιότητες
- Ομαδική εργασία
- Συναισθηματική νοημοσύνη
- Διαχείριση κινδύνων
- Λήψη αποφάσεων.

Ο ορισμός της επίλυσης προβλημάτων είναι η ικανότητα καθορισμού ενός προβλήματος, προσδιορισμού της αιτίας του, εντοπισμού, ιεράρχησης και επιλογής εναλλακτικών λύσεων και υλοποίηση μιας λύσης.

Η επίλυση προβλημάτων είναι η διαδικασία ανάλυσης ενός προβλήματος και επίλυσης του με τον καλύτερο δυνατό τρόπο για μια δεδομένη κατάσταση. Η κριτική σκέψη και οι αναλυτικές δεξιότητες απαιτούνται για την επίλυση προβλημάτων.

Η επίλυση προβλημάτων ξεκινά με τον εντοπισμό του ζητήματος, την εξεύρεση λύσεων, την εφαρμογή αυτών των λύσεων και την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητάς τους. Αυτή η ικανότητα επίλυσης προβλημάτων είναι μια βασική δεξιότητα ζωής και είναι απαραίτητη για την καθημερινή μας ζωή, στο σπίτι, στο σχολείο και στην εργασία.

Η επίλυση προβλημάτων συνδέεται με δεξιότητες διαχείρισης επίλυσης προβλημάτων. Η αντιμετώπιση προβλημάτων είναι «Εντοπισμός και ιεράρχηση των προβλημάτων» επίλυση των διαφόρων πτυχών ενός προβλήματος» ενεργός συνεισφορά με ιδέες/απαντήσεις σχετικά με το πρόβλημα, λαμβάνοντας υπόψη τις αντίστοιχες συνέπειες» ικανότητα επίλυσης νέων και μη καθορισμένων προβλημάτων σε πολύπλοκες και πραγματικές συνθήκες.»



«Οι άνθρωποι που μπορούν να καθορίσουν τα προβλήματα, να εξετάσουν τις εναλλακτικές, να κάνουν επιλογές και να εφαρμόσουν ένα σχέδιο έχουν όλες τις βασικές δεξιότητες που απαιτούνται για την αποτελεσματική επίλυση προβλημάτων».

Η αποτελεσματική επίλυση προβλημάτων συνήθως περιλαμβάνει την εργασία σε διάφορα στάδια:

1. Προσδιορισμός του προβλήματος: εντοπισμός και αναγνώριση ότι υπάρχει πρόβλημα.
2. Διάρθρωση του προβλήματος: η παρατήρηση, η επιθεώρηση, η διερεύνηση και «να πάρετε μία εικόνα από το πρόβλημα», η εύρεση στόχων και εμποδίων είναι μέρος της δομής.
3. Αναζήτηση πιθανών λύσεων: εξέταση πιθανών λύσεων στο πρόβλημα που εντοπίστηκε.
4. Λήψη μιας απόφασης: ανάλυση των διαφόρων τρόπων δράσης και επιλογή της καλύτερης λύσης. Η λήψη αποφάσεων είναι από μόνη της μια δεξιότητα.
5. Υλοποίηση: αποδοχή και εκτέλεση της επιλεγείσας πορείας δράσης.
6. Παρακολούθηση: έλεγχος ότι η διαδικασία ήταν επιτυχής.

Η διοίκηση χρειάζεται ανθρώπους/εργαζόμενους/διαχειριστές με καλά ανεπτυγμένες δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων. Ο τρόπος με τον οποίο η διοίκηση αντιμετωπίζει καταστάσεις και προβλήματα που σχετίζονται με το πλαίσιο των συναλλαγών με το οποίο λειτουργούν οι οργανισμοί, είναι ζωτικής σημασίας για τη συνέχιση της επιχειρηματικής δραστηριότητας.

Για την επίλυση προβλημάτων, απαιτείται καλή γνώση στις δεξιότητες: ορθή κρίση, ορθολογισμός, κριτική σκέψη και δημιουργικότητα.

### *Σημασία σε περιόδους κρίσης*

Η κρίση είναι μια ακραία μορφή αλλαγής και η διατήρηση ενός καθαρού μυαλού είναι απαραίτητη για τη λήψη ορθών αποφάσεων.

Επίλυση προβλημάτων σε καιρό κρίσης είναι να είστε σε θέση να καθορίσετε προβλήματα, να εξετάσετε επιλογές, να κάνετε επιλογές και να εφαρμόσετε ένα σχέδιο. Οι προτεραιότητες είναι απαραίτητες όταν βρισκόμαστε σε κρίση. Το να είστε σε θέση να προσδιορίσετε με σαφήνεια ποιο είναι το πιο σημαντικό πράγμα που πρέπει να κάνετε σε μια δεδομένη περίσταση ή κατάσταση, είναι το πρώτο βήμα για να ξεκινήσετε την επίλυση προβλημάτων. Ως εκ τούτου, μία από τις σημαντικότερες





δεξιότητες της βοήθειας και υποστήριξης με επίκεντρο τον εξυπηρετούμενο σε κοινωνικό επίπεδο είναι ένα αρκετά υψηλό επίπεδο επίλυσης προβλημάτων.

#### *Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης*

- 1 Μπορώ να αποφασίσω τι πρέπει να κάνω γρήγορα όταν έρχομαι αντιμέτωπος με διαφορετικά σενάρια όπου καλούμαι να επιλέξω ένα.
- 2 Είμαι σε θέση να θέσω προτεραιότητες.
- 3 Είμαι σε θέση να αξιολογήσω τις επιλογές με ακρίβεια.
- 4 Μπορώ να προβλέψω τα αποτελέσματα και να δω τις λογικές συνέπειες.
- 5 Δεν νιώθω άνετα με δύσκολες καταστάσεις.
- 6 Δυσκολεύομαι να διαχειριστώ τα συναισθήματά μου κατά τη διάρκεια μιας δύσκολης κατάστασης/πρόβλημα.
- 7 Είμαι σε θέση να αναλύσω τα προβλήματα με τους εργαζόμενους/συνεργάτες.
- 8 Είμαι σε θέση να συλλέξω πληροφορίες και να επιλέξω τις σημαντικές για την επίλυση ενός προβλήματος/κατάστασης.
- 9 Ξοδεύω περισσότερο χρόνο από ό,τι θα έπρεπε στην αναζήτηση νέων λύσεων.
- 10 Νιώθω άνετα με τις αποφάσεις που παίρνω.
- 11 Μπορώ να δώσω στα προβλήματα το σωστό βάρος και πλαίσιο.
- 12 Συχνά αισθάνομαι ότι δυσκολεύομαι να αντιμετωπίσω προβλήματα με τη σωστή σειρά.



### 2.4.11 Διαχείριση άγχους

Το στρες είναι μια αντίδραση στην υπερβολική πίεση. Αυτή η πίεση μπορεί να προέρχεται από προσωπικές και εργασιακές καταστάσεις. Ο ορισμός του στρες περιλαμβάνει δυσκολίες, καταπόνηση, σωματική, συναισθηματική ή ψυχική πίεση.

Σήμερα, ένα μεγάλο μέρος του παγκόσμιου πληθυσμού ασχολείται με το άγχος λόγω διαφόρων παραγόντων. Το στρες είναι φυσιολογικό στη ζωή, τα τεράστια επίπεδα στρες δεν είναι φυσιολογικά. Η ικανότητα διαχείρισης και αντιμετώπισης αγχωτικών καταστάσεων είναι απαραίτητη για μια ευτυχισμένη και υγιή ζωή.

Διαφορετικοί άνθρωποι βρίσκουν διαφορετικά πράγματα αγχωτικά και μπορούν να αντιμετωπίσουν διαφορετικά επίπεδα πίεσης πριν «γίνουν αγχώδεις».

Υπάρχει μια σειρά από κοινά σημεία και συμπτώματα του στρες, όπως η νευρικότητα και η ένταση. Είναι πολύ σημαντικό να μάθετε να αναγνωρίζετε τα αίτια του στρες και να βρίσκετε αποτελεσματικούς τρόπους διαχείρισης του στρες.

Το άγχος στο χώρο εργασίας είναι πολύ συχνό. Είναι πολύ σημαντικό να αντιμετωπιστούν τα αίτια του στρες στον χώρο εργασίας για να αποφευχθούν προβλήματα για τους εργαζόμενους, τις ομάδες και τον οργανισμό στο σύνολό του.

Η διαχείριση του στρες στον χώρο εργασίας αποτελεί ουσιαστικό μέρος τόσο της ατομικής όσο και της εταιρικής ευθύνης.

Η διαχείριση του στρες είναι η ικανότητα ελέγχου του επιπέδου του στρες εξασκώντας αυτο-φροντίδα, χαλάρωση και διδάσκει μερικές τεχνικές για την αντιμετώπιση του στρες όταν εμφανίζεται. Πρόκειται για ένα σύνολο τεχνικών και προγραμμάτων που έχουν ως στόχο να βοηθήσουν τους ανθρώπους να αντιμετωπίσουν πιο αποτελεσματικά το άγχος στη ζωή τους, αναλύοντας τους συγκεκριμένους στρεσογόνους παράγοντες και λαμβάνοντας θετικά μέτρα για να ελαχιστοποιηθεί η επίδρασή τους.

Η διαχείριση του άγχους ορίζεται ως τα εργαλεία, οι στρατηγικές ή οι τεχνικές που μειώνουν το στρες και περιορίζουν τις αρνητικές επιπτώσεις που έχει το στρες στην ψυχική ή σωματική μας ευεξία. Μια ποικιλία τεχνικών μπορεί να χρησιμοποιηθεί για τη διαχείριση του άγχους, συμπεριλαμβανομένων των πνευματικών, συναισθηματικών και συμπεριφορικών στρατηγικών.

Τεχνικές χαλάρωσης έχουν αναπτυχθεί για να βοηθήσουν τους ανθρώπους να αντιμετωπίσουν το άγχος μαθαίνοντας να χαλαρώνουν:

- Ενσυνειδητότητα: να ζεις τη στιγμή και να την εκτιμάς στο έπακρο.



- Μουσικοθεραπεία: επίδραση των ήχων.
- Αυτο-ύπνωση: απλή τεχνική για να αισθάνεστε πιο χαλαροί, απομακρύνοντας το άγχος.
- Γέλιο-θεραπεία: το γέλιο βοηθά στη χαλάρωση.

Η αποτελεσματική διαχείριση του στρες βοηθά να ξεπεράσουμε το άγχος που μας περιμένει στη ζωή, έτσι ώστε οι άνθρωποι να μπορούν να είναι πιο ευτυχισμένοι, πιο υγιείς και πιο παραγωγικοί. Ο απώτερος στόχος είναι μια ισορροπημένη ζωή, με χρόνο για εργασία, σχέσεις, χαλάρωση και διασκέδαση - και την ανθεκτικότητα να ανταπεξέλθετε κάτω από πίεση και να αντιμετωπίσετε τις προκλήσεις.

### *Σημασία σε περιόδους κρίσης*

Η κρίση είναι μια ακραία μορφή αλλαγής και η διαχείριση άγχους είναι ζωτικής σημασίας — η χρήση ειδικών τεχνικών και στρατηγικών για την αντιμετώπιση καταστάσεων που προκαλούν στρες. Είναι απαραίτητο να κάνετε άμεσες επιλογές και να καταναίμετε πόρους, ακόμη και όταν βρίσκεστε σε αγχωτικές συνθήκες. Η ανάπτυξη στρατηγικών αντιμετώπισης από τις πρώτες ηλικίες στη ζωή, επιτρέπει στους ανθρώπους να διαχειρίζονται το άγχος σε δύσκολες καταστάσεις. Η διαχείριση του άγχους είναι η διαδικασία απόκτησης και άσκησης μιας ποικιλίας γνωστικών και συμπεριφορικών τεχνικών που στοχεύουν στη διαχείριση και την αντιμετώπιση του στρες. Η αποτελεσματική αντιμετώπιση του στρες έχει να κάνει με την εξεύρεση ισορροπίας και τη διατήρησή της σε διαχειρίσιμα επίπεδα. Ως εκ τούτου, μία από τις σημαντικότερες δεξιότητες της βοήθειας και υποστήριξης με επίκεντρο τον εξυπηρετούμενο σε κοινωνικό επίπεδο είναι ένα αρκετά υψηλό επίπεδο διαχείρισης του άγχους.

### *Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης*

- 1 Μπορώ να περιορίσω το περιττό στρες.
- 2 Συχνά δυσκολεύομαι να πω «όχι».
- 3 Είμαι σε θέση να αναλύσω το πρόγραμμά μου και να δώσω προτεραιότητα στα καθήκοντά μου ανάλογα με το επίπεδο ή την επείγουσα φύση τους.
- 4 Μπορώ να περιορίσω τον χρόνο που περνάω με ανθρώπους που με αγχώνουν.
- 5 Είμαι σε θέση να προσδιορίσω πώς μπορώ να περιορίσω το άγχος σε μια συγκεκριμένη κατάσταση και να πάρω τον έλεγχό της.
- 6 Πάντα βλέπω τα πράγματα αντικειμενικά και επικεντρώνομαι σε θετικές σκέψεις.
- 7 Είμαι σε θέση να κάνω γνωστά τα συναισθήματά μου (αντί να τα συσσωρεύω).



- 8 Είμαι σε θέση να εκφράσω τις ανησυχίες μου ανοικτό και με σεβασμό.
- 9 Μπορώ να αντιμετωπίσω τα προβλήματα «έχοντας ψηλά το κεφάλι», και να κάνω ό,τι μπορώ για να τα προβλέψω και να τα αποτρέψω.
- 10 Μπορώ να διαχειριστώ το χρόνο για να αποφύγω το άγχος.
- 11 Κάθε φορά που βρίσκομαι σε καταστάσεις που μπορούν να προκαλέσουν άγχος, συχνά χρησιμοποιώ εργαλεία διαχείρισης του στρες.
- 12 Συχνά αισθάνομαι ότι η διαδικασία της αντιμετώπισης ή του ελέγχου των πραγμάτων ή των άλλων μου προκαλεί νευρικότητα.



### 2.4.12 Ομαδική εργασία

Ορισμός της ομαδικής εργασίας είναι η «ικανότητα των μελών μιας ομάδας να συνεργάζονται, να επικοινωνούν αποτελεσματικά, να προβλέπουν και να ανταποκρίνονται ο ένας στις απαιτήσεις του άλλου και να εμπνέουν εμπιστοσύνη, με αποτέλεσμα μια συντονισμένη συλλογική δράση» (International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences).

Ομαδική εργασία είναι η ικανότητα του ατόμου να είναι σε θέση να συνεργαστεί με άλλους σε μικρά γκρουπ ή ομάδες, επίσημες και ανεπίσημες.

Ομάδες και μικρά γκρουπ: Η λέξη «ομάδα» χρησιμοποιείται χαλαρά για να σημαίνει μια ομάδα ανθρώπων που συνεργάζονται για την επίτευξη ενός κοινού στόχου. Ορισμένοι ακαδημαϊκοί, ωστόσο, προτείνουν ότι αυτός είναι ένας καλύτερος ορισμός για ένα «μικρό γκρουπ», με τη λέξη «ομάδα» να προορίζεται για πολύ στενότερες σχέσεις, όπως αυτή που παρατηρείται σε μια μικρή χορωδία τραγουδιού.

Η δυναμική σε μια ομάδα μπορεί να αλλάξει με την πάροδο του χρόνου λόγω της γνώσης που παίρνουν οι άνθρωποι, η λειτουργία της ομάδας θα αλλάξει.

Αρκετές μελέτες δείχνουν ότι οι πιο αποτελεσματικές ομάδες είναι διαφορετικές, καθώς περιέχουν άτομα με ευρύ φάσμα δεξιοτήτων και προτιμήσεων ρόλων.

Η ομαδική εργασία απαιτεί εργασία σε ομάδα και συνεργασία και δέσμευση στον οργανισμό. Σημαίνει «ενεργή συμβολή σε μια ομάδα για την επίτευξη ενός κοινού στόχου· επιμερισμός των πόρων και των αρμοδιοτήτων· και ενθάρρυνση της συμμετοχής όλων των μελών της ομάδας.» (Soft Skills Lexicon, ULISSE Consortium Parties, 2020, σ. 12).

Θα πρέπει να αναπτυχθούν δεξιότητες ομαδικής εργασίας, όπως η επικοινωνία, η διαχείριση συγκρούσεων, η ακρόαση, η αξιοπιστία και ο σεβασμός, μεταξύ άλλων.

Η Meredith Belbin προσδιόρισε ένα σύνολο εννέα ρόλων που επιδεικνύουν οι άνθρωποι που εργάζονται σε ομάδες. Οι ομαδικοί ρόλοι της Belbin είναι:

1. Διαμορφωτής (Shaper) - έχει μια σαφή ιδέα του στόχου και της κατεύθυνσης που πρέπει να ακολουθηθεί·
2. Υλοποιητής (Implementer) - αναζητά τρόπους δράσης και ολοκλήρωσης των πραγμάτων·
3. Ολοκληρωτής (Completer Finisher) - επικεντρώνεται στην ολοκλήρωση των καθηκόντων.



4. Συντονιστής (Coordinator) - επικεφαλής, διαχειρίζεται τη δυναμική της ομάδας·
5. Εργάτης Ομάδας (Teamworker) - υποστηρίζει τις προσωπικές σχέσεις στην ομάδα·
6. Ερευνητής πόρων (Resource Investigator) - συγκεντρώνει πόρους για να βοηθήσει την ομάδα·
7. Καλλιεργητής (Plant) - δίνει ιδέες και δημιουργικές λύσεις·
8. Επόπτης - Εκτιμητής (Monitor Evaluator) - κριτικός, αξιολογεί ιδέες και λύσεις, βοηθά στη λήψη αποφάσεων·
9. Ειδικός (Specialist) - δίνει εξειδικευμένες γνώσεις στην ομάδα.

### *Σημασία σε περιόδους κρίσης*

Η ομαδική εργασία σε περιόδους κρίσης είναι σε θέση να συνεργαστεί αποτελεσματικά για μακροπρόθεσμη εμπορική/επιχειρηματική επιτυχία. Ειδικά σε μια κρίση, οι οργανισμοί πρέπει να φέρουν σε επαφή εμπειρογνώμονες με μοναδικές, διαλειτουργικές προοπτικές, προκειμένου να επιλύσουν γρήγορα σύνθετα και ταχέως μεταβαλλόμενα προβλήματα που έχουν μακροπρόθεσμες επιπτώσεις. Η ποικιλομορφία της εμπειρίας επιτρέπει σε μια ομάδα να βλέπει κινδύνους και ευκαιρίες από διαφορετικές οπτικές γωνίες, έτσι ώστε να μπορεί να οδηγήσει σε νέες λύσεις και να προσαρμοστεί δυναμικά στις μεταβαλλόμενες καταστάσεις. Ως εκ τούτου, μία από τις σημαντικότερες δεξιότητες της βοήθειας και υποστήριξης με επίκεντρο τον εξυπηρετούμενο σε κοινωνικό επίπεδο είναι ένα αρκετά υψηλό επίπεδο ομαδικής εργασίας.

### *Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης*

- 1 Είμαι σε θέση να επικοινωνήσω ξεκάθαρα τις ιδέες μου με την ομάδα.
- 2 Μπορώ να επικοινωνήσω με απλή γλώσσα.
- 3 Η ομαδική εργασία στον οργανισμό/το τμήμα μου μπορεί να είναι αγχωτική.
- 4 Συχνά αισθάνομαι ότι τα μέλη της ομάδας με κρίνουν.
- 5 Μπορώ να εργαστώ σε ομάδα ανάλογα με τα μέλη της ομάδας.
- 6 Ορισμένες φορές πιάνω τον εαυτό μου να κάνει κακή κρίση για τις ενέργειες των μελών της ομάδας όταν δεν συμφωνούν με τις απόψεις μου.
- 7 Μπορώ να σεβαστώ τις απόψεις των άλλων όταν οι δικές μου γίνονται σεβαστές.



- 8 Είμαι σε θέση να καταλάβω συναισθηματικά τι αισθάνονται οι άλλοι άνθρωποι.
- 9 Συχνά βρίσκομαι να δίνω θετική ενίσχυση στους άλλους.
- 10 Δεν είναι εύκολο για μένα να εκφράσω την ειλικρινή μου άποψη όταν δουλεύω σε ομάδα.
- 11 Είμαι σε θέση να εργαστώ σε ομάδες όπου οι ιδέες συζητούνται πριν καταλήξουμε σε μια απόφαση.
- 12 Παλεύω με τον εαυτό μου όταν είμαι σε μια ομάδα όπου οι άνθρωποι πάντα «μάχονται» για τους δικούς τους στόχους.



### 2.4.13 Τεχνικές δεξιότητες

Οι τεχνικές δεξιότητες μπορούν να οριστούν ως «σύνολα ικανοτήτων ή γνώσεων που χρησιμοποιούνται για την εκτέλεση πρακτικών καθηκόντων στους τομείς της επιστήμης, των τεχνών, της τεχνολογίας, της μηχανικής και των μαθηματικών» (Merriam-Webster). Οι τεχνικές δεξιότητες αποκτώνται και ενισχύονται μέσω της πρακτικής, της επανάληψης και της εκπαίδευσης.

Πρόκειται για ειδικές ικανότητες που σχετίζονται με την εργασία, όπως Επιχειρηματική Νοημοσύνη/Αναλυτική· Δεξιότητες Διαχείρισης Έργων· Ανάλυση Αποθεμάτων· Ανάλυση Δεδομένων· Τεχνική Υποστήριξη, μεταξύ άλλων. Αυτές οι δεξιότητες, μεταξύ άλλων, δίνουν στους διαχειριστές την ικανότητα και τις γνώσεις να χρησιμοποιήσουν μια ποικιλία τεχνικών για την επίτευξη των στόχων τους. Για να είναι επιτυχείς στον σχεδιασμό, την καθοδήγηση και τον έλεγχο, οι διαχειριστές πρέπει να χρησιμοποιούν ένα ευρύ φάσμα δεξιοτήτων: τεχνικές, ανθρώπινες σχέσεις και εννοιολογικές.

Εξειδικευμένοι τομείς γνώσης και εμπειρογνωμοσύνης, καθώς και η ικανότητα εφαρμογής αυτών των γνώσεων, συνθέτουν τις τεχνικές δεξιότητες ενός διαχειριστή.

Οι δεξιότητες στις ανθρώπινες σχέσεις περιλαμβάνουν την ικανότητα κατανόησης της ανθρώπινης συμπεριφοράς, αποτελεσματικής επικοινωνίας με τους άλλους και παρακίνησης των ατόμων να επιτύχουν τους στόχους τους.

Οι εννοιολογικές δεξιότητες περιλαμβάνουν την ικανότητα να βλέπουν τον οργανισμό ως σύνολο, να κατανοούν πώς τα διάφορα μέρη είναι αλληλεξαρτώμενα και να αξιολογούν τον τρόπο με τον οποίο ο οργανισμός σχετίζεται με το εξωτερικό περιβάλλον του.

Πώς συνδέονται οι τεχνικές δεξιότητες με τις ήπιες δεξιότητες; Ποιος είναι ο ρόλος των τεχνικών δεξιοτήτων στη διαχείριση; Για αρκετά χρόνια η εκπαίδευση επικεντρώνεται σε «ουσιαστικές» ή τεχνικές δεξιότητες: μαθηματικά, επιστήμες, γλώσσες, γεωγραφία, μεταξύ άλλων. Η γνώση είναι σημαντική για την εφαρμογή της σε πρακτικές καταστάσεις και στην καθημερινή ζωή. Οι τεχνικές δεξιότητες είναι απαραίτητες ως βάση για κάθε επάγγελμα. Οι ήπιες δεξιότητες απαιτούνται για να προωθήσουν και να ενισχύσουν το επίπεδο των τεχνικών δεξιοτήτων στο χώρο εργασίας, στην κοινωνική ζωή.

Πάρτε ως παράδειγμα, μια νοσοκόμα που έχει τις γνώσεις να κάνει ένα εμβόλιο, αλλά όταν αντιμετωπίζει την ανάγκη να κάνει το εμβόλιο σε ένα μωρό, δεν μπορεί να το





κάνει. Νιώθει φόβο και ανασφάλεια. Η έλλειψη αυτοπεποίθησης είναι μια ήπια ικανότητα που δεν έχει.

Όλοι είχαμε δασκάλους καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής μας. Μερικούς καλούς, κάποιους κακούς και λίγους εξαιρετικούς. Η έλλειψη ενσυναίσθησης, γενναιοδωρίας, συλλογιστικής μεταξύ άλλων ήπιων δεξιοτήτων κάνει τη διαφορά μεταξύ του να είσαι καλός ή κακός επαγγελματίας.

Ένας διευθυντής που δεν έχει τις απαραίτητες τεχνικές δεξιότητες δεν είναι καλός διευθυντής. Ένας διευθυντής που δεν έχει σημαντικές ήπιες δεξιότητες δεν θα είναι ποτέ καλός διευθυντής.

Ένας διευθυντής μπορεί να έχει την καλύτερη αναλυτική σκέψη για την επίλυση προβλημάτων, αλλά αν η υπομονή, η ενεργητική ακρόαση, η δημιουργικότητα και άλλες δεξιότητες δεν είναι παρούσες, δεν θα είναι σε θέση να λύσει το πρόβλημα έχοντας την καλύτερη αναλυτική σκέψη.

### *Σημασία σε περιόδους κρίσης*

Η κρίση είναι μια ακραία μορφή αλλαγής. Οι τεχνικές δεξιότητες σε καιρό κρίσης είναι απαραίτητες, καθώς αναφέρονται σε πρακτικές δεξιότητες και δεξιότητες που σχετίζονται με την εργασία. Πρόκειται για ειδικές δεξιότητες, γνώσεις και ικανότητες που απαιτούνται για την εκτέλεση ενός συγκεκριμένου καθήκοντος ή ρόλου. Υπάρχουν τρεις τύποι δεξιοτήτων που είναι απαραίτητες για μια επιτυχημένη διαχείριση - τεχνικές δεξιότητες, εννοιολογικές δεξιότητες και ανθρώπινες ή διαπροσωπικές δεξιότητες. Σε περιόδους κρίσης, οι διαχειριστές πρέπει να αξιοποιήσουν πλήρως το δυναμικό τους (των δεξιοτήτων διαχείρισης) και να καθοδηγήσουν τις εργασίες και τους ανθρώπους, ώστε να βρεθούν γρήγορα βραχυπρόθεσμες και μεσοπρόθεσμες λύσεις. Είναι απαραίτητο να μεταφέρουν εμπιστοσύνη και αυτοπεποίθηση με τις αποφάσεις τους, επειδή οι άνθρωποι τις κοιτάζουν, και βασίζονται σε αυτές.

### *Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης*

- 1 Είμαι σε θέση να προγραμματίσω για το μέλλον.
- 2 Αγχώνομαι όταν πρέπει να συντονίσω το έργο (ενός ολόκληρου τμήματος).
- 3 Μπορώ να επικοινωνώ αποτελεσματικά με τα μέλη της ομάδας.



- 4 Έχω κάποιες δυσκολίες στο συντονισμό των ομάδων λόγω της έλλειψης υπομονής μου να επαναλαμβάνω πράγματα.
- 5 Είμαι σε θέση να διαχειριστώ έργα.
- 6 Μπορώ σαφώς να διαθέσω ανθρώπινους πόρους σε διάφορα έργα.
- 7 Δυσκολεύομαι να σκεφτώ στρατηγικά όταν βρίσκομαι σε μια αγχωτική κατάσταση.
- 8 Συχνά αισθάνομαι την ανάγκη να λαμβάνω συμβουλές από άλλους διευθυντές σχετικά με στρατηγικά θέματα.
- 9 Δεν έχω υπομονή να διαχειριστώ τις συγκρούσεις μεταξύ εργαζομένων/συνεργατών.
- 10 Συχνά αναθεωρώ τη στρατηγική και τους στόχους μου.
- 11 Συχνά δυσκολεύομαι να ολοκληρώσω όλα τα καθήκοντα εγκαίρως.
- 12 Μπορώ να προσαρμοστώ γρήγορα στις καταστάσεις.



#### 2.4.14 Αντιμετώπιση προβλημάτων

Η ικανότητα υιοθέτησης μιας συστηματικής προσέγγισης για τον εντοπισμό και στη συνέχεια την επίλυση ενός προβλήματος ή θέματος αναφέρεται ως δεξιότητες αντιμετώπισης προβλημάτων. Με απλά λόγια, οι δεξιότητες αντιμετώπισης προβλημάτων είναι οι ικανότητες επίλυσης προβλημάτων ενός ατόμου.

Η αντιμετώπιση προβλημάτων μπορεί να οριστεί ως η ανάλυση και η επίλυση σοβαρών προβλημάτων για μια εταιρεία ή άλλο οργανισμό (Merriam-Webster).

Η αντιμετώπιση προβλημάτων είναι η διαδικασία επίλυσης προβλημάτων. Οι ιδανικές δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων σημαίνουν ότι θα πρέπει να ξεκινήσει κάποιος συγκεντρώνοντας όσο το δυνατόν περισσότερες πληροφορίες για να καθορίσει το πραγματικό πρόβλημα και να παρέχει την καλύτερη δυνατή λύση, δημιουργώντας και αξιολογώντας όλες τις πιθανές λύσεις. Στη συνέχεια, είναι σημαντικό να παρακολουθήσετε και να ελέγξετε αν το πρόβλημα έχει λυθεί ή όχι.

Ανάλογα με το επίπεδο ανάπτυξης των δεξιοτήτων αντιμετώπισης προβλημάτων, η επιτυχία στην πρόληψη προβλημάτων είναι υψηλότερη. «Τα άτομα που αναζητούν προβλήματα είναι συνήθως πιο δημιουργικά από αυτά αποφεύγουν τα προβλήματα».

Οι δεξιότητες αντιμετώπισης προβλημάτων είναι σημαντικές σε κάθε οργανισμό λόγω της ανάγκης:

- εντοπισμού προβλημάτων
- διαμόρφωσης μιας κοινής λύσης (αν είναι δυνατόν ενσωμάτωσής της σε ομάδες) και
- δημιουργίας μια καλύτερης μελλοντικής δυνατότητας.

Εν ολίγοις, η αντιμετώπιση προβλημάτων είναι «Εντοπισμός και ιεράρχηση των προβλημάτων· τακτοποίηση των διαφόρων πτυχών ενός προβλήματος· συνεισφορά ενεργά με ιδέες/απαντήσεις σχετικά με το πρόβλημα, λαμβάνοντας παράλληλα υπόψη τις αντίστοιχες συνέπειες· ικανότητα επίλυσης νέων και μη καθορισμένων προβλημάτων σε πολύπλοκες και πραγματικές ρυθμίσεις.»

#### Σημασία σε περιόδους κρίσης

Η αντιμετώπιση προβλημάτων είναι επίσης σε θέση να εντοπίσει τις επιπτώσεις μιας κρίσης στην επίλυση προβλημάτων. Είναι μια διαδικασία που ξεκινά με τον προσδιορισμό των στοιχείων ενός προβλήματος (υφιστάμενη κατάσταση, επιθυμητά αποτελέσματα, ενδιαφερόμενα μέρη,...). Είναι απαραίτητο να χρησιμοποιηθούν ειδικά



εργαλεία για την επίλυση σύνθετων προβλημάτων, καθώς και η χρήση τεχνικών ομαδικής επίλυσης προβλημάτων. Ως εκ τούτου, μία από τις σημαντικότερες δεξιότητες της βοήθειας και υποστήριξης με επίκεντρο τον εξυπηρετούμενο σε κοινωνικό επίπεδο είναι ένα αρκετά υψηλό επίπεδο αντιμετώπισης προβλημάτων.

#### *Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης*

- 1 Είμαι σε θέση να εντοπίσω ένα πρόβλημα.
- 2 Μπορώ να περιγράψω τα κύρια στοιχεία ενός προβλήματος.
- 3 Συχνά αισθάνομαι ότι δεν είμαι σε θέση να εξηγήσω στους υπαλλήλους/συνεργάτες τις αλλαγές που απαιτούνται για την επίλυση του προβλήματος.
- 4 Είμαι σε θέση να εντοπίσω τους απαραίτητους πόρους για την επίλυση ενός προβλήματος/κατάστασης.
- 5 Είμαι σε θέση να απαριθμήσω τις προτεραιότητες, τη σειρά και τις ακολουθίες σε ένα πρόβλημα.
- 6 Δυσκολεύομαι να είμαι δημιουργικός όταν αντιμετωπίζω δύσκολες καταστάσεις/προβλήματα.
- 7 Συχνά δυσκολεύομαι να επικοινωνήσω τις αποφάσεις μου.
- 8 Συνηθίζω να λύνω τα προβλήματα μόνος μου.
- 9 Ξοδεύω περισσότερο χρόνο από ό,τι θα έπρεπε προσπαθώντας να βρω μια κοινή λύση στο πρόβλημα/κατάσταση.
- 10 Είμαι σε θέση να διεξάγω μια αποτελεσματική έρευνα.
- 11 Έχω προβλήματα στην εξεύρεση συναίνεσης λόγω της έλλειψης εμπιστοσύνης (σε συναδέλφους/εργαζόμενους).
- 12 Ο οργανισμός/το τμήμα μου δεν λειτουργεί όποτε υπάρχει κάποιο πρόβλημα προς επίλυση.



## 2.5 Οργανωτικές δεξιότητες

### 2.5.1 Περιγραφή δέσμης

Οι οργανωτικές δεξιότητες είναι δεξιότητες που σας επιτρέπουν να χρησιμοποιείτε τους πόρους σας αποτελεσματικά και αποδοτικά. Η οργάνωση σημαίνει ότι διαχειρίζεστε καλά το χρόνο, την ενέργεια και το χώρο εργασίας σας και μπορείτε να ολοκληρώσετε με επιτυχία όλες τις εργασίες που σας έχουν ανατεθεί. Οι οργανωτικές δεξιότητες μπορούν να λάβουν διαφορετικές μορφές ανάλογα με τον δικό σας χώρο εργασίας και τον τίτλο εργασίας σας, αλλά συνήθως περιλαμβάνουν τη διατήρηση ενός τακτικού χώρου εργασίας, την τήρηση των προθεσμιών και την καλή επικοινωνία με την ομάδα σας.

**Οι οργανωτικές δεξιότητες** είναι ένα σύνολο τεχνικών που χρησιμοποιούνται από ένα άτομο για να διευκολύνουν την αποδοτικότητα της μάθησης με προσανατολισμό στο μέλλον, την επίλυση προβλημάτων και την ολοκλήρωση των εργασιών. Η οργάνωση απαιτεί την ενσωμάτωση αρκετών στοιχείων για την επίτευξη ενός προγραμματισμένου στόχου.

**Οι οργανωτικές αξίες** αντιπροσωπεύουν την κατεύθυνση της κοινής δράσης — αυτό που είναι σημαντικό για εμάς, ανεκτίμητο και αυτό που υποστηρίζουμε όλοι στις εργασίες ή τις προγραμματισμένες δραστηριότητες υλοποίησης. Καθορίζουν τις επιθυμητές, σημαντικές συμπεριφορές σε έναν συγκεκριμένο οργανισμό, κοινές πεποιθήσεις και αρχές που συμβάλλουν στην καλύτερη συνεργασία και την αποτελεσματικότερη επίτευξη των στόχων. Όσοι βιώνουν τις αξίες της οργάνωσης στην εργασία ή τις δραστηριότητές τους και γνωρίζουν γιατί αυτό είναι καλό, βρίσκουν νόημα στη δουλειά που κάνουν.

**Επάρκεια/ικανότητα** είναι η ευχέρεια αποτελεσματικής χρήσης των γνώσεων και άλλων δυνατοτήτων: προσωπικά χαρακτηριστικά, ταλέντα, προσωπικά κίνητρα, μοτίβο σκέψης, γνώσεις, δεξιότητες, εμπειρία και συνεπώς αξίες. Οι ικανότητες έχουν ως αποτέλεσμα την ατομική ικανότητα του εργαζομένου να εκτελεί μια συγκεκριμένη εργασία αποτελεσματικά και με ποιότητα. Είναι εξαιρετικά σημαντικό να έχουμε τις κατάλληλες ικανότητες, για την υλοποίηση πιο σύνθετων καθηκόντων. Ένας ικανός άνθρωπος ξέρει τι πρέπει να γίνει, ξέρει πώς να το κάνει και το κάνει αποτελεσματικά.

Η παρουσία ή το επίπεδο ανάπτυξης της ικανότητας εκδηλώνεται μόνο μέσω της αποτελεσματικής συμπεριφοράς. Κατά τον καθορισμό των ικανοτήτων για ένα συγκεκριμένο τομέα εργασίας, είναι επομένως σημαντικό να οριστούν συμπεριφορές — δηλαδή, πώς αυτές οι ικανότητες εκδηλώνονται συγκεκριμένα στην εργασία, πώς συμπεριφέρεται ένας «ικανός εργαζόμενος». Συγκεκριμένα: χωρίς τον καθορισμό



βασικών συμπεριφορών, οι ικανότητες είναι πρακτικά άχρηστες, καθώς δεν γνωρίζουμε πώς αντικατοπτρίζονται στη συγκεκριμένη συμπεριφορά των εργαζομένων. Αντίθετα, οι εργαζόμενοι δεν γνωρίζουν ποιες συμπεριφορές πρέπει να εξασκήσουν προκειμένου να αναπτύξουν μια συγκεκριμένη ικανότητα.



### 2.5.2 Προσαρμοστικότητα & Ευελιξία

Η αλλαγή έρχεται στη ζωή μας ως αποτέλεσμα μιας κρίσης, ως αποτέλεσμα επιλογής ή κατά τύχη. Και στις τρεις περιπτώσεις βρισκόμαστε αντιμέτωποι με την επιλογή – να κάνουμε μια αλλαγή ή όχι; Σε καταστάσεις κρίσης, στην πραγματικότητα δεν έχουμε καμία επιρροή στην προγραμματισμένη και συνειδητή λήψη αποφάσεων. Η κατάσταση μας εκπλήσσει και χρειάζονται προσαρμογές. Αυτά είναι συχνά η αιτία πολλών συναισθηματικών προβλημάτων, ή ακόμη και προβλημάτων υγείας. Δεν μπορούμε να αποφύγουμε τα απροσδόκητα γεγονότα (κρίσεις) στη ζωή μας, καθώς είναι αυτά τα γεγονότα που μας προκαλούν και μας αναγκάζουν να βγούμε από τη ζώνη άνεσής μας. Αν αγνοήσουμε την πρόκληση της αλλαγής, σε προσωπικό επίπεδο αρνούμαστε επίσης την ευκαιρία να μάθουμε και να εξελιχθούμε.

Η ανθεκτικότητά μας στη ζωή μπορεί να γίνει ισχυρότερη μόνο όταν αποδεχόμαστε την αλλαγή και διαχειριζόμαστε τις προκλήσεις με θετικό τρόπο. Οι δεξιότητες αντιμετώπισης είναι οι μέθοδοι που χρησιμοποιεί ένα άτομο για την αντιμετώπιση δύσκολων και αγχωτικών καταστάσεων. Μπορούν να βοηθήσουν ένα άτομο να αντιμετωπίσει μια κατάσταση, να αναλάβει δράση και να είναι ευέλικτο και επίμονο στην επίλυση προβλημάτων.

Η προσαρμοστικότητα και η ευελιξία είναι δύο από τις πολύ σημαντικές ιδιότητες, που αναζητούνται σε μεγάλο βαθμό σε διάφορους τομείς εργασίας και υπό διαφορετικές συνθήκες. Και οι δύο ορολογίες ουσιαστικά σημαίνουν απλώς προσαρμογή σε ορισμένες περιστάσεις ή εναύσματα (εξωτερικά και εσωτερικά).

Προσαρμοστικότητα είναι η προθυμία να αλλάξετε ή να αντιμετωπίσετε τις δικές σας αντιλήψεις ή ιδέες. Η ευελιξία είναι περισσότερο η ικανότητα να «βαδίζετε προς τους άλλους» και να τους συναντάτε στα μισά του δρόμου. Και τα δύο γίνονται πιο σημαντικά στις καθημερινές ταχέως μεταβαλλόμενες κοινωνίες και/ή στους χώρους εργασίας μας και σύμφωνα με το Forbes συγκαταλέγονται στις οκτώ δεξιότητες που θα χρειαστούν οι άνθρωποι στον μελλοντικό χώρο εργασίας. Οι υπόλοιπες είναι: ενσυναίσθηση, ταπεινοφροσύνη, διαφάνεια, ικανή επικοινωνία, συναισθηματική νοημοσύνη και δέσμευση σε ένα όραμα.

Στον τομέα των κοινωνικών επιστημών και σε όλους τους τομείς παροχής βοήθειας σε επαγγέλματα και δραστηριότητες, συμπεριλαμβανομένου του εθελοντισμού, αυτές οι δεξιότητες είναι πολύ απαραίτητες.

*Τύποι δεξιοτήτων προσαρμογής*



Ως προσαρμοστικότητα μπορούμε να ορίσουμε την ικανότητα να είμαστε δημιουργικοί και ευέλικτοι σε νέες καταστάσεις. Είναι μια σημαντική ικανότητα επιβίωσης και συχνά θεωρείται ως χαρακτηριστικό της προσωπικότητας. Μερικοί άνθρωποι είναι πιο ευπροσάρμοστοι και άλλοι δυσκολεύονται περισσότερο. Η αποδοχή της αβεβαιότητας του μέλλοντος σημαίνει τον προγραμματισμό ενός βήματος τη φορά. Κάνοντας μικρά βήματα μέσα από τα μεγάλα προβλήματα, όπως αναμφίβολα είναι μία πανδημία, σημαίνει διαφοροποίηση μεταξύ των πραγμάτων που μπορούμε να ελέγξουμε και αυτών που δεν μπορούμε και κατά κάποιον τρόπο καλλιέργεια της προσαρμοστικότητας του εαυτού μας μαθαίνοντας την ως δεξιότητα.

Ως ήπια δεξιότητα, η προσαρμοστικότητα απαιτεί μια σειρά από άλλες ήπιες δεξιότητες προκειμένου να εφαρμοστεί με επιτυχία.

- Ικανότητα μάθησης (για όσους έχουν ανεπτυγμένες δεξιότητες προσαρμοστικότητας, η αποτυχία είναι μόνο μέρος της μάθησης).
- Επιμονή (δημιουργία πιο θετικής, ενθαρρυντικής και εστιασμένης στάσης, π.χ. αυτενέργεια, ανθεκτικότητα)
- Επινοητικότητα (αναζήτηση και εξεύρεση νέων πόρων και τεχνικών), επιδεικνύοντας δημιουργικότητα, επίλυση προβλημάτων, πρωτοβουλία
- Περιέργεια (χωρίς φόβο προς τις νέες ιδέες, τις προτάσεις), επιδεικνύεται στην έρευνα, ευρύτητα πνεύματος
- Αναλυτικές δεξιότητες
- Στρατηγική Σκέψη
- Διαπραγμάτευση
- Επικοινωνία (προφορική, γραπτή)

### **Τύποι δεξιοτήτων ευελιξίας**

Η προσαρμογή στην αλλαγή απαιτεί ευελιξία. Στην κρίση της πανδημίας, με όλες τις προκλήσεις, τις δύσκολες συνθήκες, τις γενικές αβεβαιότητες, οι άνθρωποι αντιμετωπίζουν πολυπλοκότητα στην αλλαγή (σωματική, ψυχολογική, πνευματική, ιατρική κ.λπ.). Η ευελιξία και η προσαρμοστικότητα είναι οι απαιτήσεις. Πολλές κοινωνικές έρευνες επισημαίνουν την αναγκαιότητα των κοινωνικών και συναισθηματικών δεξιοτήτων που θα επιτρέψουν αυτή τη διαδικασία. Τα άκαμπτα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας, η συναισθηματικά αναλφάβητη ανικανότητα του ατόμου να αναπτύξει ένα συγκεκριμένο επίπεδο ανθεκτικότητας μπορεί να οδηγήσει σε πιο σοβαρή ψυχική δυσφορία, ακόμη και σε διαταραχή.





Για να αποφευχθεί αυτό, επισημαίνουμε (3) τρεις τύπους ευελιξίας που βοηθούν στην προσαρμογή στην αλλαγή:

1. Γνωστική ευελιξία — η ικανότητα χρήσης διαφορετικών στρατηγικών σκέψης και νοητικών πλαισίων.
2. Συναισθηματική ευελιξία — η ικανότητα να αντιμετωπίζει κανείς τα δικά του συναισθήματα και τα συναισθήματα των άλλων.
3. Ευελιξία διάθεσης — η ικανότητα να παραμένει κάποιος αισιόδοξος και ταυτόχρονα ρεαλιστής.

### *Σημασία σε περιόδους κρίσης*

Η προσαρμοστικότητα και η ευελιξία είναι εξαιρετικά σημαντικές δεξιότητες κατά την εργασία με ανθρώπους και γενικά στα επαγγέλματα παροχής βοήθειας. Κατά την πρόσληψη εθελοντών, και οι δύο δεξιότητες αποτελούν σημαντική αναγνωρισμένη κατηγορία για την εργασία σε εξαιρετικές περιστάσεις και υπό ειδικές συνθήκες.

### *Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης*

- 1 Μπορώ να αλλάζω ταχύτητα με ελάχιστα παράπονα.
- 2 Η άποψή μου για τον εαυτό μου και τον κόσμο μου χαρακτηρίζεται από αισιοδοξία και αυτοπεποίθηση.
- 3 Οι αποτυχίες μου προσφέρουν ευκαιρίες για καινοτομία.
- 4 Μπορώ εύκολα να φανταστώ νέες χρήσεις για παλιές ιδέες.
- 5 Αναγνωρίζω τον εαυτό μου ως κάποιον που μπορεί να αλλάξει τη θέση του/της και να αλλάξει τον εαυτό του/της ανάλογα
- 6 Είμαι σε θέση να κάνω παραχωρήσεις στις αποφάσεις μου εάν αυτό επιτρέπει την επίτευξη συμφωνίας.
- 7 Ζητάω τη γνώμη των άλλων.



### 2.5.3 Συνεργασία

Η συνεργασία είναι απαραίτητη σε όλες σχεδόν τις πτυχές της ζωής και της εργασίας και σχεδόν κάθε φανταστική εργασία σε μια εταιρεία σημαίνει τουλάχιστον κάποιες κοινές προσπάθειες των μελών της ομάδας να συνεργαστούν. Επομένως, η συνεργασία στους περισσότερους τομείς του κόσμου της εργασίας είναι απαραίτητη. Ο ορισμός της λέξης «συνεργασία» αναφέρεται στη συνεργασία με κάποιον άλλο για να δημιουργήσει κάτι ή να δημιουργήσετε εσείς κάτι.

Οι συνεργατικές δεξιότητες επιτρέπουν στους εργαζόμενους να συνδεθούν παραγωγικά με άλλους συναδέλφους. Η επιτυχής συνεργασία απαιτεί πνεύμα συνεργασίας και αμοιβαίου σεβασμού. Οι εργοδότες συνήθως αναζητούν εργαζόμενους που εργάζονται αποτελεσματικά ως μέρος μιας ομάδας και είναι πρόθυμοι να εξισορροπήσουν τα προσωπικά επιτεύγματα με τους στόχους της ομάδας.

#### *Τύποι συνεργασίας*

1. Άμεση Συνεργασία — αντιπροσωπεύει όλες εκείνες τις δραστηριότητες στις οποίες οι άνθρωποι κάνουν παρόμοια πράγματα μαζί. Για παράδειγμα, πλέκοντας μαζί, δουλεύοντας μαζί, μεταφέροντας ένα φορτίο μαζί ή τραβώντας το αυτοκίνητο από τη λάσπη μαζί. Ο ουσιαστικός χαρακτήρας αυτού του είδους συνεργασίας είναι ότι οι άνθρωποι επιτελούν την ίδια λειτουργία που μπορούν να κάνουν και χωριστά. Αυτό το είδος συνεργασίας είναι εθελοντικό π.χ., η συνεργασία μεταξύ δύο συζύγων, δασκάλου και μαθητή, κύριου και υπηρέτη κ.λπ.
2. Έμμεση συνεργασία — σε αυτό το είδος συνεργασίας περιλαμβάνονται οι δραστηριότητες στις οποίες οι άνθρωποι εκτελούν από κοινού καθήκοντα σε αντίθεση με την επίτευξη κοινού σκοπού. Η συνεργασία αυτή βασίζεται στην αρχή του καταμερισμού της εργασίας. Σε αυτή, οι άνθρωποι επιτελούν διαφορετικές λειτουργίες, αλλά για την επίτευξη του κοινού στόχου.

Η συνεργασία είναι η πιο στοιχειώδης μορφή κοινωνικής διαδικασίας χωρίς την οποία η κοινωνία δεν μπορεί να υπάρξει. Σύμφωνα με τον Kropotkin, είναι τόσο σημαντικό στη ζωή ενός ατόμου που είναι δύσκολο να επιβιώσει χωρίς αυτό. Η συνεργασία είναι το θεμέλιο της κοινωνικής μας ζωής. Η συνεργασία για τους ανθρώπους είναι τόσο ψυχολογική όσο και κοινωνική ανάγκη. Οι σωματικές νοητικές και ακόμη και οι πνευματικές ανάγκες του ατόμου παραμένουν ανικανοποίητες αν δεν συμφωνεί να συνεργαστεί με τους άλλους. Η συνεργασία βοηθά την κοινωνία να προχωρήσει.



Η ιδέα της συνεργασίας στον τομέα της εργασίας, των έργων, των καθηκόντων ή της παροχής υπηρεσιών στον τομέα του εθελοντισμού φαίνεται απλή. Αλλά είναι αναμφίβολα κάτι παραπάνω από αυτό.

Αν θέλετε να συνεργαστείτε με άλλους, φροντίστε να συμπεριλάβετε όλα τα στοιχεία της επιτυχημένης συνεργασίας:

1. Σαφείς ορισμοί και συμφωνίες σχετικά με τον ρόλο των εταίρων στη διαδικασία συνεργασίας.
2. Ανοικτή επικοινωνία σε ομάδες για την ανταλλαγή πληροφοριών που απαιτούνται για την εκτέλεση των καθηκόντων.
3. Συμφωνία σχετικά με τους στόχους και τις μεθόδους για την ολοκλήρωση των έργων ή των καθηκόντων. Μην συνεχίσετε μέχρι να επιβεβαιωθούν οι συμφωνίες όλων των μελών της ομάδας.
4. Αναγνώριση και σεβασμός της συμβολής όλων των συμμετεχόντων.
5. Εντοπισμός εμποδίων και επίλυση προβλημάτων κατά τη διαδικασία συνεργασίας.
6. Οι στόχοι της ομάδας είναι πάνω από την προσωπική ικανοποίηση ή/και αναγνώριση. Είναι σημαντικό τα επιθυμητά αποτελέσματα του έργου ή καθήκοντος να έρθουν στην πρώτη γραμμή — όχι μεμονωμένοι στόχοι.
7. Προθυμία για απολογία για τυχόν λάθος βήματα, οδηγίες ή αποφάσεις.

Στις διαδικασίες συνεργασίας, συμπεριλαμβάνουμε μια σειρά από σημαντικά στοιχεία επικοινωνίας και οργάνωσης, όπως:

- Ενεργός ακρόαση των μελών της ομάδας
- Διαπραγματευτικοί ρόλοι που αξιοποιούν τα ατομικά οφέλη
- Ανάλυση προβλημάτων χωρίς να απορρίπτονται ευθύνες
- Επίτευξη συναίνεσης σχετικά με τους στόχους και τις διαδικασίες για την επιτυχή εκτέλεση των καθηκόντων
- Ανάθεση καθηκόντων μέσω ανοικτής συζήτησης
- Προθυμία να βρεθούν λύσεις στα προβλήματα
- Διευκόλυνση της ομαδικής συζήτησης
- Εντοπισμός των εμποδίων για την επιτυχία
- Επένδυση του χρόνου και της ενέργειας που απαιτούνται για την ολοκλήρωση των εργασιών
- Διατήρηση της αίσθησης του χιούμορ όποτε είναι δυνατόν
- Ακούγοντας την οπτική των πιο αθόρυβων συναδέλφων
- Τήρηση προθεσμιών των ατομικών συμμετοχών



- Αναγνώριση της συμβολής από άλλους συνεργάτες
- Αναγνώριση των πλεονεκτημάτων και των αδυναμιών των εργαζομένων
- Επιλογή συμβατών συνεργατών για την υλοποίηση της εργασίας
- Μοιραζόμαστε συναισθήματα απογοήτευσης ή δυσαρέσκειας όταν προκύπτουν
- Σεβασμός μεταξύ των μελών της ομάδας
- Ανάλυση της ευθύνης για τα λάθη
- Ενημέρωση των εργαζομένων σχετικά με την εξέλιξη έργου/εργασιών
- Προσπάθεια να εκπληρωθούν οι ομαδικές δεσμεύσεις.

Αν και η συνεργασία στον σημερινό χώρο εργασίας συχνά περιγράφεται ως αναγκαιότητα εφαρμογής «ήπιων δεξιοτήτων», είναι εξίσου σημαντική με τις τεχνικές δεξιότητες όπως το εκπαιδευτικό υπόβαθρο ή/και οι τεχνικές γνώσεις. Και ενώ οι παραγωγικές δεξιότητες συνεργασίας μπορεί να μην είναι έμφυτες σε ορισμένα άτομα, μπορούν εύκολα να τις μάθουν και να τις εξασκήσουν στην τελειότητα.

#### *Σημασία σε περιόδους κρίσης*

Ένας σημαντικός καθοριστικός παράγοντας για τον τρόπο με τον οποίο οι κοινωνίες και τα άτομα χειρίζονται κρίσεις όπως η πανδημία είναι η συνεργασία. Ιδιαίτερα σε περιπτώσεις κρίσεων, οι εθελοντικές οργανώσεις και οι εθελοντές πρέπει να συγκεντρώσουν διαλειτουργικές προοπτικές για να μετριάσουν τις γρήγορες αλλαγές, τα σύνθετα προβλήματα που έχουν μακροπρόθεσμες επιπτώσεις.

#### *Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης*

- 1 Είμαι σε θέση να ακούω ενεργά τους άλλους
- 2 Είμαι σε θέση να αναλύω τα προβλήματα χωρίς να κατηγορώ.
- 3 Τηρώ πάντα τις προθεσμίες για ατομική συνεισφορά.
- 4 Με σέβονται τα μέλη της ομάδας.
- 5 Προσπαθώ να εκπληρώσω τις δεσμεύσεις της ομάδας.
- 6 Αναλαμβάνω την πλήρη ευθύνη για τα λάθη μου.
- 7 Είμαι πρόθυμος να βρω λύσεις στα προβλήματα.
- 8 Είμαι σε θέση να διαπραγματευτώ ρόλους που εκμεταλλεύονται ατομικά οφέλη.



### 2.5.4 Προγραμματισμός & Εκτίμηση των καταστάσεων

Προγραμματισμός είναι ο καθορισμός στόχων προγραμματισμού και καθηκόντων για την περίοδο σχεδιασμού με βάση την πρόβλεψη και τον καθορισμό των απαραίτητων πόρων για την υλοποίησή τους. Το αποτέλεσμα του προγραμματισμού είναι ένα πλάνο, το οποίο τις περισσότερες φορές έχει τη μορφή γραπτού εγγράφου. Ο στόχος του προγραμματισμού είναι το αποτέλεσμα που θέλει να πετύχει η εταιρία κατά την περίοδο σχεδιασμού.

Ο προγραμματισμός μπορεί να οριστεί ως μια ανθρώπινη δραστηριότητα προσανατολισμένη στο μέλλον. Καλύπτει τη διαδικασία σκέψης για τις μελλοντικές δυνατότητες και τους κινδύνους που μπορεί να αντιμετωπίσει η κοινωνία. Μπορούμε να πούμε ότι αυτός είναι ένας οργανωμένος τρόπος για να μειωθεί η αβεβαιότητα και ο επιχειρηματικός κίνδυνος ενός οργανισμού στο μέλλον. Ο προγραμματισμός ή η σκέψη για το μέλλον παράλληλα με τη σκέψη για το παρελθόν και το παρόν είναι μια σύνθετη δραστηριότητα που στοχεύει να επηρεάσει ενεργά τα μελλοντικά γεγονότα, προκειμένου να τα οδηγήσει στη μελλοντική επιθυμητή κατάσταση του οργανισμού. Πώς να επιτύχετε τη μέγιστη δυνατή επιχειρηματική απόδοση και πώς να μειώσετε τον κίνδυνο μελλοντικών επιχειρηματικών αποφάσεων - αυτοί είναι οι δύο κύριοι λόγοι για σοβαρό προγραμματισμό σε έναν οργανισμό. Ο προγραμματισμός, ως πρώτη λειτουργία της διοίκησης, είναι μια συνεχής διαδικασία που εξασφαλίζει τις απαραίτητες αλλαγές στα σχέδια και την προετοιμασία νέων με βάση την ανατροφοδότηση, συμπεριλαμβανομένου του ελέγχου.

Για να καταστεί η προετοιμασία για τον προγραμματισμό όσο το δυνατόν πιο συγκεκριμένη, αποτελεσματική και, κυρίως, επιτυχής, είναι καλό να ακολουθήσουμε μερικές συστάσεις:

1. Καθορισμός στόχων - τα άτομα που θέτουν στόχους και είναι προσηλωμένοι στα καθήκοντα επενδύουν το χρόνο τους με τρόπους που απαιτούνται για να επιτύχουν τους στόχους τους
2. Μείωση της απόσπασης της προσοχής - απομάκρυνση της περιττής απόσπασης της προσοχής από το περιβάλλον ή/και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης
3. Καθορισμός χρονικών ορίων - κατανομή συγκεκριμένων χρόνων για τις εργασίες και, στη συνέχεια, τήρηση αυτών των ωρών. Όταν τελειώσει ο χρόνος, προχωρήστε στην επόμενη εργασία: παρακολουθήστε τον χρόνο σας και βάλτε προθεσμίες.
4. Επιβράβευση των επιτευγμάτων - όταν οι μαθητές επιτυγχάνουν στόχους, είναι σημαντικό να ανταμείβονται για τις προσπάθειές τους για την αποτελεσματική διαχείριση του χρόνου τους.



## 5. Γίνετε κυρίαρχος του χρονοδιαγράμματος

Στρατηγικός σχεδιασμός - περιλαμβάνει την αξιολόγηση των βασικών προβλημάτων (απειλών) και ευκαιριών της εταιρείας, τον έλεγχο και τον καθορισμό των βασικών εννοιών της ανάπτυξης της εταιρείας, την παροχή ευκαιριών για τη μακροπρόθεσμη επιχειρηματική επιτυχία της εταιρείας και την πρόβλεψη πιθανών επιχειρηματικών αποτελεσμάτων. Με βάση τον στρατηγικό σχεδιασμό, η εταιρεία αποφασίζει για την ανάπτυξή της, λαμβάνει βραχυπρόθεσμες - τακτικές και λειτουργικές - αποφάσεις, ανταποκρίνεται στις αλλαγές και τις απαιτήσεις του περιβάλλοντος και, αν χρειαστεί, αναδιοργανώνει τις δραστηριότητές της.

Τακτικός σχεδιασμός - συνδέεται με στρατηγικά σχέδια, λαμβάνοντας παράλληλα υπόψη τις δραστηριότητες της εταιρείας τον περασμένο χρόνο και λαμβάνοντας υπόψη όλες τις σημαντικές αλλαγές στο εσωτερικό (εντός της εταιρείας) και στο εξωτερικό περιβάλλον (στο περιβάλλον που έχει αντίκτυπο στη λειτουργία της εταιρείας). Δεδομένου ότι το σχέδιο έχει σχεδιαστεί για βραχυπρόθεσμο χρονικό διάστημα (επιχειρηματικό ή ημερολογιακό έτος), μπορούμε να αξιολογήσουμε τον αντίκτυπο στις δραστηριότητες της εταιρείας με μεγάλη βεβαιότητα (περισσότερο από ότι με μακροπρόθεσμο σχεδιασμό) και να προβλέψουμε την εξέλιξη των γεγονότων με βάση τις αποφάσεις που λαμβάνονται.

Επιχειρησιακός προγραμματισμός - περιορίζεται σε συντομότερες χρονικές περιόδους και τα βασικά του καθήκοντα είναι να διασφαλίζει τη συνέχεια της διαδικασίας σχεδιασμού και τη μέγιστη δυνατή βραχυπρόθεσμη (μηνιαία, τριμηνιαία, εξαμηνιαία) επίδοση του οργανισμού. Το αντικείμενο του επιχειρησιακού σχεδιασμού των επιχειρηματικών λειτουργιών είναι ατομικές επιχειρηματικές λειτουργίες στην εταιρεία (πωλήσεις, προμήθειες, παραγωγή, χρηματοδότηση κ.λπ.) και το κριτήριο σχεδιασμού είναι η βέλτιστη αξιοποίηση των συγκεκριμένων δυνατοτήτων.

Όλες οι στρατηγικές είναι απλά ένα κομμάτι χαρτί, αν δεν εφαρμοστούν σωστά. Συχνά ακούμε ανθρώπους να διαμαρτύρονται για χρονοτριβή. Αυτός είναι ένας από τους πιο συνηθισμένους λόγους αποτυχίας εργασιών. Η έγκαιρη εκτέλεση των εργασιών με προτεραιότητα αποτελεί το κύριο βήμα στον προγραμματισμό μας.

Το καθημερινό πλάνο εργασίας μας επιτρέπει να καθορίσουμε την πορεία της ημέρας και έτσι να προχωρήσουμε σταδιακά προς τους στόχους μας. Κάθε μέρα μετράει τόσο επείγουσες όσο και σημαντικές εργασίες που πρέπει να εξισορροπηθούν, ξεκινώντας από τις πιο σημαντικές εργασίες πριν από οποιαδήποτε άλλη. Το σπάσιμο των στόχων σας σε κομμάτια διευκολύνει την πρόοδο και την επίτευξή τους. Σας προτείνουμε επίσης να διαιρέσετε το χρόνο σε ημέρες «εστίασης» και ημέρες προετοιμασίας. Από



αυτή την άποψη, η προετοιμασία είναι εξαιρετικά σημαντική για τον προγραμματισμό των εργασιών.

Ένα από τα πολύ χρήσιμα εργαλεία προγραμματισμού είναι ο πίνακας Eisenhower, ο οποίος παρουσιάζεται παρακάτω:

*Ο πίνακας αποφάσεων του Αϊζενχάουερ (Eisenhower)*

	Επείγον	Μη επείγον
Σημαντικό	ΥΛΟΠΟΙΗΣΗ Κάντε το τώρα	ΑΠΟΦΑΣΗ Προγραμματίστε τον χρόνο για να το κάνετε
Μη σημαντικό	ΑΝΑΘΕΣΗ Ποιος θα μπορούσε να το κάνει αντί για εσάς;	ΔΙΑΓΡΑΦΗ Καταργήστε το

Οι αποφάσεις σχεδιασμού συχνά λαμβάνονται γρήγορα· μερικές φορές ελλείψει προσεκτικής ανάλυσης των διαθέσιμων δεδομένων. Η Αξιολόγηση της Κατάστασης είναι μια συστηματική διαδικασία συγκέντρωσης, ανάλυσης, σύνθεσης και διαβίβασης δεδομένων για την ενημέρωση των αποφάσεων σχεδιασμού. Οι πληροφορίες από μια αξιολόγηση της κατάστασης μπορούν να χρησιμοποιηθούν για την ενημέρωση των σκοπών, των στόχων, του κοινού-στόχου και των δραστηριοτήτων των στρατηγικών διαφόρων τομέων.

Έξι στρατηγικά βήματα για τη διενέργεια εκτίμησης της κατάστασης

Βήμα 1: Προσδιορισμός βασικών ερωτήσεων που πρέπει να απαντηθούν

Το πρώτο βήμα σε μια εκτίμηση της κατάστασης είναι να καθορίσετε τι χρειάζεστε για να ενημερώσετε τις αποφάσεις προγραμματισμού. Χρησιμοποιήστε τις τρεις γενικές ερωτήσεις (και υποερωτήσεις) για να διαμορφώσετε την κατεύθυνση της εκτίμησης της κατάστασης και να αναπτύξετε τα ερευνητικά σας ερωτήματα:

1. Ποια είναι η κατάσταση;
2. Ποιες επιρροές κάνουν την κατάσταση καλύτερη και χειρότερη;



3. Ποιες πιθανές ενέργειες μπορείτε να αναλάβετε για την αντιμετώπιση της κατάστασης;

#### Βήμα 2: Ανάπτυξη σχεδίου συλλογής δεδομένων

Οι ερωτήσεις που αναπτύσσετε στο πρώτο βήμα θα καθορίσουν τα δεδομένα που απαιτούνται. Τα πάρα πολλά δεδομένα μπορεί να γίνουν συντριπτικά. Βεβαιωθείτε ότι το σχέδιο συλλογής δεδομένων σας περιλαμβάνει ποικίλους τύπους δεδομένων (π.χ. δείκτες κοινωνικής ή υγειονομικής κατάστασης της κοινότητας, περιβαλλοντικές σαρώσεις ή βέλτιστες πρακτικές)· διάφορες μέθοδοι συλλογής δεδομένων (π.χ. έρευνες, ανασκόπηση εγγράφων και ανασκόπηση της βιβλιογραφίας)· και ποικίλες πηγές δεδομένων (π.χ. οργανώσεις-εταίροι, κοινότητα, ομπρέλα εθελοντικών οργανώσεων ή/και κυβέρνηση).

#### Βήμα 3: Συλλογή των δεδομένων

Τώρα που εντοπίσατε τα ερευνητικά ερωτήματα και αναπτύξατε ένα σχέδιο συλλογής δεδομένων, το επόμενο βήμα είναι να συλλέξετε δεδομένα. Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι υπάρχουν δύο τύποι συλλογής δεδομένων – η συλλογή πρωτογενών και η συλλογή δευτερογενών δεδομένων. Τα πρωτογενή δεδομένα είναι δεδομένα που συλλέγετε εσείς οι ίδιοι και η ομάδα αξιολόγησης της κατάστασης· τα δευτερογενή δεδομένα συλλέγονται από κάποιον άλλο· για παράδειγμα, από την επαρχιακή ή ομοσπονδιακή κυβέρνηση, από έναν ερευνητή ή έναν συνεργαζόμενο οργανισμό.

#### Βήμα 4: Οργάνωση, σύνθεση και σύνοψη των δεδομένων

Μια ανάλυση SWOT (Δυνατά σημεία, Αδυναμίες, Ευκαιρίες, Απειλές) ή μια Ανάλυση Πεδίου Δυνάμεων μπορεί να βοηθήσει στον εντοπισμό ή/και στη βελτίωση της κατάστασης.

#### Βήμα 5: Κοινοποίηση πληροφοριών

Οι συνάδελφοι, οι συνεργαζόμενοι οργανισμοί και οι υπεύθυνοι λήψης αποφάσεων ενδιαφέρονται όλοι για τα ευρήματά σας. Ως εκ τούτου, είναι σημαντικό να κοινοποιήσετε τα βασικά ευρήματα σε καθένα από τα ενδιαφερόμενα μέρη σας με τρόπο που να είναι κατανοητός σε κάθε ξεχωριστό κοινό.

#### Βήμα 6: Σκεφτείτε πώς να προχωρήσετε με τον προγραμματισμό

Ήρθε η ώρα να αξιοποιήσετε τα ευρήματά σας και να αποφασίσετε για τα επόμενα βήματά σας. Εξετάστε ποια είναι τα επόμενα βήματά σας στη διαδικασία σχεδιασμού.





Θα μπορούσατε να προχωρήσετε, ή πρέπει να επανεξετάσετε τα ερευνητικά ερωτήματα, το πεδίο εφαρμογής του έργου ή τους πόρους.

Μια εκτίμηση της κατάστασης, αν και χρονοβόρα, είναι ένα σημαντικό μέρος του σχεδιασμού ενός τεκμηριωμένου προγράμματος. Τα βήματα, που επισημαίνονται παραπάνω, απλοποιούν τη διαδικασία σε εύκολα διαχειρίσιμες, στρατηγικές εργασίες.

### *Σημασία σε περιόδους κρίσης*

Ένας εθελοντής, ειδικά σε περιόδους κρίσης, χρειάζεται μια σειρά γνώσεων, δεξιοτήτων και ικανοτήτων που έχουν αναπτυχθεί σε αρκετά υψηλό επίπεδο για να κυριαρχήσει με επιτυχία στον τομέα των εθελοντικών εργασιών. Καθώς ο εθελοντισμός γίνεται πιο συγκεκριμένος και όλο και πιο απαιτητικός (νέες ομάδες χρηστών-στόχων, ο αντίκτυπος των διαφορετικών πολιτισμών, η κατάσταση της υγείας, η κοινωνική κατάσταση, η υλική κατάσταση, κ.λπ.), οι βασικές δεξιότητες, συμπεριλαμβανομένου του προγραμματισμού ως μία σημαντική οργανωτική ικανότητα, είναι ζωτικής σημασίας. Τέλος, αξίζει να αναφερθεί ότι οι δεξιότητες που αποκτήθηκαν από τον εθελοντισμό μπορούν να μεταφερθούν και σε άλλους τομείς.

### *Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης*

- 1 Κάνω τις πιο σημαντικές εργασίες την καλύτερη στιγμή για εμένα μέσα στην ημέρα.
- 2 Αποφεύγω συναντήσεις που είναι χρονοβόρες.
- 3 Δεν χρονοτριβώ.
- 4 Χρησιμοποιώ οργανωμένο εβδομαδιαίο/μηνιαίο χρονοδιάγραμμα.
- 5 Κάνω μια λίστα με τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία μου πριν ξεκινήσω τον προγραμματισμό.
- 6 Έχω εναλλακτικά σχέδια στο μανίκι μου σε περίπτωση αποτυχιών ή παγίδων.
- 7 Κάνω σχέδια σύμφωνα με την κατανόησή μου και δεν ψάχνω για ευκαιρίες ή πόρους.
- 8 Λαμβάνω υπόψιν τις προτάσεις της ομάδας μου στη διαμόρφωση ενός σχεδίου.
- 9 Κρατάω την ομάδα μου ενήμερη για όλα τα σχέδιά μου, τις στρατηγικές και τις διαθέσιμες ευκαιρίες.
- 10 Δεν φοβάμαι να ρισκάρω.



11 Πριν σχεδιάσω ένα πλάνο, ψάχνω για κενά και ζητήματα που θα μπορούσαν να προκαλέσουν πιθανές αποτυχίες στο σχέδιό μου.

12 Δημιουργώ λύσεις μέσω του καταιγισμού ιδεών (brainstorming) και της συζήτησης με τα μέλη της ομάδας.



### 2.5.5 *Ιεράρχηση προτεραιοτήτων & Αποτελεσματικότητα*

Η ιεράρχηση προτεραιοτήτων είναι μια βασική δεξιότητα που χρειάζεστε για να αξιοποιήσετε με τον καλύτερο δυνατό τρόπο τις δικές σας προσπάθειες και εκείνες της ομάδας σας. Σας βοηθά να κατανείμετε τον χρόνο σας εκεί που χρειάζεται περισσότερο, απελευθερώνοντας εσάς και τα μέλη της ομάδας σας από εργασίες που μπορούν να αντιμετωπιστούν αργότερα.

Η ιεράρχηση προτεραιοτήτων σας βοηθά να κατανέμετε το χρόνο σας εκεί όπου είναι πιο απαραίτητο, απελευθερώνοντας εσάς και τα μέλη της ομάδας σας από εργασίες που μπορούν να αντιμετωπιστούν αργότερα. Γνωρίζοντας πώς να βάζετε προτεραιότητες, μπορείτε να παραμείνετε σε καλό δρόμο με τις δεσμεύσεις.

Η ιεράρχηση προτεραιοτήτων μπορεί επίσης να είναι μια πρόκληση όταν εργάζεστε σε μια ομάδα, επειδή κάθε μέλος της ομάδας θέλει να έχει λόγο σε αυτό που είναι πιο σημαντικό. Το να γνωρίζετε πώς να ιεραρχείτε τις εργασίες σας είναι μια βασική δεξιότητα, επειδή όλοι μας έχουμε απαιτήσεις από το χρόνο και την προσοχή μας. Με καλή ιεράρχηση προτεραιοτήτων (και προσεκτική διαχείριση των εργασιών για τις οποίες έχουν καθοριστεί ξανά προτεραιότητες) μπορείτε να φέρετε τάξη στο χάος, να μειώσετε μαζικά το άγχος και να προχωρήσετε σε μια επιτυχή ολοκλήρωση.

Σε ένα πρώτο επίπεδο, μπορείτε να δώσετε προτεραιότητα με βάση τους χρονικούς περιορισμούς, την πιθανή κερδοφορία ή το όφελος της εργασίας που αντιμετωπίζετε, ή την πίεση που δέχεστε για να ολοκληρώσετε μια εργασία.

Οι περισσότεροι άνθρωποι δίνουν προτεραιότητα σε αυτό που πρέπει να κάνουν με βάση τον επείγοντα χαρακτήρα και τη σημασία της κάθε εργασίας — εστιάζουν πρώτα στις πιο πιεστικές, σημαντικές εργασίες και κάνουν τις άλλες όταν αυτές ολοκληρωθούν. Αν και αυτή είναι μια καλή αρχή, η πραγματικότητα είναι ότι μερικές φορές υπάρχουν και άλλοι παράγοντες που πρέπει να ληφθούν υπόψη. Επομένως, η χρήση συγκεκριμένων εργαλείων ιεράρχησης μπορεί να έχει περισσότερο νόημα.

Όταν μιλάμε για τον καθορισμό προτεραιοτήτων (προτεραιοποίηση), μιλάμε επίσης για αποτελεσματικότητα. Η αποτελεσματικότητα καθορίζει γενικά τον βαθμό στον οποίο ο χρόνος, η προσπάθεια και το κόστος δαπανώνται καλά για μια προγραμματισμένη εργασία ή σκοπό. Η αποτελεσματική εργασία είναι σημαντική. Με μια γενικότερη έννοια, είναι η ικανότητα να κάνουμε τα πράγματα καλά, με επιτυχία και χωρίς σπατάλη.

Παρακάτω είναι 8 συμβουλές για την αποτελεσματική ιεράρχηση των καθηκόντων σας:



## 1. Το-Do Λίστα

Στην αρχή κάθε ημέρας ή εβδομάδας, δημιουργήστε μια λίστα εκκρεμών εργασιών που αντικατοπτρίζει αυτά που θέλετε να κάνετε. Προσπαθήστε να θέσετε ρεαλιστικούς στόχους, ώστε να αποφύγετε την απογοήτευση αν δεν έχετε ολοκληρώσει τις εργασίες σας μέχρι τη στιγμή που θα έχετε ορίσει.

## 2. Τακτική επανεξέταση

Ελέγχοντας τακτικά τον φόρτο εργασίας σας, πιθανότατα θα σημειώσετε αρκετά ολοκληρωμένα στοιχεία της λίστας, δίνοντάς σας αυτό το αίσθημα επιτυχίας. Το να ελέγχετε πράγματα από τη λίστα σας είναι καλό και σας παρακινεί να κάνετε περισσότερα.

## 3. Επικεντρωθείτε στα πιο κρίσιμα

Ακολουθήστε τον κανόνα 80:20 του φόρτου εργασίας. Το 80% της εργασίας μας συνεισφέρει λιγότερο από το 20% της αξίας του, επομένως εστιάστε στο πιο σημαντικό 20% για να ολοκληρώσετε τις πιο κρίσιμες εργασίες. Αυτό θα αυξήσει την απόδοσή σας στην εργασία, καθώς οι πιο σημαντικές εργασίες θα έχουν ολοκληρωθεί.

## 4. Καθορισμός ρεαλιστικών προθεσμιών

Είναι σημαντικό να υπολογίζετε με ακρίβεια το χρόνο που θα χρειαστεί για την ολοκλήρωση κάθε εργασίας, προκειμένου να επιτύχετε και να κερδίσετε αυτή την αίσθηση ικανοποίησης. Αν είστε πολύ αισιόδοξοι, αυτό θα οδηγήσει μόνο σε απογοήτευση.

## 5. Αφήστε χρόνο για διακοπές

Αυτό μπορεί να είναι δύσκολο να το κάνετε, καθώς δεν γνωρίζετε πόσες διακοπές θα έχετε, αλλά αν είναι πιθανό να έχετε κάποιες κατά τη διάρκεια μιας συγκεκριμένης ώρας της ημέρας, τότε κάντε την πιο επείγουσα εργασία κατά τη διάρκεια των ωρών που είναι λιγότερο πιθανό να διακόψετε. Με αυτόν τον τρόπο μπορείτε να εστιάσετε καλύτερα και να ολοκληρώσετε τις εργασίες γρηγορότερα.

## 6. Δομήστε τη φόρτωση των εργασιών σας

Είναι καλύτερο να ασχοληθείτε με ένα στοιχείο στη λίστα σας ένα κάθε φορά, ώστε να μην διακόπτετε και να αλλάζετε μεταξύ διαφορετικών εργασιών.

## 7. Μην αφήνετε τα εισερχόμενά σας να οδηγούν τον φόρτο εργασίας σας



Αφιερώστε χρόνο για να ελέγξετε τα εισερχόμενά σας για να αποφύγετε διακοπές κάθε φορά που λαμβάνετε ένα μήνυμα ηλεκτρονικού ταχυδρομείου.

#### 8. Κρατήστε ένα αρχείο καταγραφής της εργασίας σας (καθήκοντα)

Τηρώντας ένα αρχείο καταγραφής της δουλειάς σας, θα μάθετε πόσο χρόνο διαρκεί κάθε εργασία που κάνετε που θα σας βοηθήσει όταν προγραμματίζετε την εβδομάδα σας μπροστά, ειδικά κατά τον καθορισμό ρεαλιστικών χρονικών κλιμάκων για τη λίστα όλων των σημαντικών προς εκτέλεση εργασιών.

#### *Σημασία σε περιόδους κρίσης*

Κατά τη διάρκεια μιας κρίσης, εμφανίζεται γνωστική υπερφόρτωση· οι πληροφορίες είναι ελλιπείς, τα συμφέροντα και οι προτεραιότητες ενδέχεται να συγκρούονται και τα συναισθήματα και οι ανησυχίες είναι υψηλές. Ως εκ τούτου, στον τομέα της εργασίας με άτομα που βρίσκονται σε καταστάσεις κρίσης, η αποτελεσματικότητα και η ιεράρχηση προτεραιοτήτων είναι ακόμη πιο σημαντικές, δεδομένου ότι πολλοί παράγοντες στη διαδικασία παροχής βοήθειας εξαρτώνται ιδιαίτερα από αυτές τις δύο δεξιότητες.

#### *Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης*

- 1 Είμαι σε θέση να πετύχω τους περισσότερους από τους στόχους που έχω θέσει για τον εαυτό μου.
- 2 Σε γενικές γραμμές, νομίζω ότι μπορώ να επιτύχω αποτελέσματα που είναι σημαντικά για μένα.
- 3 Είμαι σε θέση να ξεπεράσω με επιτυχία πολλές προκλήσεις.
- 4 Είμαι βέβαιος ότι μπορώ να αποδώσω αποτελεσματικά σε πολλές διαφορετικές εργασίες.
- 5 Σε σύγκριση με άλλους ανθρώπους, μπορώ να κάνω τις περισσότερες εργασίες πολύ καλά.
- 6 Ακόμα και όταν τα πράγματα είναι δύσκολα, μπορώ να αποδώσω αρκετά καλά.
- 7 Τηρώ με ευκολία τις προθεσμίες.
- 8 Διαχειρίζομαι αποτελεσματικά τον φόρτο εργασίας μου.
- 9 Μπορώ να χρησιμοποιώ το χρόνο με σύνεση και να αποφεύγω τους περισπασμούς.



- 10 Δεν έχω κανένα πρόβλημα να προσαρμοστώ στην αλλαγή και να επαναξιολογήσω τις προτεραιότητές μου.
- 11 Είμαι σε θέση να ελέγξω το άγχος όταν ασχολούμαι με πολλαπλές εργασίες.
- 12 Συνήθως ασχολούμαι με τις σημαντικές εργασίες πρώτα και αφήνω τις δευτερεύουσες εργασίες στην άκρη.



### 2.5.6 Διαχείριση χρόνου

Έτσι, όταν μιλάμε για τη διαχείριση του χρόνου, μπορούμε να πούμε εν συντομία ότι πρόκειται για δεξιότητες που σας επιτρέπουν να ιεραρχήσετε τα καθήκοντα, να αποφύγετε τους αντιπερισπασμούς και να διατηρήσετε την εστίασή σας. Στον τομέα εργασίας, συμπεριλαμβανομένου του τομέα εθελοντικής εργασίας, βοηθά στον καθορισμό και την τήρηση των προθεσμιών, στην εκτέλεση ενός καθήκοντος τη δεδομένη στιγμή και στην ανάθεση αρμοδιοτήτων. Το βασικό κομμάτι του πώς να διαχειριστούμε τον εαυτό μας είναι η διαχείριση του χρόνου μας. Υπάρχουν πολλοί λόγοι για τους οποίους η διαχείριση του χρόνου είναι σημαντική. Ένας από αυτούς είναι ο λεγόμενος «θετικός κύκλος» που μπορεί να βελτιώσει δραματικά πολλές πτυχές της ζωής μας.

Η διαχείριση του χρόνου είναι μια τεχνική για την αποτελεσματικότερη χρήση του χρόνου. Αφορά στην οργάνωση επαγγελματικών και προσωπικών καθηκόντων με βάση τον επείγοντα χαρακτήρα και τη σημασία τους. Το πρώτο είναι η φροντίδα των πιο επειγόντων και σημαντικών καθηκόντων, ακολουθούμενα από δραστηριότητες που δεν είναι απαραίτητες, αλλά εξακολουθούν να είναι σημαντικές. Με τον καθορισμό προτεραιοτήτων στο πρόγραμμά σας, μπορείτε να εστιάσετε το χρόνο και την ενέργειά σας εκεί που είναι περισσότερο απαραίτητο.

Η επιτυχής διαχείριση του χρόνου περιλαμβάνει συνειδητό σχεδιασμό και προσεκτική λήψη αποφάσεων. Περιλαμβάνει επίσης τη διατήρηση της εστίασης και την ιεράρχηση σημαντικών καθηκόντων αντί να παραπλανείστε από ασήμαντους περισπασμούς.

Η αυτοδιαχείριση είναι μία από τις στρατηγικές με τις οποίες θέτουμε εργασιακούς στόχους και προτεραιότητες και τα επιτυγχάνουμε αποτελεσματικά σε ένα ορισμένο χρονικό διάστημα. Στην πραγματικότητα, είναι μια διαδικασία που αποτελείται από επτά βασικά στοιχεία:

- Ανάλυση χρόνου και εκτίμηση (αίσθηση χρόνου)
- Σχεδιασμός (λίστες των καθηκόντων που πρέπει να γίνουν)
- Καθορισμός στόχων και προτεραιοτήτων
- Προγραμματισμός
- Οργάνωση
- Δημιουργία νέων και βελτιωμένων συνηθειών χρόνου και
- Παρακολούθηση (χρόνος, δραστηριότητες κ.λπ.).

*Συχνές παγίδες διαχείρισης χρόνου*



Όταν προσπαθείτε να διαχειριστείτε το χρόνο, συμβαίνει συχνά να βγαίνετε εκτός πορείας. Για να βελτιώσετε τη διαχείριση του χρόνου, θα πρέπει να προσπαθήσετε να αποφύγετε τις ακόλουθες κοινές παγίδες:

- Παγίδα αριθ. 1: Μη δημιουργείτε μια λίστα εκκρεμοτήτων. Αν δεν ξέρετε τι πρέπει να γίνει, δεν μπορείτε.
- Παγίδα αριθ. 2: Multitasking - Ταυτόχρονη εκτέλεση πολλών ενεργειών. Σε αντίθεση με τη δημοφιλή πεποίθηση, το multitasking είναι στην πραγματικότητα λιγότερο παραγωγικό από την εστίαση σε μία εργασία τη φορά. Αυτό συμβαίνει επειδή ο εγκέφαλός μας δεν είναι εξοπλισμένος για να εκτελεί δύο εργασίες ταυτόχρονα που απαιτούν υψηλού επιπέδου εγκεφαλικές λειτουργίες. Μερικές μελέτες δείχνουν ότι το multitasking μπορεί να μειώσει το IQ μας επειδή το εύρος της προσοχής μας είναι διχασμένο και μπορεί ακόμη και να βλάψει τον εγκέφαλό μας.
- Παγίδα αριθ. 3: Δεν γνωρίζετε πόσο χρόνο απαιτεί μια συγκεκριμένη εργασία. Μπορείτε να γράψετε μια αναφορά σε μία ώρα ή θα χρειαστείτε τρεις ώρες; Εάν δεν γνωρίζετε πόσο χρόνο χρειάζεται μια εργασία, δεν μπορείτε να διαχειριστείτε αποτελεσματικά τις Επτά Δεξιότητες για Επιτυχημένη Διαχείριση Χρόνου.

### *Σημασία σε περιόδους κρίσης*

Μαθαίνοντας πώς να εξισορροπείτε τις αναθέσεις και τον αριθμό των προθεσμιών ενώ εργάζεστε ως εθελοντής, θα διευκολύνει την προσαρμογή σας σε μελλοντικό συνεργατικό εργασιακό περιβάλλον. Έχοντας την ικανότητα διαχείρισης του χρόνου για τους εξυπηρετούμενους με τους οποίους εργάζονται οι εθελοντές, πετυχαίνουν τη συνεργασία και ένα επίπεδο εμπιστοσύνης ότι οι αμοιβαίες συμφωνίες θα υλοποιηθούν. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα σε περιόδους συνεχιζόμενης κρίσης.

### *Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης*

- 1 Αναβάλλω καθήκοντα που δεν είναι σημαντικά.
- 2 Δίνω προτεραιότητα στη λίστα «εκκρεμοτήτων» μου.
- 3 Θεωρώ ότι τα σχέδιά μου παρεμποδίζονται από διακοπές.
- 4 Απολαμβάνω τον ποιοτικό χρόνο με την οικογένεια και τους φίλους μου.
- 5 Αναθέτω καθήκοντα τα οποία μπορούν να γίνουν από άλλους.
- 6 Βρίσκω τον εαυτό μου να ζητά παρατάσεις στις προθεσμίες προκειμένου να ολοκληρώσω μια εργασία.
- 7 Χωρίζω τις σύνθετες εργασίες σε μικρά βήματα.





- 8 Αφήνω ελεύθερο χρόνο στο πρόγραμμά μου για να αντιμετωπίσω το απροσδόκητο.
- 9 Έχω άγχος με τις προθεσμίες και τις δεσμεύσεις.
- 10 Οι περισπασμοί με εμποδίζουν να δουλέψω σε κρίσιμα καθήκοντα.
- 11 Πρέπει να πάρω δουλειά στο σπίτι προκειμένου να την ολοκληρώσω.
- 12 Τα καθήκοντα με τα οποία ασχολούμαι είναι εκείνα με την υψηλότερη προτεραιότητα.



## 2.6 Προσωπικές δεξιότητες

### 2.6.1 Περιγραφή δέσμης

Οι προσωπικές δεξιότητες είναι οι δεξιότητες που σχετίζονται με την προσέγγιση των ενεργειών των ανθρώπων και τον τρόπο έκφρασης τους. Σχετίζονται με τη συμπεριφορά του ατόμου και τις καθημερινές του συμπεριφορές σε διάφορους τομείς των ενεργειών του, των δραστηριοτήτων του και των προσωπικών ενδιαφερόντων του.

Οι προσωπικές δεξιότητες σχετίζονται με τον τρόπο με τον οποίο εκφράζεστε. Μπορείτε να καταλάβετε γρήγορα το επίπεδο των προσωπικών δεξιοτήτων ενός ατόμου παρατηρώντας πώς αλληλεπιδρούν με τους άλλους στο χώρο εργασίας και στην καθημερινή ζωή. Ένα άτομο με έλλειψη αυτών των δεξιοτήτων δεν είναι εύκολο να αντιμετωπιστεί και η παρουσία του μπορεί να προκαλέσει ρήξη σε μια ομάδα. Είναι σημαντικό να αναφέρουμε ότι είναι πολύ πιο εύκολο να συνεργαστεί κανείς με άτομα με καλά ανεπτυγμένες προσωπικές δεξιότητες και, κατά συνέπεια, να συμβάλει στη δημιουργία ενός παραγωγικού και αποδοτικού περιβάλλοντος.

Με λίγα λόγια, μπορούμε να πούμε ότι οι προσωπικές δεξιότητες είναι πράγματα στα οποία είμαστε καλοί — οι δυνάμεις, οι ικανότητες και τα χαρακτηριστικά μας.

Το τελευταίο είναι ιδιαίτερα σημαντικό όταν το άτομο ασχολείται με τον εθελοντισμό στον τομέα των κοινωνικών δραστηριοτήτων. Και αναμφίβολα, σε καταστάσεις κρίσης, οι καλά ανεπτυγμένες προσωπικές δεξιότητες αποτελούν τη βάση για εθελοντικές δραστηριότητες. Με αυτόν τον τρόπο είναι επίσης η βάση για την απόκτηση, την ανάπτυξη και την εδραίωση άλλων κοινωνικών δεξιοτήτων που είναι σημαντικές σε καταστάσεις κρίσης.

Ένα άτομο με καλά ανεπτυγμένες προσωπικές δεξιότητες:

- Λέει άμεσα αυτό που σκέφτεται ή αισθάνεται
- Είναι σε θέση να ακούσει προσεκτικά ό,τι έχετε να πείτε χωρίς διακοπές
- Σας συμπεριφέρεται ειλικρινά, με σεβασμό
- Συμπεριφέρεται με συνέπεια
- Μπορείτε να βασιστείτε στην ευγένεια και τον επαγγελματισμό του
- Είναι ανοιχτό στα σχόλιά σας, φροντίζει να κατανοεί
- Συνεργάζεται μαζί σας για να λύσει το πρόβλημα
- Είναι υπεύθυνο για τις πράξεις του
- Είναι ευέλικτο και πρόθυμο να προσαρμοστεί ή να κάνει αλλαγές προς όφελος της ομάδας



- Αναγνωρίζει και επιβεβαιώνει τα δυνατά σας σημεία και τη συμβολή σας
- Σας στηρίζει στις ιδέες σας και είναι πρόθυμο να συμβάλει στην υλοποίησή τους

Η δέσμη των προσωπικών δεξιοτήτων του SOCRATEST περιλαμβάνει τέσσερις δεξιότητες: αυτογνωσία, κριτική σκέψη, κίνητρο, θετικότητα και αισιοδοξία. Η βάση για την επιλογή χρήσιμων δεξιοτήτων στηρίζεται στην ανάγκη κατανόησης των καταστάσεων κρίσης κατά την εκτέλεση εθελοντικής εργασίας και, ως εκ τούτου, δεν ανήκει σε συγκεκριμένη επαγγελματική προσέγγιση στη διαχείριση κρίσεων. Ουσιαστικά αναφέρεται σε μια χρήσιμη βάση για την απόκτηση ήπιων δεξιοτήτων για τον γενικό πληθυσμό, ο οποία αφορά στην παροχή υπηρεσιών σε εθελοντικές και άλλες οργανώσεις διαχείρισης κρίσεων και πάνω σε αυτή τη βάση αποκτά τις απαραίτητες και χρήσιμες δεξιότητες



### 2.6.2 Κριτική σκέψη

Η κριτική σκέψη σας επιτρέπει να λαμβάνετε καλύτερες αποφάσεις. Αποτελείται από νοητικές διαδικασίες, όπως η ικανότητα σωστής κρίσης, η ανάλυση και αξιολόγηση. Περιλαμβάνει πιθανές διαδικασίες προβληματισμού προκειμένου να σχηματιστεί μια σταθερή κρίση που να συμβιβάζει τα αποδεικτικά στοιχεία με την κοινή λογική. Η κριτική σκέψη περιλαμβάνει σαφώς τη σύνθεση, την αξιολόγηση και την ανασυγκρότηση της σκέψης, εκτός από την ανάλυση. Οι κριτικοί στοχαστές συγκεντρώνουν πληροφορίες με όλες τις αισθήσεις, τις λεκτικές ή/και γραπτές εκφράσεις, τον προβληματισμό, την παρατήρηση, την εμπειρία και τη συλλογιστική. Η κριτική σκέψη έχει τη βάση της σε πνευματικά κριτήρια που υπερβαίνουν τις υποδιαιρέσεις αντικειμένων και τα οποία περιλαμβάνουν: σαφήνεια, αξιοπιστία, ορθότητα, ακρίβεια, συνάφεια, βάθος, εύρος, λογική, σπουδαιότητα και δικαιοσύνη.

Η κριτική σκέψη δεν σημαίνει ότι είμαστε τυφλοί και αποδεχόμαστε όλη τη γνώση που αποκτήθηκε, αλλά ότι ξέρουμε πώς να την αξιολογήσουμε σωστά. Είναι κάτι αληθινό ή καλό μόνο και μόνο επειδή οι περισσότεροι πιστεύουν ότι είναι αληθινό ή καλό; Η κριτική σκέψη είναι η αναζήτηση μιας βαθύτερης αλήθειας. Ο κριτικός στοχαστής ρωτάει: «Είναι αλήθεια;» Κριτική σκέψη είναι η αναζήτηση βαθύτερων λόγων για ορισμένες πράξεις. Αναφέρεται σε μία από τις βασικές δια βίου ικανότητες - την εκμάθηση της σκέψης.

Η κριτική σκέψη και η μάθηση είναι μία από τις σημαντικότερες δραστηριότητες στην ενήλικη ζωή. Κατά τη διάρκεια αυτής της περιόδου, η κριτική σκέψη συνδέεται με ολόκληρη τη ζωή μας, με όλο το φάσμα των διαφορετικών τομέων στους οποίους αποδεικνύουμε την κριτική σκέψη με πρωτοτυπία, αδιαλλαξία και την ικανότητα εξεύρεσης νέων εναλλακτικών λύσεων.

Συχνά συσχετίζουμε ή συγχέουμε την κριτική σκέψη με τη λογική, τη δημιουργική ή την πλάγια/μη γραμμική σκέψη. Ωστόσο, η διαδικασία της κριτικής σκέψης είναι διαφορετική από εκείνες που αναφέρονται στο σχήμα. Περιέχει πολλά συστατικά, συμπεριλαμβανομένης της ψυχικής και συναισθηματικής, η οποία, για παράδειγμα, τη διαχωρίζει σημαντικά από τη λογική σκέψη.

Πάνω απ' όλα, ο σκοπός της κριτικής σκέψης είναι σημαντικός για το γεγονός ότι προσπαθούμε να δούμε ότι η σκέψη μας, η δράση ή η συμπεριφορά μας μέχρι στιγμής (ή η σκέψη και η συμπεριφορά των άλλων) δεν είναι απαραίτητα η μόνες σωστές ή ακόμα και η πιο κατάλληλες. Μέσα από κριτική κρίση ανακαλύπτουμε νέες εναλλακτικές λύσεις, από τις οποίες στη συνέχεια επιλέγουμε την καταλληλότερη επιλογή για εμάς, ανάλογα με τους στόχους που θέλουμε να επιτύχουμε.

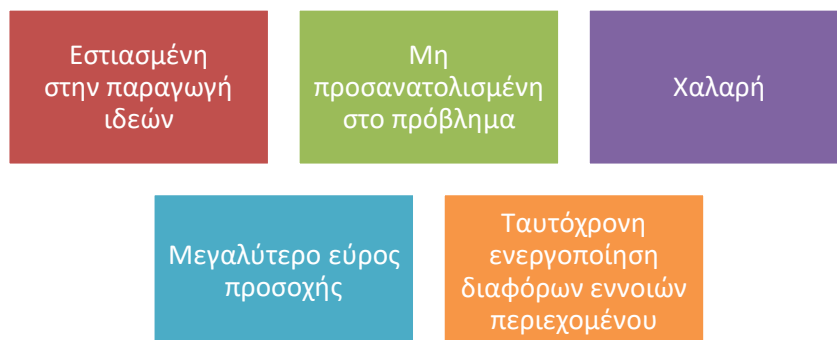


Σε γενικές γραμμές, μπορούμε να μιλήσουμε για δύο τύπους σκέψης: συγκλίνουσα και αποκλίνουσα σκέψη.

**Η συγκλίνουσα σκέψη** χαρακτηρίζεται από το πόσο κάθετη είναι η σκέψη, το στοιχείο της οποίας είναι η ακεραιότητα και ο προσανατολισμός-στόχος, συνήθως από διάφορες επιλογές μέχρι τη μόνη σωστή λύση.



**Η αποκλίνουσα σκέψη**, από την άλλη πλευρά, ταυτίζεται με τη δημιουργική σκέψη, η οποία χαρακτηρίζεται από ευελιξία και πλήθος ιδεών σε σύντομο χρονικό διάστημα. Αυτή η σκέψη είναι πλάγια ή οριζόντια, η οποία θα μπορούσε να ειπωθεί ότι είναι μια συνειδητή, σκόπιμη ώθηση της διαισθητικής σκέψης.



Πώς μπορούμε να διαπιστώσουμε ότι πρόκειται για κριτική σκέψη; Ποιες διαδικασίες λαμβάνουν χώρα τότε;

Ι. Η κριτική σκέψη είναι μια παραγωγική και θετική δραστηριότητα. Όταν σκεφτόμαστε κριτικά, αντιλαμβανόμαστε διαφορετικές συμπεριφορές, αξίες, κοινωνικές δομές και άλλες μορφές εμφάνισης, ενώ γνωρίζουμε ότι οι άλλοι άνθρωποι είναι επίσης πεπεισμένοι για την ορθότητα των πράξεων και της σκέψης τους.



2. Η κριτική σκέψη είναι μια διαδικασία, όχι ένα αποτέλεσμα. Η κριτική σκέψη είναι μια συνεχής αμφισβήτηση των προβλέψεων· πάντα αμφιβάλλουμε, ακόμη και για το αν έχουμε φτάσει στο υψηλότερο επίπεδο κριτικής σκέψης.

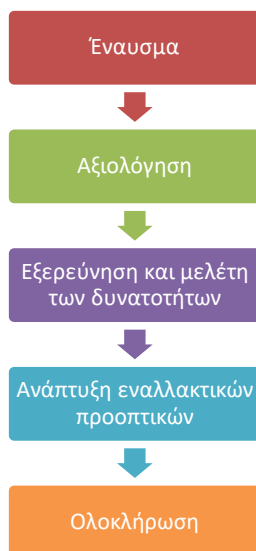
3. Η εμφάνιση της κριτικής σκέψης εξαρτάται από τις συνθήκες υπό τις οποίες λαμβάνει χώρα. Η κριτική σκέψη αναδύεται κυρίως ως σκέψη (εκφρασμένη γραπτώς ή προφορικά) ή ως συγκεκριμένη δράση που έχει διαφορετικά αποτελέσματα στο περιβάλλον.

4. Η κριτική σκέψη μπορεί να προκληθεί από θετικά και αρνητικά γεγονότα. Η άποψη που επικρατεί είναι συχνά ότι η κριτική σκέψη είναι αποτέλεσμα τραυματικών ή τραγικών γεγονότων που βιώνουμε, και με αυτόν τον τρόπο αμφισβητούμε την ορθότητα της προηγούμενης σκέψης μας. Είναι αλήθεια ότι τέτοια γεγονότα είναι πιο συχνά η αιτία για προβληματισμό, αλλά είναι ακριβώς η ανάπτυξη της κριτικής σκέψης που μας επιτρέπει να μειώσουμε τον αριθμό τέτοιων περιπτώσεων. Ωστόσο, η κριτική σκέψη ενεργοποιείται και από ευχάριστα γεγονότα, κατά τη διάρκεια των οποίων αναρωτιόμαστε επίσης για την καταλληλότητα των προηγούμενων αποδόσεών μας.

5. Η κριτική σκέψη είναι συναισθηματική και ορθολογική. Αν και η κριτική σκέψη μπορεί να γίνει κατανοητή ως μια αυστηρά ορθολογική διαδικασία, τα συναισθήματα είναι στην πραγματικότητα απαραίτητα σε αυτήν. Δηλαδή, συχνά αρχίζουμε να λύνουμε τα προβλήματα διαφορετικά όταν συμβαίνει κάτι που μας κάνει λυπημένους, θυμωμένους, και αισθανόμαστε δυσαρέσκεια, χαρά και παρόμοια.

Η διαδικασία της κριτικής σκέψης λαμβάνει χώρα πάντα μέσα από στάδια, στάδια που οδηγούν το άτομο στο τελικό αποτέλεσμα - μια αλλαγή στη συμπεριφορά, τη σκέψη ή κάποια άλλη απόφαση.

Τα στάδια της κριτικής σκέψης μπορούν να ονομάζονται διαφορετικά, αλλά είναι ως επί το πλείστον οι ίδιες δραστηριότητες. Ο Stephan Brookfield τα ονόμασε ως εξής:



### Χαρακτηριστικά των κριτικών στοχαστών

- είναι ανεξάρτητοι
- εμπιστεύονται τον εαυτό τους και τη σκέψη τους
- είναι προσανατολισμένοι στο μέλλον
- χρησιμοποιούν συχνά εναλλακτικές προσεγγίσεις για τον πειραματισμό
- εξετάζουν το πρόβλημα από διαφορετικές οπτικές γωνίες
- ενδιαφέρονται για διάφορους τομείς
- απορρίπτουν τους καθιερωμένους τρόπους επίλυσης προβλημάτων
- έχουν αναπτύξει πλάγια/μη γραμμική σκέψη

Η κριτική σκέψη είναι σημαντική σε όλους τους τομείς της ζωής μας. Μας δίνει νέες προοπτικές για τα ήδη γνωστά φαινόμενα, εγείρει αμφιβολίες για τις γενικά αποδεκτές αλήθειες και ανοίγει νέους δρόμους για εμάς. Με βάση αυτό, μπορούμε να πούμε ότι στη σημερινή εποχή της ταχείας αλλαγής, είναι ιδιαίτερα σημαντικό σε θέματα κοινωνικοπολιτικής πτυχής.

### Σημασία σε περιόδους κρίσης

Με την κριτική σκέψη – εξετάζοντας όλες τις πλευρές ενός ζητήματος, ενός γεγονότος ή περιστάσεων, αναλογιζόμενος τις εμπειρίες του παρελθόντος και ακούγοντας τι έχουν να πουν ο πελάτης (χρήστης) ή άλλα μέλη της ομάδας — θα μπορούσατε να καταλήξετε σε μια ανακάλυψη που κινεί την προσωπική σας εξέλιξη προς τα εμπρός με νέους και συναρπαστικούς τρόπους. Η κριτική σκέψη είναι μια απαραίτητη σημαντική ικανότητα προσωπικότητας στον εθελοντισμό σε περιόδους κρίσης.



### *Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης*

- 1 Είμαι σε θέση να επιδείξω ιδιαίτερα δυναμική και αποφασιστική ικανότητα κατά την εξεύρεση λύσεων σε προβλήματα.
- 2 Ξέρω πώς να αποσαφηνίσω εύκολα προβλήματα και λύσεις, έτσι ώστε οι άλλοι άνθρωποι να μπορούν να καταλάβουν.
- 3 Συνήθως λαμβάνω υπόψη διαφορετικές και ποικίλες προοπτικές κατά την επίλυση προβλημάτων.
- 4 Είμαι σε θέση να εξετάσω προσεκτικά τις επιπτώσεις και τις πιθανές συνέπειες σε κάθε συγκεκριμένη ενέργεια.
- 5 Συγκεντρώνω όλα τα απαιτούμενα στοιχεία και αριθμούς πριν αρχίσω να επιλύω ένα συγκεκριμένο πρόβλημα.
- 6 Πάντα επιδιώκω να κάνω ερωτήσεις ως μια μορφή εύρεσης μιας υγιούς βάσης για την επίλυση ενός προβλήματος.
- 7 Δείχνω λιγότερη ευελιξία σε ό,τι αφορά την αλλαγή στρατηγικών κατά την αντιμετώπιση ορισμένων προβλημάτων.
- 8 Δεν αισθάνομαι άνετα και με αυτοπεποίθηση όταν ζητάω βοήθεια ή συμβουλές κάθε φορά που έχω κολλήσει στην επίλυση οποιουδήποτε ζητήματος.
- 9 Θεωρώ ότι είναι δύσκολο να καταλήξω σε ένα συγκεκριμένο συμπέρασμα μετά από οποιαδήποτε αξιολόγηση.
- 10 Είμαι σε θέση να παρουσιάσω ιδέες και σημεία με λογική σειρά ή περίγραμμα.





### 2.6.3 Θετική στάση & Αισιοδοξία

Κατανοούμε τη θετικότητα σε διάφορα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας, όπως το να σκεφτόμαστε με αισιόδοξο τρόπο, να αναζητούμε λύσεις, να περιμένουμε επιτυχία και αποτελέσματα, να εστιάζουμε και να κάνουμε τη ζωή μας πιο ευτυχισμένη. Είναι θετική η κατάσταση του μυαλού, όπου:

- δεν παίρνουμε τα πράγματα πολύ προσωπικά·
- απολαμβάνουμε το παρόν·
- δεν ανησυχούμε πολύ για το μέλλον·
- εστιάζουμε αντί να σκεφτόμαστε το παρελθόν και τις δυσκολίες στην πράξη και την επίτευξη (επανεκκίνηση και επανασχεδιασμός)·
- είμαστε ανεκτικοί, ευτυχισμένοι και καλοπροαίρετοι.

Συναισθήματα που σχετίζονται με τη θετικότητα: έμπνευση, χαρά, αγάπη.

Σκέψεις που σχετίζονται με τη θετικότητα: σκέψεις θάρρους, επιτυχίας, βεβαιότητας, αυτοεκτίμησης,...

Η θετική ψυχολογία ασχολείται με τη μελέτη και την ενίσχυση των θετικών πτυχών της ανθρώπινης ζωής και νοοτροπίας: ζητήματα ευτυχίας, ικανοποίησης, νοήματος, αισιοδοξίας, ελπίδας, επιμονής, ανθεκτικότητας, ψυχικής ευεξίας και άλλων σημαντικών θετικών πτυχών της ανθρώπινης ζωής και εμπειρίας. Δημιουργεί νέες γνώσεις σχετικά με τη σημασία των θετικών πτυχών της ζωής για την ποιότητα ζωής και την ψυχική και σωματική υγεία· από την άλλη πλευρά, αναπτύσσει μεθόδους και στρατηγικές για την ενίσχυση των δεξιοτήτων ζωής και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής. Ωστόσο, θα πρέπει να τονιστεί ότι η θετική ψυχολογία δεν είναι μια «ευτυχολογία» που θα προσπαθήσει να δημιουργήσει συνεχώς χαρούμενους ανθρώπους που πάντα θα χαμογελούν. Η ασθένεια, η στενοχώρια, ο πόνος, η απώλεια και το τραύμα είναι απαραίτητοι σύντροφοι της ανθρώπινης ζωής, καθώς και ο φόβος, ο θυμός, το άγχος και άλλα λιγότερο ευχάριστα συναισθήματα, καθώς και διάφορες ψυχικές και διανοητικές διαταραχές και προβλήματα. Η θετική ψυχολογία δεν έχει την ψευδαίσθηση ότι μπορεί να εξαλείψει τις λιγότερο ευχάριστες πτυχές της ανθρώπινης ζωής και εμπειρίας· αλλά μπορεί να κάνει πολλά για να μας κάνει πιο ευτυχισμένους, πιο αισιόδοξους και καλύτερα εξοπλισμένους για να αντιμετωπίσουμε τα λιγότερο ευχάριστα γεγονότα και συναισθήματα όταν συμβαίνουν και είναι πιο εύκολο να τα νικήσουμε.

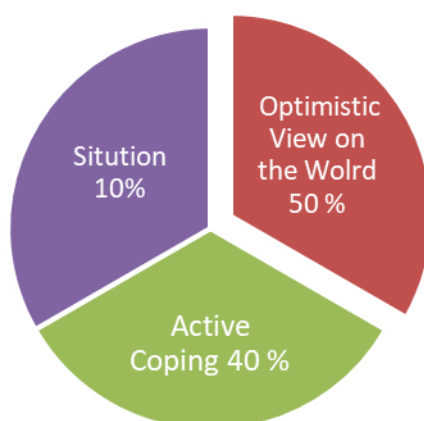
Ο ορισμός στο λεξικό για την αισιοδοξία είναι «η ελπίδα και η εμπιστοσύνη για το μέλλον ή την επιτυχία ενός πράγματος», ενώ θετικότητα είναι «η εξάσκηση ή η τάση ενός ατόμου να έχει θετική ή αισιόδοξη στάση».



Μια αισιόδοξη άποψη για τον κόσμο είναι η βάση για την ικανοποίηση από τη ζωή σας. Αν κρίνω για τον εαυτό μου ότι έχω αρκετή δύναμη, πόρους και υποστήριξη στην τρέχουσα κατάσταση της ζωής μου, τότε χρησιμοποιώ επιτυχώς τη συναισθηματική ενέργεια για να επιτύχω στόχους και να ζήσω σύμφωνα με τις αξίες μου. Οι αισιόδοξοι έχουν ένα χαρακτηριστικό μοτίβο σκέψης όπου αναδεικνύουν σε τι έχουν αντίκτυπο, εστιάζουν στο εδώ και τώρα και περιγράφουν το μέλλον τους με θετικές προσδοκίες.

Ενεργή αντιμετώπιση, η οποία είναι η βάση της συμπεριφοράς για να βιώσουμε ευχάριστα συναισθήματα. Δεν αρκεί να είμαστε σίγουροι ότι θα πετύχουμε. Το επόμενο βήμα είναι πολύ σημαντικό, ώστε να μπορέσουμε να αντιμετωπίσουμε ενεργά την κατάσταση. Στην ενεργή αντιμετώπιση, ελέγχουμε την κατάσταση σε μεγαλύτερο βαθμό και επηρεάζουμε κάθε επακόλουθο αποτέλεσμα. Η ενεργή αντιμετώπιση είναι η βάση για θετικά συναισθήματα. Τα θετικά συναισθήματα, από την άλλη πλευρά, είναι ένα νέο καύσιμο για την ενεργό αντιμετώπιση.

Η κατάσταση αντιπροσωπεύεται από αντικειμενικές περιστάσεις. Ποτέ δεν αξιολογούμε μόνο αυτά, προσθέτουμε υποκειμενική αντίληψη σε αυτά. Ως εκ τούτου, η κατάσταση συνήθως φέρνει μόνο το 10% της αίσθησης της προσωπικής ικανοποίησης. Θα ήταν διαφορετικά μόνο αν ένα πολύ «καταστροφικό» γεγονός συμβεί σε εμάς, όπου είναι σημαντική για εμάς η υποκειμενική ανταλλαγή (π.χ. ένα αγαπημένο μας πρόσωπο πεθαίνει). Σε μια τέτοια περίπτωση, ο αντίκτυπος είναι πολύ μεγαλύτερος, αλλά είναι αλήθεια ότι τέτοιες καταστάσεις είναι πολύ σπάνιες.



Η επίκτητη αισιοδοξία είναι μια έννοια που λέει ότι μπορούμε να αλλάξουμε τη στάση και τις συμπεριφορές μας αναγνωρίζοντας και αμφισβητώντας την αρνητική συζήτηση με τον εαυτό μας, μεταξύ άλλων· είναι το αντίθετο της επίκτητης



αδυναμίας: ένα φαινόμενο με το οποίο τα άτομα πιστεύουν ότι είναι ανίκανα να αλλάξουν τις συνθήκες τους αφού βιώσουν επανειλημμένα ένα αγχωτικό γεγονός.

Παρά το γεγονός ότι αντιμετωπίζουν πιο δύσκολες δοκιμασίες, οι αισιόδοξοι πιστεύουν ότι μια τέτοια δοκιμασία ή ήττα είναι μόνο ένα προσωρινό εμπόδιο. Η δοκιμασία είναι στην πραγματικότητα μια πρόκληση για αυτούς, και προκειμένου να την ξεπεράσουν, εργάζονται ακόμα πιο σκληρά. Η έννοια της επίκτητης αισιοδοξίας υποστηρίζει το γεγονός ότι μπορούμε να διδαχθούμε την αισιοδοξία. Με αυτόν τον τρόπο, αναγνωρίζουμε τις βασικές μας σκέψεις που επηρεάζουν τη συμπεριφορά, και κατά τη διαδικασία της εκμάθησης της αισιοδοξίας, αμφισβητούμε ενεργά τις μεταβατικές πεποιθήσεις.

Μπορούμε να διδαχθούμε την αισιοδοξία;

Η αισιοδοξία μπορεί να διδαχθεί από ένα άτομο, ακόμα κι αν δεν έχει μια τέτοια θετική άποψη για τον κόσμο. Η εκμάθηση της αισιοδοξίας μπορεί να είναι ένα πραγματικό ερέθισμα για εμάς, γιατί με τη σωστή προσπάθεια μπορούμε να δούμε τον κόσμο και τις περιστάσεις από μια πολύ πιο θετική πλευρά.

Οι γνωστικές-συμπεριφορικές τεχνικές και οι ορθολογιστικές συναισθηματικές-συμπεριφορικές θεραπείες είναι προσεγγίσεις που είναι βέλτιστες για την εκμάθηση της αισιοδοξίας που απεικονίζεται από το μοντέλο ABCDE.

**A - Αντιξοότητες** - μια περίσταση που απαιτεί απάντηση. Για μερικούς ανθρώπους, η αγωνία λόγω ενός προβλήματος είναι το τελικό σημείο. Αναρωτιούνται ποιο είναι το όφελος της προσπάθειας και λένε στον εαυτό τους ότι δεν μπορούν να συνεχίσουν να προσπαθούν και μετά παραιτούνται. Για άλλους, οι δυσκολίες είναι δίκαιες, καθώς είναι απλώς μια σειρά από ενδιαφέρουσες προκλήσεις που στη συνέχεια συχνά οδηγούν στην επιτυχία.

**B - Πεποίθηση** - πώς εξηγώ το γεγονός. Οι πεποιθήσεις είναι αυτές που επηρεάζουν τον τρόπο με τον οποίο ερμηνεύουμε την αγωνία και είναι απαραίτητο να διαχωρίζουμε τις σκέψεις από τα συναισθήματα.

**C- Συνέπεια** - τρόποι συμπεριφοράς, αντίδρασης και αισθημάτων. Εκ των υστέρων, προσπαθούμε να σκεφτούμε ποιες συνέπειες και συμπεριφορές προέκυψαν με μεγαλύτερη ακρίβεια λόγω των πεποιθήσεων που είχαμε.

**D - Αμφισβήτηση των πεποιθήσεών σας** - Όταν αμφισβητούμε τις πεποιθήσεις μας, σκεφτείτε τις πεποιθήσεις σας και αναζητήστε παραδείγματα που αποδεικνύουν ότι αυτές οι πεποιθήσεις είναι λανθασμένες. Μεγάλο μέρος της ικανότητας



αντιμετώπισης της αποτυχίας περιλαμβάνει το να μάθουμε πώς μπορούμε να αμφισβητήσουμε τις πρώτες μας σκέψεις ως απάντηση στις αποτυχίες. Οι ερμηνευτικές συνήθειες είναι τόσο βαθιά ριζωμένες που η εκμάθηση της αποτελεσματικής αμφισβήτησης αυτών των πεποιθήσεων απαιτεί αρκετή πρακτική.

**Ε - Ενεργοποίηση** - το αποτέλεσμα της αμφισβήτησης των πεποιθήσεών μας. Ας εξετάσουμε πώς αισθανόμαστε τώρα που έχουμε αμφισβητήσει ορισμένες από τις πεποιθήσεις μας. Ταυτόχρονα, μπορούμε να αισθανόμαστε πολύ πιο παρακινημένοι και ενεργητικοί για τις επόμενες δύσκολες δοκιμασίες, τις οποίες βιώνουμε βήμα προς βήμα ως προκλήσεις και μας εμπνέουν για να συνεχίσουμε την πορεία προς τους στόχους μας.

*Οι 10 αρχές της Ευημερίας/Ευεξίας*

1. Προσπαθήστε να δείτε τα γεγονότα ως αισιόδοξο άτομο.
2. Προσπαθήστε να προγραμματίσετε καλά το χρόνο σας, ώστε να έχετε χρόνο για πράγματα που είναι σημαντικά για εσάς.
3. Επικεντρωθείτε στους δικούς σας σημαντικούς στόχους ζωής.
4. Σκεφτείτε τη ζωή ως μακρόχρονη και ευχάριστη, όχι ως σύντομη και κουραστική.
5. Ξοδέψτε τα χρήματά σας σε εμπειρίες, όχι σε υλικά πράγματα.
6. Μάθετε να είστε σε εγρήγορση και να χρησιμοποιείτε και να εξασκείτε ένα μοτίβο νοοτροπίας που σχετίζεται με την ευγνωμοσύνη.
7. Προσπαθήστε να είστε πολιτικά ανοιχτοί και ανεκτικοί στη διαφορά.
8. Επικεντρωθείτε στην ολιστική υγεία, συμπεριλαμβανομένης της ψυχικής υγείας.
9. Προσπαθήστε να είστε ανοιχτοί στις διαπροσωπικές σχέσεις και φιλικόι προς (νέους) ανθρώπους.
10. Μην προσπαθείτε να είστε ευτυχισμένοι, να είστε ενεργοί στη σκέψη και τη συμπεριφορά. Η ικανοποίηση και η ευτυχία θα σας ακολουθήσουν μόνες τους.

Παρεμβάσεις Θετικής Ψυχολογίας: Μια μεγάλη έρευνα έχει διεξαχθεί για την υποστήριξη ενός εξυπηρετούμενου κατά την εφαρμογή παρεμβάσεων στη θετική ψυχολογία στη ζωή του. Οι θεραπευτές με βαθύτερη κατανόηση των οφελών αυτών των παρεμβάσεων μπορούν όχι μόνο να βοηθήσουν τους εξυπηρετούμενους να επιστρέψουν σε υγιή κατάσταση ή ψυχοκοινωνική ομοιότητα. Μπορούν επίσης να βοηθήσουν τους εξυπηρετούμενους να ζήσουν ζωές που είναι πιο εκπληρωμένες.



Οι θετικές παρεμβάσεις ψυχολογίας, ή PPIs, είναι ένα σύνολο επιστημονικών εργαλείων και στρατηγικών που επικεντρώνονται στην αύξηση της ευτυχίας, της ευημερίας και των θετικών γνωστικών λειτουργιών και συναισθημάτων.

### *Σημασία σε περιόδους κρίσης*

Οι άνθρωποι δεν είναι προσαρμοσμένοι στον μακροπρόθεσμο και αόρατο κίνδυνο που ενέχει η επιδημία της νόσου του κορονοϊού. Η εξάπλωση του ιού, τα μέτρα, οι περιορισμοί... προκαλούν άγχος, αναστάτωση, μοναξιά. Ένα από τα βασικά στοιχεία της θετικότητας στην προσανατολισμένη προς τον εξυπηρετούμενο προσέγγιση της βοήθειας είναι οι άνευ όρων θετική αναγνώριση (UPR). Αυτό (UPR) είναι μια πρακτική που αφορά την αποδοχή, το σεβασμό και τη φροντίδα για τους εξυπηρετούμενους· ο εθελοντής (θεραπευτής) θα πρέπει να λειτουργεί υπό το πρίσμα ότι οι εξυπηρετούμενοι κάνουν ό,τι καλύτερο μπορούν κάτω από τις δικές τους συνθήκες και με τις δεξιότητες και τις γνώσεις που έχουν στη διάθεσή τους. Καλλιεργεί την ικανότητα του να παρακολουθεί τις συνεδρίες με τους εξυπηρετούμενούς του με στοργική και μη επικριτική ικανότητα.

### *Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης*

- 1 Έχω θετική στάση απέναντι στον εαυτό μου και τους άλλους.
- 2 Δεν τα παρατάω εύκολα.
- 3 Άλλοι αισθάνονται ενθάρρυνση αφού μου μιλούν.
- 4 Έχω καλή αίσθηση του χιούμορ.
- 5 Δεν υπάρχει κάτι για το οποίο να ανησυχώ.
- 6 Απολαμβάνω μια πρόκληση.
- 7 Είμαι τόσο χαλαρός/ή.
- 8 Η ζωή μου γίνεται όλο και καλύτερη.
- 9 Εκφράζω τη γνώμη μου με αυτοπεποίθηση.
- 10 Το μέλλον μου φαίνεται λαμπρό.
- 11 Είμαι διασκεδαστικός/ευχάριστος για να είναι κάποιος μαζί μου.
- 12 Νιώθω άνετα με τη ζωή που κάνω.
- 13 Έχω φίλους που με στηρίζουν.
- 14 Οι άσχημες μέρες είναι σπάνιες.
- 15 Δεν υπάρχει κανένα πρόβλημα που να είναι μάταιο.



### 2.6.4 Αυτογνωσία

Ο ορισμός της αυτογνωσίας περιλαμβάνει την επίγνωση των διαφορετικών πτυχών του εαυτού μας, όπως χαρακτηριστικά της προσωπικότητας, συναισθήματα και συμπεριφορές. Είναι ένα από τα πρώτα συστατικά της αυτο-έννοιας (έννοια του εαυτού).

#### **Χαρακτηριστικά προσωπικότητας:**

Ως τύποι προσωπικότητας ορίζεται η ψυχολογική ταξινόμηση των διαφόρων τύπων ατόμων. Μερικές φορές διακρίνονται από τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας — μικρότερη ομαδοποίηση συμπεριφορικών τάσεων.

Οι άνθρωποι έχουν μοναδικές προσωπικότητες που τους κάνουν αυτό που είναι. Υπάρχουν πολλοί διαφορετικοί τύποι χαρακτηριστικών της προσωπικότητας, συμπεριλαμβανομένων ορισμένων που είναι θετικά και κάποιων που είναι αρνητικά. Ένα χαρακτηριστικό προσωπικότητας ορίζεται ως κάτι για ένα άτομο που επηρεάζει τον τρόπο με τον οποίο τείνει να σκέφτεται, να αισθάνεται και να συμπεριφέρεται σε συνεχή βάση. Τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας είναι χαρακτηριστικά των μακροχρόνιων συμπεριφορικών και συναισθηματικών μοτίβων.

Τα θετικά χαρακτηριστικά της προσωπικότητας εκδηλώνονται με πολλούς τρόπους. Όταν η τακτική συμπεριφορά ενός ατόμου παρουσιάζει τα ίδια θετικά χαρακτηριστικά ξανά και ξανά, οι συναφείς συμπεριφορές γίνονται οριστικές του χαρακτήρα τους.

Τα πιο κοινά θετικά χαρακτηριστικά προσωπικότητας είναι η ειλικρίνεια και η ανάληψη ευθύνης για τις δικές μας ενέργειες και αποφάσεις. Το να τα πηγαίνετε καλά με τους άλλους, η προσαρμοστικότητα και η καλοσύνη είναι τέλεια χαρακτηριστικά, καθώς και η συμπόνια, η ενσυναίσθηση, η υπομονή, η αφοσίωση, η αξιοπιστία, η αισιοδοξία, η φερεγγυότητα, η δικαιοσύνη/αμεροληψία, η διακριτικότητα, ο σεβασμός, αν αναφέρουμε μόνο λίγα από αυτά.

Σκεφτείτε μερικά από τα αρνητικά χαρακτηριστικά: θα πρέπει να τονίσουμε ότι εσείς και όλοι όσοι συναντάτε επίσης έχετε τουλάχιστον μερικά αρνητικά χαρακτηριστικά προσωπικότητας. Για παράδειγμα, η τάση για ψέματα, η ροπή προς την ανεντιμότητα, το να είστε αυστηροί/αδιάλλακτοι, η ανικανότητα να συμπάσχετε με τους άλλους, το να είστε οξύθυμοι, άπιστοι, αυταρχικοί, εγωκεντρικοί, αγενείς, επιλεκτικοί ή χωρίς σεβασμό.

Για κάποιον που εργάζεται στον τομέα της επαγγελματιών παροχής βοήθειας, είναι πρωτίστως σημαντικό να υπάρχουν καλές συνθήκες ψυχικής υγείας σε όλο το φάσμα.



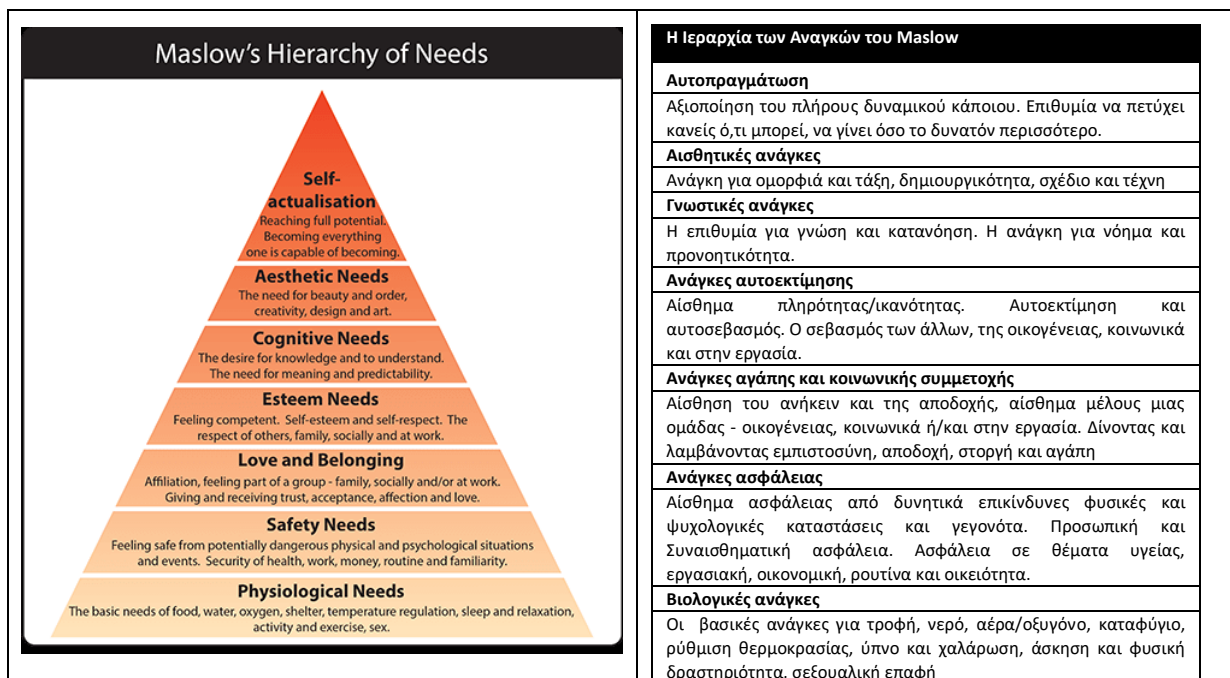
Το πρόσωπο αυτό μπορεί να περιγραφεί ως πλήρως λειτουργικό πρόσωπο που τείνει στην προσωπική του ανάπτυξη προς την αυτοπραγμάτωση.

Το πλήρως λειτουργικό άτομο είναι ένα άτομο που έχει «ιδανική συναισθηματική υγεία». Γενικά ένα τέτοιο άτομο θα είναι ανοικτό στην εμπειρία, θα ζει με την αίσθηση του νοήματος και του σκοπού, και θα εμπιστεύεται τον εαυτό του και τους άλλους.

Η αυτο-έννοια παίρνει συνεχώς νέες πληροφορίες και εμπειρίες. Αυτά τα άτομα είναι σε επαφή με τα συναισθήματά τους και κάνουν μια συνειδητή προσπάθεια να αναπτυχθούν ως άτομα.

Νέα επιστημονικά αποτελέσματα στη νευροεπιστήμη δείχνουν ότι μια περιοχή του εγκεφάλου, ο πρόσθιος φλοιός του προσαγωγίου που βρίσκεται στην περιοχή του μετωπιαίου λοβού παίζει σημαντικό ρόλο στην ανάπτυξη της αυτογνωσίας. Μελέτες χρησιμοποίησαν την απεικόνιση του εγκεφάλου για να δείξουν ότι η περιοχή ενεργοποιείται σε ενήλικες που έχουν αυτογνωσία.

Η αυτογνωσία είναι ένα σημαντικό συστατικό της προσωπικής ανάπτυξης, η οποία χωρίς αμφιβολία είναι μια δια βίου διαδικασία. Αντιπροσωπεύει έναν τρόπο για τους ανθρώπους να αξιολογούν τις δεξιότητες και τις ιδιότητές τους, να εξετάζουν τους στόχους τους στη ζωή και να θέτουν στόχους προκειμένου να μεγιστοποιήσουν και να αξιοποιήσουν τις δυνατότητές τους. Γύρω από την προσωπική ανάπτυξη υπάρχουν πολλές ιδέες, μία από αυτές είναι η διαδικασία της αυτοπραγμάτωσης του Maslow. Υποστηρίζει ότι όλα τα άτομα έχουν ενσωματωμένη ανάγκη για προσωπική ανάπτυξη. Ο βαθμός στον οποίο τα άτομα μπορούν να αναπτυχθούν εξαρτάται από την ικανοποίηση ορισμένων αναγκών με τη μορφή ιεραρχίας.



Οι βασικές ανθρώπινες ανάγκες ήταν πάντα η ανάγκη για τροφή, ποτά και σωματική ασφάλεια, για ρούχα και για κατάλληλη στέγη. Ωστόσο, στο σημερινό πολύπλοκο περιβάλλον, πρέπει να προσθέσουμε στις βασικές ανάγκες τις ανάγκες για υγεία, για κοινωνική φροντίδα και εκπαίδευση. Η ικανοποίηση όλων αυτών των βασικών ανθρώπινων αναγκών είναι πλέον ένα από τα θεμελιώδη ανθρώπινα δικαιώματα (Οικουμενική Διακήρυξη για τα Ανθρώπινα Δικαιώματα και την Ελευθερία). Οι άνθρωποι σήμερα δεν προσπαθούν μόνο να ικανοποιήσουν τις βασικές τους ανάγκες, αλλά και να ζήσουν με ευημερία. Αυτό σημαίνει επίσης ότι οι άνθρωποι ζουν σε ένα ασφαλές, υγιές και ελεύθερο περιβάλλον. Η ευημερία είναι προϋπόθεση για την ανθρώπινη ευτυχία και την πραγματική της ανάπτυξη. Η ζωή σε ευημερία δεν μας κάνει ευτυχισμένους από μόνη της, αλλά μας βοηθά να είμαστε ευτυχισμένοι, ικανοποιημένοι και δημιουργικοί. Η ευημερία της κοινότητας και της ανθρωπότητας στο σύνολό της θα πρέπει να είναι οι απώτεροι στόχοι ολόκληρης της κοινωνικής δομής.

### Σημασία σε περιόδους κρίσης

Το επίπεδο αυτογνωσίας είναι σε αρκετά υψηλό επίπεδο όταν ένα άτομο γνωρίζει τους περιορισμούς και τις δυνάμεις του. Επειδή συναντά ευάλωτα άτομα στην εργασία του, είναι σε θέση να οριοθετήσει σαφώς τον εαυτό του σε σχέση με το άλλο άτομο. Υπό αυτή την έννοια, πιθανές συναισθηματικές και άλλες κακοποιήσεις που μπορεί συχνά να προκύψουν από απρογραμμάτιστους και μη εσκεμμένους





χειρισμούς, πολύ στενή ταύτιση με την εμπειρία του πελάτη, άλυτα τραυματικά γεγονότα του παρελθόντος του κ.λπ. Ως εκ τούτου, μία από τις σημαντικότερες δεξιότητες της βοήθειας και υποστήριξης σε κοινωνικό επίπεδο με επίκεντρο τον πελάτη είναι η υψηλού επιπέδου αυτογνωσία.

#### *Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης*

- 1 Παρακολουθώ πώς οι άλλοι αντιδρούν σε μένα για να κατανοήσουν ποιες από τις δικές μου συμπεριφορές είναι αποτελεσματικές και ποιες όχι.
- 2 Μπορώ να ασχοληθώ ήρεμα, διακριτικά και με προορατικότητα με τις συναισθηματικές εκδηλώσεις των άλλων.
- 3 Είναι εύκολο να καταλάβω γιατί οι άλλοι αισθάνονται με αυτόν τον τρόπο.
- 4 Όταν συναντώ κάποιους ανθρώπους, γνωρίζω τις φυσικές αντιδράσεις που σηματοδοτούν ξαφνικές αλλαγές στο σώμα μου.
- 5 Καταλαβαίνω γιατί οι άλλοι άνθρωποι νιώθουν έτσι.
- 6 Όταν αισθάνομαι μια ισχυρή παρόρμηση να κάνω κάτι, συνήθως σταματώ για να σκεφτώ και να αποφασίσω αν πραγματικά θέλω να προβώ σε αυτή την ενέργεια.
- 7 Όταν είμαι θυμωμένος, μπορώ να παραμείνω ήρεμος/συγκροτημένος.
- 8 Λαμβάνω υπόψη την «συναισθηματική μου θερμοκρασία» πριν πάρω σημαντικές αποφάσεις.
- 9 Μπορώ να αναγνωρίσω το συναίσθημα που νιώθω ανά πάσα στιγμή.
- 10 Μπορώ να δείξω ενσυναίσθηση και να ταιριάξω τα συναισθήματά μου με εκείνα ενός άλλου ατόμου σε μια αλληλεπίδραση.
- 11 Σκέφτομαι τα συναισθήματα πίσω από τις πράξεις μου.



### 2.6.5 Αυτενέργεια

Θέληση, δύναμη, κινητήρια δύναμη, επιθυμία, ενδιαφέρον, ενθάρρυνση... Όλες αυτές οι λέξεις μπορούν να συνοψιστούν σε μία: ΚΙΝΗΤΡΑ. Το κίνητρο είναι το κλειδί των πράξεών μας. Κατευθύνει τις συμπεριφορές και τις αντιδράσεις μας και καθορίζει την απόδοσή μας, συμπεριλαμβανομένης της επιμονής και της ευθύνης. Με αυτόν τον τρόπο, σηματοδοτεί την προσωπικότητά μας και με τη δύναμή της μας επηρεάζει να γίνουμε αυτό που είμαστε. Στην ψυχολογία, το κίνητρο χωρίζεται σε εξωτερικό (εξωγενές) και εσωτερικό (εγγενές). Είναι σημαντικό τα κίνητρα ή η επιθυμία για μια συγκεκριμένη δραστηριότητα να προέρχονται από εμάς τους ίδιους. Αυτό είναι όταν μιλάμε για εγγενή ή αυτενέργεια.

Είναι ένας όρος που χρησιμοποιείται για να περιγράψει τα χαρακτηριστικά της συμπεριφοράς ενός ατόμου κατά τη δράση του σε διάφορες περιοχές. Είναι ο εσωτερικός ενθουσιασμός του ατόμου που τον παρακινεί σε μια συγκεκριμένη δραστηριότητα. Καθορίζει την επιμονή και επιτρέπει την εστίαση σε δραστηριότητες στο δρόμο προς τον επιθυμητό στόχο ή προκειμένου να καλύψει μια ιδιαίτερη ανάγκη. Η αυτενέργεια είναι η εθελοντική, εσωτερική προσπάθεια ενός ατόμου για το καλύτερο δυνατό έργο (καθήκον, ενέργεια, επίτευξη στόχων,...).

Υπάρχουν αρκετά εμπόδια και προβλήματα, έχουμε ήδη αναφέρει την έλλειψη κινήτρων, αλλά με τι σχετίζονται τα κίνητρά μας; Τα κίνητρα σχετίζονται με τα ακόλουθα στοιχεία:

- Ανάγκες
- Στόχοι
- Ευχές

Σύμφωνα με τον Maslow, οι άνθρωποι έχουν μια ιεράρχηση των αναγκών, η οποία εκτείνεται από χαμηλότερες ανάγκες για επιβίωση και ασφάλεια, σε υψηλότερες ανάγκες για αυτοσυνειδητοποίηση ή αυτοπραγμάτωση.

	<p><b>Αυτοπραγμάτωση</b> επιθυμία να γίνει κανείς ότι καλύτερο μπορεί</p> <p><b>Αυτοεκτίμηση</b> σεβασμός, αυτοεκτίμηση, αναγνώριση, δύναμη, ελευθερία</p> <p><b>Αγάπη και αίσθημα του ανήκειν</b> φιλία, οικειότητα, οικογένεια, αίσθηση δεσίματος</p> <p><b>Ανάγκες ασφάλειας</b> προσωπική ασφάλεια, εργασία, πόροι, υγεία, ιδιοκτησία</p> <p><b>Βιολογικές ανάγκες</b> αέρας, νερό, τροφή, ύπνος, ρουχισμός, αναπαραγωγή</p>
<p>Maslow's hierarchy of needs</p>	<p><i>Ιεράρχηση των αναγκών του Maslow</i></p>



Η ικανοποίηση των χαμηλότερων αναγκών είναι μια προϋπόθεση ώστε να εμφανίζονται υψηλότερα, ώστε ένα άτομο να συνειδητοποιήσει τις προσωπικές του δυνατότητες, να ενεργοποιήσει τα φυσικά του χαρίσματα και να τα χρησιμοποιήσει. Έτσι ικανοποιεί την ανάγκη για αυτοπραγμάτωση, που είναι το αποκορύφωμα των κινήτρων, της επιθυμίας.

Υπάρχουν διάφοροι τρόποι παροχής κινήτρων:

**1. Ικανότητες και ταλέντα:** Έχουμε μεγαλύτερα κίνητρα σε τομείς όπου είμαστε καλοί ή όπου έχουμε κάποια ικανότητα ή ταλέντο. Πότε υποχωρούν τα κίνητρα μας; Όταν δεν υπάρχουν αναμενόμενα αποτελέσματα.

**2. Επιτεύγματα, αναγνωρίσεις και ανατροφοδότηση:** Σίγουρα το καλύτερο κίνητρο είναι ο έπαινος, η ενθάρρυνση και η υποστήριξη. Τότε είναι που έχουμε ακόμα περισσότερη θέληση και ορμή για να προχωρήσουμε μπροστά. Αν δουλέψουμε σκληρά, μαθαίνουμε, εργαζόμαστε κ.λπ., αλλά δεν υπάρχει επίτευγμα, και το κίνητρο μειώνεται. Στη συνέχεια, είναι απαραίτητο να βρείτε εμπόδια και να μάθετε από πού προέρχονται τα προβλήματα. Είναι απαραίτητο να συγκεντρώσετε πολλή δύναμη για εσωτερικά κίνητρα για να προχωρήσετε προς τα εμπρός και να μην τα παρατήσετε παρά τις αποτυχίες και τις απογοητεύσεις.

Η θετική κριτική είναι καλοπροαίρετη κριτική, με καλά επιχειρήματα και είναι δικαιολογημένη. Αρνείται να βλάψει έναν άνθρωπο, ακόμα κι αν του λέει πραγματικά γεγονότα που μπορεί να είναι οδυνηρά.

Η κριτική μπορεί επίσης να είναι αρνητική. Αυτό συμβαίνει όταν η κριτική έχει μόνο έναν σκοπό — να βλάψει ένα άτομο, είτε πραγματικά είτε όχι, δικαιολογημένα ή όχι. Η αβάσιμη κριτική είναι κριτική που δεν έχει πραγματική βάση και δεν έχει πραγματικά επιχειρήματα (επειδή το σκέφτηκα, το είπα, κ.λπ.).

Πότε δικαιολογείται η κριτική;

1. όταν είναι καλοπροαίρετη, ρεαλιστική και θετική
2. όταν είναι καλά διατυπωμένη (έχει αρκετές αποδείξεις ότι είναι αλήθεια)
3. όταν ακολουθεί το γενικό καλό
4. όταν είναι προσανατολισμένη στη δράση και όχι ιδιαίτερα στην προσωπικότητα

Το τελευταίο παίζει σημαντικό ρόλο. Όταν, για παράδειγμα, ένα άτομο επικρίνει ένα άλλο, δεν πρέπει να κατευθύνει την κριτική του σε αυτόν ως άτομο, αλλά μόνο στη δράση του.



**3. Παράδειγμα παρακινήτων (αρχής):** Τα ισχυρά κίνητρα περιλαμβάνουν και τους ίδιους τους παρακινήτες. Αυτοί είναι άνθρωποι που με οποιονδήποτε τρόπο σε διαφορετικές περιοχές θέλουν να ενθαρρύνουν τους άλλους και να τους εμποτίσουν με τη θέληση και τη δύναμη να δράσουν στη ζωή. Για να είναι καλό ένα κίνητρο, πρέπει να υπάρχει εξουσία. Το να είσαι αυθεντία, ωστόσο, σημαίνει ότι αυτό το άτομο έχει αρκετές ισχυρές ιδιότητες (συνέπεια, καλοσύνη, επαγγελματισμό, ενσυναίσθηση, σύστημα αξιών κ.λπ.).

Η αυτενέργεια διασφαλίζει την πρόοδο των έργων και των δραστηριοτήτων. Είναι η ικανότητα ανάληψης πρωτοβουλίας και η ολοκλήρωση των καθηκόντων που πρέπει να ολοκληρωθούν. Η αυτενέργεια ως θετικό κίνητρο, σας βοηθά να επικεντρωθείτε στα αποτελέσματα που προκύπτουν από την εκπλήρωση μιας εργασίας ή την επίτευξη ενός συγκεκριμένου στόχου. Ενώ η αυτενέργεια έχει ισχυρή σχέση με τον καθορισμό στόχων. Τα κίνητρα είναι χρήσιμα για πολλές καταστάσεις στη ζωή και μπορεί να ποικίλουν καθώς αντιμετωπίζουμε προκλήσεις, αντιμετωπίζοντας απροσδόκητες καταστάσεις και φροντίζουμε για τη συναισθηματική και σωματική μας υγεία ή ευεξία. Είναι φυσιολογικό να βιώνουμε αλλαγές στα επίπεδα κινήτρων ενώ κινούμαστε στη ζωή.

#### *Σημασία σε περιόδους κρίσης*

Κατά τη διάρκεια μιας ταραχώδους περιόδου όπως μία πανδημία, είναι εύκολο να αισθανόμαστε σαν να είμαστε στο κάτω μέρος ενός λάκκου, χαμένοι και αβοήθητοι. Ο καθημερινός καταιγισμός ειδήσεων σχετικά με την πανδημία μπορεί να οδηγήσει σε ψυχική κόπωση και συναισθηματική εξάντληση.

Συχνά, τα άτομα που αντιμετωπίζουν καταστάσεις κρίσης χρειάζονται περισσότερη ενδυνάμωση, είτε από τους εσωτερικούς πόρους και τη θέλησή τους, είτε από μια εξωτερική πηγή από την οποία μπορούν να αντλήσουν εσωτερική δύναμη για να αντιμετωπίσουν την κρίση και να κάνουν τις απαραίτητες προσαρμογές ή αλλαγές. Η ενίσχυση της αυτενέργειας έχει μεγάλη σημασία για τη διατήρηση της καλής ψυχικής υγείας.

Σε δύσκολες καταστάσεις κρίσης μπορεί να συμβεί ότι ένα άτομο αρχίζει να αναπτύσσει μια ορισμένη διαστρεβλωμένη εικόνα της πραγματικότητας, η οποία, αν διαρκέσει πάρα πολύ ή είναι συναισθηματικά πολύ ισχυρή, μπορεί να εξελιχθεί σε διαταραχές. Τέτοιες διαταραχές προσωπικότητας έχουν τέσσερα καθοριστικά χαρακτηριστικά που περιλαμβάνουν διαστρεβλωμένα μοτίβα σκέψης, προβληματικές



συναισθηματικές αντιδράσεις, υπερ-ή υπο-ρυθμιζόμενο έλεγχο των παρορμήσεων, και διαπροσωπικές δυσκολίες. Ως εκ τούτου, είναι σημαντικό τόσο οι εθελοντές όσο και οι βοηθοί να γνωρίζουν τη δύναμη του κινήτρου και της αυτενέργειας για την ενίσχυση της προσωπικής ψυχικής υγείας.

### *Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης*

- 1 Είμαι σίγουρος για την ικανότητά μου να πετυχαίνω τους στόχους που έχω θέσει για τον εαυτό μου.
- 2 Πιστεύω ότι πρέπει να βάζουμε στόχους και να εργαζόμαστε για την επίτευξή τους.
- 3 Δουλεύω καλύτερα όταν υπάρχει προθεσμία.
- 4 Πιστεύω ότι αν δουλέψω σκληρά και εφαρμόσω τις ικανότητες και τα ταλέντα μου, θα είμαι επιτυχής.
- 5 Ανταμείβω τον εαυτό μου όταν πετυχαίνω σημαντικούς στόχους.
- 6 Έχω την τάση να καταβάλλω κάθε δυνατή προσπάθεια για να νιώθω περήφανος για το έργο μου.
- 7 Ανησυχώ για τις προθεσμίες και τα πράγματα που προκαλούν πίεση και άγχος.
- 8 Θέτω δύσκολους στόχους για τον εαυτό μου.
- 9 Όταν ένα απροσδόκητο γεγονός απειλεί ή θέτει σε κίνδυνο το στόχο μου, τείνω να φεύγω μακριά, να θέτω έναν διαφορετικό στόχο, και να προχωράω προς μια νέα κατεύθυνση.
- 10 Όταν κάνω μια εργασία χρειάζομαι ανατροφοδότηση.
- 11 Συμπεριλαμβάνω και άλλους σε αυτό που κάνω.
- 12 Αποδέχομαι με ζήλο την ευθύνη.
- 13 Δουλεύω καλύτερα όταν υπάρχει κάποια πρόκληση.



## 2.7 Κοινωνικές δεξιότητες

### 2.7.1 Περιγραφή δέσμης

Οι δεξιότητες ενός ατόμου, που εκφράζονται στις διαπροσωπικές σχέσεις, ονομάζονται κοινωνικές δεξιότητες. Περιλαμβάνουν διαφορετικές ικανότητες ενός ατόμου σχετικά με το πώς προσεγγίζει, ενσωματώνεται και εργάζεται υπό ειδικές συνθήκες, εάν μπορεί να συνεργαστεί και να ακολουθήσει τους κανόνες στο περιβάλλον, ή να επιλύσει με αποτελεσματικό τρόπο προβλήματα που προκύπτουν, και αν μπορεί να επικοινωνήσει με άλλους με δυναμικό τρόπο. Το πιο σημαντικό θέμα στις συζητήσεις για τον κοινωνικό γραμματισμό (άτομο εκπαιδευμένο ή/και ειδικευμένο στις κοινωνικές δεξιότητες) είναι ένας κατάλογος συμπεριφορών που επιτρέπουν και καθιστούν τους ανθρώπους ικανούς να λειτουργούν καλά σε προσωπικό και επαγγελματικό επίπεδο.

Η παραδοσιακή εκπαίδευση δεν έχει εστιάσει στη διδασκαλία των ατόμων για τη βελτίωση των «κοινωνικών δεξιοτήτων», των «δεξιοτήτων επικοινωνίας» ή των «δεξιοτήτων οργάνωσης». Αλλά στη σημερινή ταχέως μεταβαλλόμενη κοινωνία πρέπει να προχωρήσουμε από τον αυστηρό ορισμό των κοινωνικών δεξιοτήτων ως δεξιότητες συνομιλίας σε μια ευρύτερη κατανόηση του κοινωνικού αλφαριθμητισμού: ικανότητα των ατόμων να μεσολαβούν στον περίγυρό τους με επιτυχία και σκόπιμα, ως μέλη οικογένειας, ως εργαζόμενοι, πολίτες και δια βίου εκπαιδευόμενοι. Οι κοινωνικές δεξιότητες είναι σημαντικές σε διάφορα επίπεδα.

Σε γενικές γραμμές μπορούμε να πούμε ότι κοινωνικός γραμματισμός είναι η παρουσία κοινωνικών δεξιοτήτων, γνώσεων και θετικών ανθρωπίνων αξιών. Αυτές υποστηρίζουν την ικανότητα των ανθρώπων να ενεργούν θετικά και υπεύθυνα σε κοινωνικά περιβάλλοντα, καθώς και την ικανότητά τους να διαμεσολαβούν με επιτυχία και σκόπιμα στον κόσμο τους. Είναι μέρος μιας επίγνωσης της συναισθηματικής συμπεριφοράς κατά την οποία ένα άτομο αναγνωρίζει τα συναισθήματά του πριν μιλήσει ή ενεργήσει.

Εξ ορισμού, οι δεξιότητες αυτές περιλαμβάνουν προσωπικές, διαπροσωπικές και διαπολιτισμικές ικανότητες και καλύπτουν όλες τις μορφές συμπεριφοράς που παρέχουν τα εφόδια στα άτομα για τη συμμετοχή τους με αποτελεσματικό και επικοινωνιακό τρόπο στην κοινωνική και επαγγελματική ζωή, ειδικότερα στις όλο και περισσότερο ποικιλόμορφες κοινωνίες, καθώς και για την επίλυση συγκρούσεων όπου είναι απαραίτητο.

Η θεωρία της κοινωνικής μάθησης (SLT) είναι μια από τις πιο σημαντικές θεωρίες μάθησης. Δηλώνει ότι η συμπεριφορά μαθαίνεται από το περιβάλλον μέσω της



διαδικασίας της μάθησης με παρατήρηση. Η θεωρία βασίζεται στην μάθηση μέσω παρατήρησης (ή μοντελοποίηση) όπου ένα κοινωνικό στοιχείο προστίθεται στην έννοια της μάθησης, έτσι ώστε οι άνθρωποι (άτομα) να μαθαίνουν νέες πληροφορίες και συμπεριφορές παρακολουθώντας άλλους ανθρώπους. Στη μοντελοποίηση συμπεριφοράς, υιοθετούμε τη συμπεριφορά κάποιου ως δική μας. Οι σκέψεις, οι πεποιθήσεις, τα ήθη και η ανατροφοδότηση, όλα βοηθούν στην παρακίνηση των ανθρώπων. Κατανοώντας τις βασικές έννοιες της θεωρίας της κοινωνικής μάθησης, βοηθά στην καλύτερη κατανόηση του τρόπου με τον οποίο οι άνθρωποι μπορούν να μάθουν νέα πράγματα και να αναπτύξουν νέες συμπεριφορές παρατηρώντας τους άλλους. Η διαδικασία μάθησης εμφανίζεται ως μια σειρά γνωστικών και συμπεριφορικών διαδικασιών, όπως η προσοχή, η απομνημόνευση, η αναπαραγωγή και η παρότρυνση.

Με βάση αυτό, είναι σημαντικό να γνωρίζουμε ότι οι κοινωνικές δεξιότητες μπορούν να διδαχθούν και να εμπλουτιστούν σε οποιαδήποτε ηλικία. Μας επιτρέπουν να ρυθμίζουμε τα συναισθήματα, να ελέγχουμε τη συμπεριφορά, να λύνουμε κοινωνικά προβλήματα και να είμαστε υπεύθυνα, δυναμικά άτομα.

Ως εκ τούτου, οι κοινωνικές δεξιότητες θα μπορούσαν επίσης να ονομάζονται «δεξιότητες ζωής». Δηλαδή, αυτές είναι οι δεξιότητες που κατανοούμε στο πλαίσιο της καθημερινής αλληλεπίδρασης μεταξύ του ατόμου και του περιβάλλοντος. Με αυτές, το άτομο συνειδητοποιεί ή ικανοποιεί τις ανάγκες του στο κοινωνικό περιβάλλον. Σύμφωνα με τους σύγχρονους ορισμούς, πρόκειται για δεξιότητες που είναι απαραίτητες για την ποιοτική συνύπαρξη και είναι κάτι πολύ περισσότερο από επικοινωνιακές δεξιότητες, καθώς περιλαμβάνουν την εμπειρία του κόσμου και άλλων ανθρώπων, καθώς και συστήματα πεποιθήσεων, αξιών και στάσεων.

Κατά τη διαδικασία εφαρμογής των κοινωνικών δεξιοτήτων, πρέπει να ληφθούν υπόψη ειδικότερα τρεις διαστάσεις. Πρώτον, η συμπεριφορική διάσταση, η οποία αναφέρεται σε ένα είδος κοινωνικής δεξιότητας. Δεύτερον, η προσωπική διάσταση που σχετίζεται με τις γνωστικές μεταβλητές ενός ατόμου. Τέλος, υπάρχει η διάσταση της κατάστασης, η οποία σχετίζεται με το περιβαλλοντικό πλαίσιο.

## **Τύποι κοινωνικών δεξιοτήτων**

### **I. Βασικές κοινωνικές δεξιότητες**

Οι βασικές κοινωνικές δεξιότητες είναι οι πρώτες δεξιότητες που αποκτούν οι άνθρωποι και είναι απαραίτητες για τις διαπροσωπικές επαφές. Αυτές οι δεξιότητες



περιλαμβάνουν την ικανότητα να ξεκινήσετε, να συνεχίσετε και να ολοκληρώσετε μια συνομιλία, να ξέρετε πώς να κάνετε ερωτήσεις και ούτω καθεξής.

## 2. Προηγμένες κοινωνικές δεξιότητες

Αυτές είναι οι δεξιότητες που οι άνθρωποι μαθαίνουν μετά την απόκτηση βασικών κοινωνικών δεξιοτήτων. Ανάμεσα στις πιο προηγμένες κοινωνικές δεξιότητες βρίσκουμε την δυναμικότητα, την ικανότητα έκφρασης προσωπικής άποψης, να ζητάμε βοήθεια, να λαμβάνουμε και να ακολουθούμε οδηγίες, κλπ.

## 3. Κοινωνικές — συναισθηματικές δεξιότητες

Χαρακτηρίζονται από τη στενή τους σχέση με τον έλεγχο και την αναγνώριση των αισθημάτων και των συναισθημάτων. Αυτά περιλαμβάνουν την ενσυναίσθηση, τον σεβασμό κ.λπ.

## 4. Δεξιότητες κοινωνικής διαπραγμάτευσης

Είναι οι κοινωνικές δεξιότητες που προωθούν τη διαχείριση των συγκρούσεων με τον σωστό τρόπο. Αυτές οι δεξιότητες περιλαμβάνουν τη διαπραγμάτευση, την επίλυση συγκρούσεων, τον αλτρουισμό, το να μοιραζόμαστε πράγματα με άλλους και ούτω καθεξής.

Οι διαπροσωπικές σχέσεις αγγίζουν τον καθένα μας. Είμαστε συνεχώς περιτριγυρισμένοι από ανθρώπους με τους οποίους βρισκόμαστε σε διάφορες κοινωνικές, εργασιακές, συναισθηματικές επαφές και σχέσεις. Τι είδους σχέσεις έχουμε και πώς τις καλλιεργούμε επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό την ευημερία και την ποιότητα της ζωής μας. Οι κοινωνικές δεξιότητες, ιδίως η επικοινωνία, αποτελούν τη βάση για τη ρύθμιση των σχέσεων σε διαφορετικές κοινωνικές καταστάσεις και ο δυναμισμός μας βοηθούν να είμαστε ενήμεροι, να εκφράζουμε και να διεκδικούμε προσωπικά συμφέροντα/επιθυμίες με τρόπο που είναι ευεργετικός για εμάς και ακίνδυνος για τους άλλους.

Για τις ανάγκες του έργου SOCRATEST και τη δημιουργία μίας βάσης για την αξιολόγηση των κοινωνικών δεξιοτήτων, έχουμε τοποθετήσει τις ακόλουθες κοινωνικές δεξιότητες, στον τομέα της παροχής βοήθειας (εθελοντές, βοηθοί) και της απόκτησης αυτών των δεξιοτήτων σε καταστάσεις κρίσης (π.χ. πανδημία): δεξιότητες επικοινωνίας, κοινωνική νοημοσύνη, συναισθηματική νοημοσύνη, ανθεκτικότητα και δυναμισμός.





### 2.7.2 Δεξιότητες επικοινωνίας

Η επικοινωνία με τους άλλους ανθρώπους είναι ζωτικής σημασίας και αναπόσπαστο κομμάτι της ανθρώπινης ζωής. Είναι μια σημαντική δραστηριότητα κάθε ατόμου από τη στιγμή που δημιουργούμε σχέσεις μέσω της επικοινωνίας. Η επικοινωνία μας βοηθά να δημιουργήσουμε επαφές, διαπροσωπικές σχέσεις και δεσμούς, είτε κοινωνικές, οικογενειακές ή επιχειρηματικές. Στις διαπροσωπικές σχέσεις, οι άνθρωποι, μέσω της επικοινωνίας, μεταβιβάζουν εμπειρίες και μαθαίνουν ο ένας από τον άλλον.

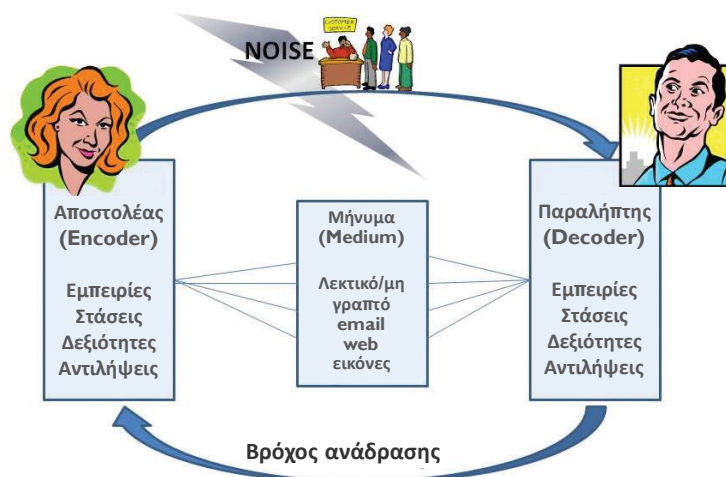
Ο όρος «επικοινωνία» σημαίνει μια διαδικασία κατά την οποία οι πληροφορίες και οι σκέψεις μεταφέρονται και ανταλλάσσονται. Η επικοινωνία επιτρέπει στους ανθρώπους να εκφράζουν τα συναισθήματα, τις σκέψεις, τις απόψεις και τις προσδοκίες τους.

Υπάρχει η λεκτική επικοινωνία, η οποία είναι επικοινωνία μέσω λέξεων, και η μη λεκτική, η οποία είναι επικοινωνία που αφορά στις εκφράσεις του προσώπου, την κίνηση, τις σκέψεις και τα συναισθήματα.

Υπάρχει επίσης μια διαδικασία μάθησης που λαμβάνει χώρα κατά την επικοινωνία: αυτό σημαίνει ότι όταν συνομιλούμε με άλλους αποκτάμε νέες γνώσεις και δεξιότητες και είμαστε εκτεθειμένοι σε νέες απόψεις. Ως εκ τούτου, η επικοινωνία δεν είναι απλώς ένα μέσο για τη μετάδοση πληροφοριών, αλλά ο κύριος στόχος είναι οι πληροφορίες να ακουστούν, να γίνουν κατανοητές, να γίνουν αποδεκτές και να εφαρμοστούν πρακτικά.

#### **Διαδικασία επικοινωνίας**

Επικοινωνία είναι μια αμφίδρομη διαδικασία που οδηγεί σε ένα κοινό νόημα ή κοινή κατανόηση μεταξύ του αποστολέα και του παραλήπτη.



Η επικοινωνία είναι μια αμφίδρομη διαδικασία που οδηγεί σε μια κοινή έννοια ή κοινή κατανόηση μεταξύ του αποστολέα και του παραλήπτη.

Η αποτελεσματική ανταλλαγή πληροφοριών είναι μια δεξιότητα που απαιτεί συστηματική προετοιμασία. Η χρήση μόνο της ομιλίας δεν είναι αρκετή, γι' αυτό πρέπει να συμπληρώσουμε το μήνυμα με εικόνες, σχέδια και επίσης μια σειρά αισθήσεων. Αυτός ο τύπος επικοινωνίας θα είναι πιο πειστικός, ο συνομιλητής θα το θυμάται ευκολότερα και θα γίνει καλύτερα αποδεκτός. Αυτό είναι απαραίτητο επειδή οι άνθρωποι είναι διαφορετικοί και αντιλαμβανόμαστε τις πληροφορίες διαφορετικά (π.χ. οι πληροφορίες από το περιβάλλον γίνονται αποδεκτές μέσω των πέντε (5) αισθήσεων μας — οπτικές, ακουστικές, κιναισθητικές, οσφρητικές, γευστικές).

Η αποτελεσματική επικοινωνία επιτυγχάνεται όταν αποδεχόμαστε τους συνομιλητές μας ως ίσους και ειδικά όταν σεβόμαστε τον εαυτό μας και μπορούμε αντικειμενικά να εκτιμήσουμε τον εαυτό μας στο περιβάλλον μας. Με την ενεργό ακρόαση, ο ακροατής επιθυμεί να κατανοήσει τα συναισθήματα και τις προσδοκίες των συνομιλητών· θέλει να κατανοήσει την άποψη των συνομιλητών και δεν κρίνει την πληροφορία που λαμβάνει. Ο τρόπος παράδοσης και ομιλίας είναι πολύ σημαντικός επειδή περιλαμβάνει το 45% του μηνύματος που αντιλαμβάνονται οι συμμετέχοντες. Οι δεξιότητες επικοινωνίας περιλαμβάνουν επίσης την ικανότητα διαχείρισης του χρόνου - ο ομιλητής είναι αυτός που ελέγχει το χρόνο, όχι οι ακροατές.

Για την αποτελεσματική επικοινωνία είναι σημαντικό να γνωρίζουμε τα εξής:



Με ποιον επικοινωνείτε (είναι πολύ σημαντικό να γνωρίζετε το κοινό σας: ποιοι είναι, ποιά είναι η ηλικιακή τους ομάδα, τι γνωρίζουν ήδη, πόσοι άνθρωποι θα λάβουν το μήνυμά σας, κ.λπ.)

Τι επικοινωνείτε — η επικοινωνία θα πρέπει να είναι σχετική με το θέμα.

Γιατί — ποιος είναι ο στόχος της επικοινωνίας σας, τι θέλετε να επιτύχετε;

Πότε θα κοινοποιήσετε το θέμα;

Πώς θα κοινοποιήσετε το θέμα — σκεφτείτε τη μέθοδο που θα επιλέξετε.

Για επιτυχή επικοινωνία είναι σημαντικό να ακολουθηθούν οι παρακάτω κατευθυντήριες γραμμές:

- 1 Ξεκαθαρίστε τις σκέψεις σας πριν επικοινωνήσετε.
- 2 Σκεφτείτε τον λόγο της επικοινωνίας.
- 3 Λάβετε υπόψη το περιβάλλον της επικοινωνίας.
- 4 Οργανώστε την επικοινωνία (συμβουλευτείτε!).
- 5 Σκεφτείτε τα μη λεκτικά μηνύματα που στέλνετε.
- 6 Εκμεταλλευτείτε την ευκαιρία να μεταφέρετε κάτι ωφέλιμο στον παραλήπτη.
- 7 Καταγράψτε και ελέγξτε την επικοινωνία.
- 8 Βεβαιωθείτε ότι οι ενέργειές σας υποστηρίζουν το μήνυμά σας.

### Δύσκολες συνομιλίες

Μια δύσκολη συζήτηση αφορά σε κάτι για το οποίο δυσκολεύεστε να μιλήσετε. Πρόκειται για συζητήσεις που αφορούν θέματα όπως ΨΥΧΙΚΑ ΤΡΑΥΜΑΤΑ, ΥΓΕΙΑ, ΦΥΛΗ, ΣΕΞΟΥΑΛΙΚΟΤΗΤΑ, ΠΟΛΙΤΙΚΗ, ΘΡΗΣΚΕΙΑ, ΦΥΛΟ κ.λπ. Πρόκειται για ευαίσθητα θέματα που μπορούν να κάνουν ένα άτομο ευάλωτο — οι συνομιλίες μπορεί να είναι δύσκολες και απαιτούν πολλές δεξιότητες και ικανότητες για την επιτυχή αντιμετώπισή τους. Οι άνθρωποι δεν πρέπει να φοβούνται τις δύσκολες συζητήσεις, αν και παρουσιάζουν ένα δίλημμα: να ΤΙΣ αποφύγετε ή να ΤΙΣ αντιμετωπίσετε;

Μέσα σε δύσκολες συζητήσεις υπάρχουν τρία διαφορετικά στάδια που πρέπει να γνωρίζουμε και να περάσουμε μέσα από αυτά:

#### **Πρώτο στάδιο:** ΤΙ ΣΥΝΕΒΗ;

Σε αυτό το στάδιο πρέπει να λαμβάνουμε υπόψη τρία στοιχεία: ΑΛΗΘΕΙΑ, ΠΡΟΘΕΣΗ ΚΑΙ ΕΥΘΥΝΗ. Οι άνθρωποι κολλάνε σε αυτά τα σημεία κατά τη διάρκεια της συνομιλίας και βγάζουν συμπεράσματα που οδηγούν σε συγκρούσεις.



## 1. Η υπόθεση της αλήθειας

Κατά τη διάρκεια μιας συνομιλίας μπορούμε να παγιδευτούμε σε αντικρουόμενους ισχυρισμούς: Έχω δίκιο, κάνεις λάθος. Οι προτάσεις «έχω δίκιο» είναι ατελείωτες, αλλά όλα όσα αφορούν τη συζήτηση «Έχω δίκιο;» αφορούν τις πεποιθήσεις, την κατανόηση και τις αξίες μας. Οι φράσεις «έχω δίκιο» μας λένε μόνο πώς εμείς οι ίδιοι δημιουργούμε το νόημα για κάτι και ότι δεν έχει καμία σχέση με την πραγματικότητα. Ένα άλλο άτομο θα έχει τη δική του, εντελώς διαφορετική πραγματικότητα για το ίδιο πρόβλημα, επειδή ερμήνευσε το πρόβλημα με τον δικό του τρόπο.

## 2. Η εφεύρεση της πρόθεσης

Γι' αυτό το σημείο ασχολούμαστε με το ζήτημα της πρόθεσης. Μου φώναξε το άτομο επειδή ήθελε να με πληγώσει ή επειδή ήθελε να εκφράσει με σαφήνεια τη γνώμη του; Ο τρόπος με τον οποίο κατανοούμε τις προθέσεις του άλλου ατόμου επηρεάζει την ίδια τη συζήτηση. Το πρόβλημα που εμφανίζεται σε αυτό το στάδιο είναι ότι πιστεύουμε ότι γνωρίζουμε τι προθέσεις έχει το άλλο άτομο. Βγάζουμε και πάλι συμπεράσματα.

## 3. Το πλαίσιο ευθυνών

Οι άνθρωποι συχνά αντιδρούν με αυτόν τον τρόπο όταν προσπαθούν να απαλλάξουν τον εαυτό τους από την ενοχή και να ρίξουν το φταίξιμο σε κάποιο άλλο άτομο, κατάσταση ή άλλον λόγο. Με το να μην κρίνουμε, κερδίζουμε περισσότερο χρόνο για να εστιάσουμε στην πραγματική αιτία του προβλήματος.

**Δεύτερο στάδιο:** Η ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΓΙΑ ΤΑ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΑ: ΤΙ ΠΡΕΠΕΙ ΝΑ ΚΑΝΟΥΜΕ ΜΕ ΤΑ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΑ ΜΑΣ;

Πώς αντιμετωπίζουμε και ελέγχουμε τα συναισθήματα που εμφανίζονται κατά τη διάρκεια δύσκολων συνομιλιών; Οι άνθρωποι συχνά αποφασίζουν να μην μιλήσουν για τα συναισθήματά τους. Φοβούνται την αντίδραση, δεν ξέρουν πώς να εκφραστούν και φοβούνται ότι θα απορριφθούν. Αλλά η ουσία των δύσκολων συζητήσεων είναι τα συναισθήματα. Η κατανόηση των συναισθημάτων, η συζήτηση για αυτά, ο έλεγχος και η αποτίμηση τους είναι τα βασικά στοιχεία σημαντικών και δύσκολων συζητήσεων.

**Τρίτο στάδιο:** Η ΣΥΖΗΤΗΣΗ ΓΙΑ ΤΗΝ ΤΑΥΤΟΤΗΤΑ: ΤΙ ΣΗΜΑΙΝΕΙ ΑΥΤΟ ΓΙΑ ΜΕΝΑ;

Σε αυτό το στάδιο, τα ερωτήματα είναι: πώς το υπάρχον πρόβλημα με επηρεάζει ως άτομο και τι σημαίνει αυτό για μένα; Μέσα σε μια δύσκολη συζήτηση υπάρχει ένας ξεχωριστός μονόλογος που περιστρέφεται γύρω από την ταυτότητα — τι λέω στον εαυτό μου κατά τη διάρκεια μιας δύσκολης συζήτησης; Ο εσωτερικός διάλογος θα



γίνεται πάντα. Είναι σημαντικό να το γνωρίζουμε και να προσπαθούμε να το εξισορροπήσουμε. Αν βγει εκτός ελέγχου μπορεί να μας παγιδεύσει και να γίνουμε αιχμάλωτοι των σκέψεών μας. Είναι σημαντικό να έχουμε θετικά προσανατολισμένες και ενισχυτικές σκέψεις και πεποιθήσεις, αλλά και πάλι όχι ως προς την αποφυγή, ή την αυτοκαταπίεση. Ως εκ τούτου, απαιτείται μια ευρύτερη εικόνα.

Στον τομέα της παροχής ψυχοκοινωνικής υποστήριξης και βοήθειας, υπάρχουν ορισμένα σημαντικά στοιχεία που έχουν νόημα να ληφθούν υπόψη κατά τη διαδικασία αυτή.

1. Προσανατολισμένη στην εργασία: Η διασφάλιση ότι ο εξυπηρετούμενος είναι το επίκεντρο της επικοινωνίας χωρίς μεγάλη αυτοαποκάλυψη είναι σημαντική. Η παραμονή σε μία επικοινωνία με γνώμονα την εργασία θα βοηθήσει τον εξυπηρετούμενο να προχωρήσει/γυρίσει σελίδα.

2. Η μη κατευθυντικότητα αναφέρεται στη μέθοδο που επιτρέπει στον εξυπηρετούμενο να οδηγεί τη συνεδρία (θεραπεία): οι θεραπευτές (βοηθός, εθελοντής) θα πρέπει να απέχουν από την παροχή συμβουλών ή το σχεδιασμό δραστηριοτήτων για τις συνεδρίες τους.

3. Η ερμηνεία είναι μια δεξιότητα που χρειάζεται κάποια πρακτική για να καλλιεργηθεί καλά. Χρησιμοποιείται για να δώσει στους εξυπηρετούμενους προοπτική, αλλά θα πρέπει να χρησιμοποιείται με φειδώ.

4. Στοχασμός

Ο προβληματισμός είναι μια σκόπιμη στοχαστική δραστηριότητα η οποία:

- περιέχει συλλογισμούς σχετικά με συγκεκριμένες εμπειρίες
- σημαίνει επανεξέταση της όλης διαδικασίας
- επιτρέπει στο άτομο να αποκτήσει νέες πληροφορίες, νέες ιδέες και να αποκτήσει νέα γνώση
- είναι η διαδικασία κατά την οποία διαμορφώνονται βασικές γνώσεις και κατανόηση των γεγονότων του παρελθόντος
- είναι δραστηριότητα κατά την οποία το άτομο αναζητά νέες λύσεις
- επιτρέπει σε ένα άτομο να δοκιμάσει την επιλεγμένη λύση σε μια νέα κατάσταση.

Τα στάδια του προβληματισμού είναι: 1) περιγραφή του γεγονότος· 2) Συναίσθημα· 3) Αξιολόγηση· 4) Ανάλυση· 5) Συμπεράσματα.



5. Συνεργασία επίλυσης - λαμβάνοντας υπόψη τις λύσεις της θεωρίας της αυτοδιάθεσης που προέρχονται από ένα άτομο, δημιουργούνται πιο αποτελεσματικά και αργότερα είναι πιο πιθανό να τεθούν σε εφαρμογή (επιτρέποντας σε ένα άτομο να δοκιμάσει την επιλεγμένη λύση σε μια νέα κατάσταση). Ωστόσο, όταν ένα άτομο έχει εξαντλήσει τους προσωπικούς του πόρους για την εξεύρεση μιας λύσης, μια συνεργατική προσέγγιση είναι χρήσιμη κατά τη σφυρηλάτηση λύσεων για αλλαγή συμπεριφοράς..

### Ο κύκλος επικοινωνίας

Για να καταστεί η επικοινωνία όσο το δυνατόν πιο επιτυχημένη (συμπεριλαμβανομένων των βάσεων που περιγράφονται ανωτέρω) στον τομέα των επαγγελματιών παροχής βοήθειας ή τομέων (όπως ο εθελοντισμός), είναι λογικό να χρησιμοποιηθεί ο λεγόμενος κύκλος επικοινωνίας με τα περιγραφόμενα διαδοχικά στάδια.



\*NVC – Non-violent Communication by author Marshal B. Rosenberg.

### Σημασία σε περιόδους κρίσης

Ο αντίκτυπος της πανδημίας στις ευάλωτες ομάδες θα βασιζόταν εν μέρει στην ποιότητα της επικοινωνίας σχετικά με τον κίνδυνο για την υγεία, τη σταθερότητα και



τον κίνδυνο για την ψυχική υγεία. Η ξεκάθαρη επικοινωνία είναι προορατική, ευφάνταστη, συμπονετική, καινοτόμος, δημιουργική, επικοινωνιακή, προοδευτική, δίνει ευκαιρίες, διαφανής και φιλική προς την τεχνολογία. Ωστόσο, υπάρχουν πολλοί παράγοντες που παίζουν βασικό ρόλο στην αποδοχή πληροφοριών, όπως τα κοινωνικά και πολιτιστικά χαρακτηριστικά, το φύλο, οι αντιθέσεις των γενεών, οι γλωσσικές κλίσεις, οι αυστηρές πεποιθήσεις, οι θρησκευτικές πεποιθήσεις και η ποικίλη παιδεία που επηρεάζουν τη δράση και τη συμπεριφορά των ατόμων.

### *Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης*

- 1 Σκέφτομαι πριν μιλήσω επειδή γνωρίζω πώς κάποιες λέξεις μπορεί να μην σημαίνουν για τους άλλους ανθρώπους το ίδιο πράγμα που σημαίνουν για εμένα.
- 2 Καταλαβαίνω ότι μερικές φορές το μήνυμα που στέλνει το άλλο άτομο μπορεί να μην είναι το ίδιο με αυτό που λαμβάνω.
- 3 Πριν επικοινωνήσω, λεκτικά ή μη λεκτικά, κατανοώ πλήρως ποιος είναι ο παραλήπτης του μηνύματός μου.
- 4 Κάνω τα μηνύματά μου όσο το δυνατόν πιο ακριβή και στο σημείο που μπορώ.
- 5 Σκοπίζω αποφεύγω τη χρήση λέξεων αργκό και ιδιωτισμών κατά τη συνομιλία με εκείνους που μπορεί να προσβληθούν από αυτά.
- 6 Προσπαθώ να μην χρησιμοποιώ λέξεις που μπορεί να προκαλέσουν μια συναισθηματική αντίδραση δυσαρέσκειας ή σύγχυσης στον παραλήπτη του μηνύματός μου.
- 7 Αναγνωρίζω ότι το πώς λέω κάτι είναι εξίσου σημαντικό με αυτό που λέω.
- 8 Εξετάζω τη λεκτική επικοινωνία μου για να προσδιορίσω ποια μη λεκτικά μηνύματα στέλνω και πόσο καλά εκφράζουν το νόημα που θέλω να περάσω.
- 9 Εξετάζω προσεκτικά τον τρόπο παράδοσης για το μήνυμά μου: μια συνάντηση πρόσωπο με πρόσωπο, μέσω τηλεφώνου ή γραπτώς.
- 10 Διαμορφώνω απόψεις για το τι λένε οι άλλοι σε μένα με βάση αυτά που τους ακούω να λένε και όχι με το τι σκέφτομαι γι' αυτούς ως άτομα.
- 11 Κάνω μια ειλικρινή προσπάθεια να ακούσω ιδέες με τις οποίες δεν συμφωνώ.
- 12 Ακούω προσεκτικά τις ιδέες των άλλων πριν πάρω αποφάσεις.



### 2.7.3 Συναισθηματική Νοημοσύνη

Συναισθηματική νοημοσύνη σημαίνει αναγνώριση των συναισθημάτων και κατανόηση των συναισθημάτων των άλλων. Αυτό σημαίνει επίσης ότι μπορούμε να διακρίνουμε και να ονομάζουμε διάφορες συναισθηματικές καταστάσεις. Ένα άτομο που γνωρίζει τα συναισθήματά του θα είναι σε θέση να περιγράψει πώς αισθάνεται, τι προκαλεί αυτά τα συναισθήματα και, τέλος, θα είναι σε θέση να ρυθμίσει και να αξιολογήσει τις συναισθηματικές του καταστάσεις. Οι άνθρωποι με καλά ανεπτυγμένη συναισθηματική νοημοσύνη χρησιμοποιούν τις πληροφορίες σχετικά με τα συναισθήματά τους για να τους βοηθήσουν στη σκέψη και τη συμπεριφορά τους. Ως εκ τούτου, ένα άτομο που μπορεί να αναγνωρίσει και να ρυθμίσει τα συναισθήματά του θα είναι σε θέση να εστιάσει εποικοδομητικά τις σκέψεις και τις πράξεις του. Αυτές οι δεξιότητες είναι κρίσιμες για τη συναισθηματική ευημερία και την επιτυχία στη ζωή.

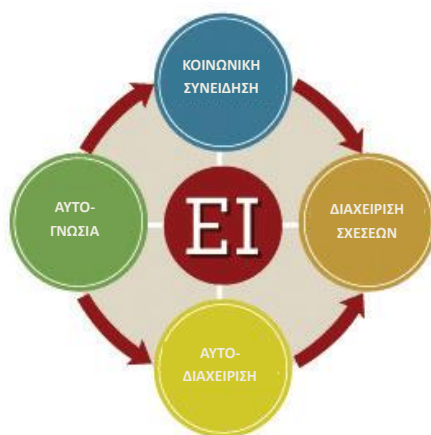
#### *Χαρακτηριστικά ενός ατόμου με καλά ανεπτυγμένη συναισθηματική νοημοσύνη*

Οι άνθρωποι με καλά ανεπτυγμένη συναισθηματική νοημοσύνη είναι κοινωνικοί και θέλουν να γνωρίσουν νέους ανθρώπους· είναι καλοί ηγέτες επειδή μπορούν να ακούσουν και μπορούν επίσης να δεχτούν εποικοδομητική κριτική· έχουν σεβασμό και αρχές στις σχέσεις τους με τους συναδέλφους τους. Ανιχνεύουν γρήγορα τη διάθεση των άλλων και κρίνουν καλύτερα τον χαρακτήρα των άλλων ανθρώπων. Γνωρίζουν επίσης τις δυνάμεις και τις αδυναμίες τους. Ξέρουν πότε πληγώνονται σε μια σχέση και γιατί. Ξέρουν πώς να πουν όχι. Είναι ξεκάθαροι στην επικοινωνία τους και τα πάνε καλά με τους περισσότερους ανθρώπους. Γι' αυτούς, η ηθική και η δεοντολογία είναι πάντα σημαντικές.

#### *Διαστάσεις στη διαδικασία μάθησης της συναισθηματικής νοημοσύνης (EI)*

Υπάρχουν τέσσερις κύριες διαστάσεις του «συναισθηματικού νου» που είναι απαραίτητες για τη μάθηση της συναισθηματικής νοημοσύνης. Υπάρχουν δύο προσωπικές δεξιότητες: Αυτογνωσία και Αυτοδιαχείριση και δύο κοινωνικές δεξιότητες: Κοινωνική συνείδηση και διαχείριση σχέσεων.





Πηγή: (<http://www.teleosleaders.com/howwedoit/emotional.php>)

Κάθε μία από αυτές τις διαστάσεις περιλαμβάνει πολλές ικανότητες, δεξιότητες, ιδιότητες και αρετές που ένα άτομο μπορεί να αναπτύξει στην επαγγελματική ή οικογενειακή ζωή.

**Αυτογνωσία.** Στο πλαίσιο της κατανόησης της συναισθηματικής νοημοσύνης, αυτό σημαίνει την ικανότητα του ατόμου να είναι σε αρμονία με τα συναισθήματά του. Ένα άτομο γνωρίζει τα συναισθήματά του καταλαβαίνει και ξέρει πώς να ερμηνεύσει τα συναισθήματά του και πώς να τα χρησιμοποιήσει στις σχέσεις. Άμεσα συνδεδεμένη με τη συναισθηματική επίγνωση είναι επίσης η επίγνωση της κατάστασης, η οποία θα περιγραφεί ευρύτερα στη συνέχεια.

**Αυτοδιαχείριση.** Αυτό σημαίνει την ικανότητα να ρυθμίζει κανείς τα συναισθήματα, τις παρορμήσεις και τη συμπεριφορά του. Ένα άτομο είναι σε θέση να ελέγχει και να ενεργεί με επαγγελματικό και ήρεμο τρόπο, ακόμη και σε αγχωτικές καταστάσεις. Ένα άτομο που μπορεί να διαχειριστεί τη συμπεριφορά του/της είναι περισσότερο εστιασμένο στο έργο που εκκρεμεί παρά σε ασήμαντα πράγματα. Οι ικανότητες σε αυτήν την κατηγορία είναι ο προσανατολισμός προς επίτευξη αποτελεσμάτων, η προσαρμοστικότητα, η θετική προσέγγιση και ο συναισθηματικός αυτοέλεγχος.

**Κοινωνική ευαισθητοποίηση.** Η ικανότητα του ατόμου να αισθάνεται, να διαβάζει, να κατανοεί και να αξιολογεί τα συναισθήματα των άλλων ανθρώπων και τον τρόπο με τον οποίο επηρεάζει μια συγκεκριμένη κατάσταση. Ένα άτομο με ανεπτυγμένη κοινωνική συνείδηση έχει ικανότητες όπως η ενσυναίσθηση, η κατανόηση της δυναμικής των διαπροσωπικών σχέσεων και η οργανωτική αντίληψη.

**Διαχείριση σχέσεων.** Αυτή η τελευταία διάσταση περιλαμβάνει διάφορες δεξιότητες και ικανότητες που ένα άτομο πρέπει να έχει κατακτήσει αν θέλει να είναι αποτελεσματικό στη διαχείριση σχέσεων. Το άτομο πρέπει να γνωρίζει πώς να



διαχειρίζεται, να επηρεάζει και να αποδέχεται τα συναισθήματα των άλλων ανθρώπων. Πρέπει να είναι εξαιρετικό στην επίλυση συγκρούσεων. Με αυτές τις ικανότητες ένα άτομο μπορεί να εργαστεί ως χαρισματικός ηγέτης, προπονητής, μέντορας και επιτυχημένος διευθυντής μιας ομάδας ή οργανισμού.

Στρατηγικές για την οικοδόμηση συναισθηματικής και κοινωνικής αποτελεσματικότητας

Δεξιότητα 1: Εκτίμηση του εαυτού μας

Υγιής εσωτερικός διάλογος

Δεξιότητα 2: Αξιολόγηση των άλλων

Αναγνωρίστε τους άλλους

Ενίσχυση της συνειδητοποίησης της διαφορετικότητας στους άλλους

Δεξιότητα 3: Ανταποκρινόμενη ευαισθητοποίηση

Παρατηρήστε και εξασκήστε την ενσυναίσθηση

Δεξιότητα 4: Θάρρος

Δεξιότητα 5: Γνήσια επιτυχία

Σύνδεση αξιών και προσδοκιών

*Σημασία σε περιόδους κρίσης*

Χωρίς αυτή την επίγνωση, τα συναισθήματά μας θα υπαγορεύουν τις ενέργειές μας και στη μέση μιας κρίσης που εμείς (ή οι εθελοντές, βοηθοί,..) πρέπει να χρησιμοποιήσουμε το τμήμα του εγκεφάλου που επιτρέπει τη ορθολογική σκέψη, όχι το τμήμα του εγκεφάλου όπου βιώνονται τα συναισθήματα. Η άσκηση της ηρεμίας και του ελέγχου, και η επίγνωση των αντιδράσεών μας σε δύσκολες καταστάσεις είναι ζωτικής σημασίας σε κάθε δύσκολη κατάσταση, ειδικά σε περιόδους κρίσης, όταν είναι σημαντικό το πόσο αποτελεσματικά μπορούμε να αντιμετωπίσουμε άλλες δοκιμασίες ζωής. Η ικανότητα της συναισθηματικής νοημοσύνης είναι υψίστης σημασίας, προκειμένου τα άτομα να εμψυχώσουν τον εαυτό τους και τους άλλους που συναντούν στις δραστηριότητές τους.

Ο λόγος που η συναισθηματική νοημοσύνη είναι τόσο σημαντική κατά την αντιμετώπιση δύσκολων καταστάσεων είναι ότι ένα συναισθηματικά έξυπνο άτομο θα ανταποκριθεί στις αντιξοότητες με έναν ήρεμο, μελετημένο τρόπο. Ο συναισθηματικά ευφυής άνθρωπος είναι καλύτερος στη διαχείριση των συναισθημάτων — τόσο των δικών του όσο και των άλλων — σε περιόδους στρες ή πίεσης.



### Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης

- 1 Μπορώ να αναγνωρίσω το συναίσθημα που νιώθω ανά πάσα στιγμή.
- 2 Καταλαβαίνω γιατί οι άλλοι αισθάνονται όπως αισθάνονται.
- 3 Μοιράζομαι ανοιχτά τα συναισθήματά μου με τους άλλους.
- 4 Όταν είμαι θυμωμένος, μπορώ να έχω αυτοέλεγχο.
- 5 Ξέρω πώς να ηρεμήσω τον εαυτό μου όταν νιώθω αγχωμένος ή αναστατωμένος.
- 6 Αποφεύγω τις συγκρούσεις και τις διαπραγματεύσεις.
- 7 Δυσκολεύομαι να διαβάσω τα συναισθήματα των άλλων.
- 8 Χάνω την ψυχραιμία μου όταν νιώθω απογοητευμένος.
- 9 Άλλοι αισθάνονται ενθάρρυνση αφού μου μιλούν.
- 10 Μπορώ να αντιμετωπίσω με ηρεμία, ευαισθησία και προορατικότητα τις συναισθηματικές εκδηλώσεις των άλλων.
- 11 Είμαι σε θέση να πω ειλικρινά πώς αισθάνομαι χωρίς να αναστατώνω τους άλλους.
- 12 Μπορώ να δείξω ενσυναίσθηση και να ταιριάξω τα συναισθήματά μου με εκείνα ενός άλλου ατόμου σε μια αλληλεπίδραση.
- 13 Με σέβονται και με συμπαθούν οι άλλοι, ακόμα και όταν δεν συμφωνούν μαζί μου.
- 14 Παρακολουθώ πώς οι άλλοι αντιδρούν σε μένα για να κατανοήσω ποιες από τις δικές μου συμπεριφορές είναι αποτελεσματικές και ποιες όχι.
- 15 Είναι εύκολο να καταλάβω γιατί οι άλλοι άνθρωποι αισθάνονται όπως αισθάνονται.



### 2.7.4 Ανθεκτικότητα

Η θετική ψυχολογία ασχολείται με τη μελέτη και την ενίσχυση των θετικών πτυχών της ανθρώπινης ζωής και νοοτροπίας: ζητήματα ευτυχίας, ικανοποίησης, νοήματος, αισιοδοξίας, ελπίδας, επιμονής, ανθεκτικότητας, ψυχικής ευεξίας και άλλων σημαντικών θετικών πτυχών της ανθρώπινης ζωής και εμπειρίας. Ιδρυτής της είναι ο Δρ Martin Seligman, αν και γνωστοί ψυχολόγοι έχουν ήδη μιλήσει γι' αυτό, καθώς και οι Θεωρίες του Rogers για την ανθρώπινη ευημερία, αλλά χωρίς εμπειρική έρευνα. Ο Seligman διεύρυνε έτσι το πεδίο για να διερευνήσει τα θετικά συναισθήματα και διαδικασίες, εστιάζοντας στη διερεύνηση της ευτυχίας και των πτυχών που προωθούν την προσωπική ανάπτυξη και την ανάπτυξη ενός ατόμου με βάση τις ατομικές του δυνάμεις και ικανότητες. Με αυτόν τον τρόπο, η θετική ψυχολογία προωθεί την ευημερία και την ποιότητα ζωής του ατόμου.

Έτσι, η θετική ψυχολογία δημιουργεί νέες πληροφορίες σχετικά με τη σπουδαιότητα των θετικών πτυχών της ζωής για την ποιότητα ζωής και την ψυχική και σωματική υγεία· από την άλλη πλευρά, αναπτύσσει μεθόδους και στρατηγικές για την ενίσχυση των δεξιοτήτων ζωής και τη βελτίωση της ποιότητας ζωής. Ωστόσο, θα πρέπει να τονιστεί ότι η θετική ψυχολογία δεν είναι μια «ευτυχολογία» που θα προσπαθήσει να δημιουργήσει συνεχώς χαρούμενους ανθρώπους που πάντα θα χαμογελούν. Η ασθένεια, η στενοχώρια, ο πόνος, η απώλεια και το τραύμα είναι απαραίτητοι σύντροφοι της ανθρώπινης ζωής, καθώς και ο φόβος, ο θυμός, το άγχος και άλλα λιγότερο ευχάριστα συναισθήματα, καθώς και διάφορες ψυχικές και διανοητικές διαταραχές και προβλήματα.

Η θετική ψυχολογία βασίζεται σε σημαντικά ευρήματα:

- ότι υπάρχουν άνθρωποι που αισθάνονται πιο ευτυχισμένοι, ικανοποιημένοι, επίμονοι, αισιόδοξοι, πιο σταθεροί και καλύτερα ψυχολογικά εξοπλισμένοι για να αντιμετωπίσουν δυσάρεστα γεγονότα, περιστάσεις, συναισθήματα και αισθήματα· ως εκ τούτου, θα περάσουν ακόμη πιο δύσκολες δοκιμασίες της ζωής με λιγότερο σοβαρές συνέπειες και βλάβες,
- ότι ιδιότητες όπως η επιμονή, η αισιοδοξία, η ανθεκτικότητα, η ικανότητα ανάπτυξης μακροχρόνιων και βαθιών σχέσεων και τα συναισθήματα ικανοποίησης, ευτυχίας, σημασίας στους ανθρώπους μπορούν να ενισχυθούν και να αναπτυχθούν συστηματικά (ενισχύοντας και αναπτύσσοντας έτσι την ψυχολογική τους δύναμη και ανθεκτικότητα),
- ότι είναι πλέον σκόπιμο (όπως συμβαίνει με τις πιο σημαντικές δεξιότητες) να αναπτυχθούν και να ενισχυθούν αυτές οι ψυχολογικά και ζωτικά σημαντικές



δεξιότητες και ιδιότητες ήδη από την παιδική ηλικία: επειδή τότε οι μαθησιακές και εσωτερικευμένες δεξιότητες ζωής θα είναι πιο μόνιμα αγκυροβολημένες και μακροπρόθεσμα θα συνεισφέρουν τα μέγιστα στην ποιότητα ζωής.

### **Τι είναι η ανθεκτικότητα;**

Όλα τα άτομα που παρουσιάζουν μεγαλύτερο βαθμό προσωπικής ανθεκτικότητας αντιμετωπίζουν πιο εύκολα τις αλλαγές στη ζωή. Οι ανθεκτικοί άνθρωποι ανταποκρίνονται σε αυτές τις αλλαγές με υγιή και θετική προσαρμογή παραμένοντας σωματικά και ψυχικά υγιείς. Με αυτόν τον τρόπο, ενεργοποιούν την ικανότητα να μαθαίνουν από αυτές τις εμπειρίες, να δέχονται νέες πληροφορίες, να προσαρμόζουν τις σκέψεις και τις συμπεριφορές τους και να ενσωματώνουν όλα αυτά τα νέα μαθήματα στη μετέπειτα ζωή. Αυτό επιβεβαιώνεται επίσης από την ιδέα του Δαρβίνου για την εξέλιξη ότι δεν επιβιώνουν οι μεγαλύτεροι και ισχυρότεροι, αλλά εκείνοι με τη μεγαλύτερη ικανότητα προσαρμογής.

Ως εκ τούτου, μπορούμε να πούμε ότι η ανθεκτικότητα είναι η ικανότητα να προσαρμόζονται θετικά και να αποκαθιστούν την προσωπική ισορροπία κατά τη διάρκεια των δοκιμών της ζωής και των διαφόρων αρνητικών εμπειριών. Μας ενεργοποιεί να εξοπλίσουμε τον εαυτό μας με τις δικές μας εσωτερικές ή/και εξωτερικές πηγές δύναμης και να αντιμετωπίσουμε τα προβλήματα με τον σωστό τρόπο με την αυτορρύθμιση, την προσαρμογή, τη μάθηση, την αλλαγή ή/και την υπέρβαση των υφιστάμενων προτύπων.

### *Στοιχεία συναισθηματικής ανθεκτικότητας*

Η συναισθηματική ανθεκτικότητα έχει τρία δομικά στοιχεία — αυτοί είναι οι πυλώνες πάνω στους οποίους μπορούμε να οικοδομήσουμε ανθεκτικότητα ή να εργαστούμε για τη βελτίωσή της. Αναφέρονται επίσης ως οι τρεις διαστάσεις της συναισθηματικής ανθεκτικότητας, όπου τα τρία στοιχεία περιλαμβάνουν:

#### 1. Τα Σωματικά στοιχεία

Περιλαμβάνει σωματική δύναμη, ενέργεια, καλή υγεία και ζωντάνια.

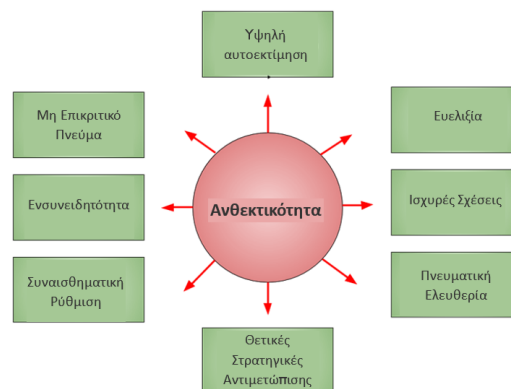
#### 2. Τα Πνευματικά ή Ψυχολογικά στοιχεία



Συμπεριλαμβανομένων πτυχών όπως η προσαρμοστικότητα, η προσοχή και η εστίαση, η αυτοεκτίμηση, η αυτοπεποίθηση, η επίγνωση και ρύθμιση των συναισθημάτων, η αυτοέκφραση, η σκέψη και οι ικανότητες συλλογισμού.

### 3. Τα Κοινωνικά στοιχεία

Συμπεριλαμβανομένων των διαπροσωπικών σχέσεων (εργασία, σύντροφος, παιδιά, γονείς, φίλοι, κοινότητα, κ.λπ.), συμμόρφωσης της ομάδας, ομοιότητας, επικοινωνίας και συνεργασίας.



Πηγή: <https://positivepsychology.com/emotional-resilience/>

### Εννέα πυλώνες ανθεκτικότητας

Το μοντέλο των εννέα πυλώνων ανθεκτικότητας συνδέει εννέα παράγοντες από τρεις τομείς της ζωής μας. Οι τρεις πρώτοι πυλώνες σχετίζονται με την περιοχή των σχέσεων που έχουμε με τον εαυτό μας, με άλλους ανθρώπους και με «κάτι μεγαλύτερο από εμάς». Ο δεύτερος τομέας αφορά τη σωματική, συναισθηματική και γνωστική ισορροπία μας. Ο τρίτος τομέας είναι ο τρόπος με τον οποίο λειτουργούμε στον κόσμο.

Η σχέση με τον εαυτό μας είναι ένα σημαντικό θεμέλιο. Αντιπροσωπεύει την κατάλληλη αυτο-φροντίδα, τη σχέση με τον εαυτό μας, μια θετική άποψη για τον εαυτό μας. Είναι σημαντικό να είμαστε υποστηρικτικοί, συμπονετικοί, με αυτοσεβασμό, να αποδεχόμαστε και να αγαπάμε τον εαυτό μας. Όταν αποδεχόμαστε τον εαυτό μας, δεν τον κρίνουμε, αυτό προάγει την ικανότητα να ηρεμούμε. Αν είμαστε υπερβολικά αυτοκριτικοί, καταδικάζουμε τον εαυτό μας και η ικανότητά μας να καθησυχάζουμε τον εαυτό μας μειώνεται.



Η ικανότητα να δημιουργούμε και να καλλιεργούμε στενές, οικείες σχέσεις με τους άλλους και να κερδίζουμε υποστήριξη. Οι υποστηρικτικές σχέσεις μας βοηθούν να αναπτύξουμε και να οικοδομήσουμε την εμπιστοσύνη στον εαυτό μας και στους άλλους. Αυτός ο πυλώνας έχει σημαντικό αντίκτυπο στην αίσθηση ενός «ασφαλούς κόσμου». Περιλαμβάνει επίσης τον καθορισμό υγείων, ξεκάθαρων και συνεκτικών ορίων.

Η στάση απέναντι σε κάτι «μεγαλύτερο από εμένα» μπορεί να αντιπροσωπεύει τη συμμετοχή μας, τη συσχέτισή μας με τις δραστηριότητες της κοινότητας, τον εθελοντισμό, τη φιλανθρωπία ή την πνευματική μας εξάσκηση. Αυτός ο πυλώνας μας δίνει νόημα, ελπίδα, κατεύθυνση, επηρεάζει τη μείωση των συναισθημάτων της μοναξιάς, της αποξένωσης.

Η φυσιολογική ισορροπία αντιπροσωπεύει την ικανότητα να χαλαρώνουμε, να ηρεμούμε, να μην αντιδρούμε πολύ γρήγορα και υπερβολικά.

Η γνωστική ισορροπία, από την άλλη πλευρά, περιλαμβάνει μια θετική στάση και πεπειθήσεις, την ικανότητα να ελέγχουμε τις σκέψεις μας, να εστιάζουμε.

Η παρουσία αντιπροσωπεύει την ικανότητα να είμαστε «εδώ και τώρα», σε επαφή με τον εαυτό μας και με το περιβάλλον, να μην ασχολούμαστε με το παρελθόν ή με ανησυχίες, φόβους για το μέλλον.

Η ευελιξία αντιπροσωπεύει την ικανότητα κατάλληλης προσαρμογής στις αλλαγές, μαθαίνοντας από την εμπειρία του παρελθόντος. Μέρος αυτού του πυλώνα είναι επίσης η δημιουργικότητα που συνδέεται με την ευελιξία της προοπτικής μας για τη ζωή.

Η δύναμη αναφέρεται στην ικανότητα να συμμετέχουμε σε μια δραστηριότητα, να κάνουμε πράγματα, να επιμένουμε. Περιλαμβάνει θάρρος και αυτοπεποίθηση να παρουσιάζουμε και να εκπροσωπούμε τα επιχειρήματά μας, τα όριά μας, να κάνουμε τις ιδέες μας πράξη, να επιτυγχάνουμε τους στόχους μας. Περιλαμβάνει επίσης την ικανότητα προγραμματισμού, στρατηγικής σκέψης και λήψης αποφάσεων. Αυτός ο πυλώνας προάγει την αίσθηση του ελέγχου και της αυτοπεποίθησης.

Το μοντέλο των εννέα πυλώνων ανθεκτικότητας αντιπροσωπεύει μια ολοκληρωμένη προσέγγιση για την ενίσχυση των προστατευτικών παραγόντων που, σε συμπληρωματική δράση, μας παρέχουν βέλτιστες δράσεις στις σημερινές κοινωνικές προκλήσεις..



### Σημασία σε περιόδους κρίσης

Η ανθεκτικότητα αυτή καθαυτή μπορεί να οριστεί ως πολυεπίπεδη, και ως τέτοια χρησιμοποιείται με μεγαλύτερη επιτυχία στις διαδικασίες αντιμετώπισης γεγονότων κρίσης. Η ανθεκτικότητα ορίζεται λοιπόν συστημικά και αλληλεπιδραστικά, αφού σε αυτή τη διαδικασία αφορά την επιτυχή προσαρμογή παρά τα προβλήματα (κρίσεις, τραυματικά γεγονότα, απώλειες, αποτυχίες, ασθένειες κ.λπ.), την ικανότητα να ξεπερνά τα προβλήματα και το άγχος ώστε το άτομο να μπορεί να λειτουργεί αποτελεσματικά, γεφυρώνοντας και ξεπερνώντας τα εμπόδια για την επίτευξη της επιτυχίας στη ζωή. Η ενδυνάμωση στον τομέα της προσωπικής και συναισθηματικής ευελιξίας είναι επομένως ένα σημαντικό συστατικό της προσωπικότητας ενός ατόμου που, στη σημερινή εποχή που είναι γεμάτη προκλήσεις, αντιμετωπίζει ολοένα και περισσότερο διάφορα γεγονότα κρίσης.

### Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης

- 1 Δυσκολεύομαι να τα καταφέρω κάτω από αγχωτικές συνθήκες.
- 2 Έχω την τάση να ανακάμπτω γρήγορα μετά από δύσκολες καταστάσεις.
- 3 Πιστεύω ότι η ζωή μου έχει νόημα και αξίζει να τη ζήσω.
- 4 Πιστεύω ότι δεν είμαι θύμα των περιστάσεων και μπορώ να επηρεάσω τις καταστάσεις της ζωής μου.
- 5 Έχω τουλάχιστον ένα άτομο στη ζωή μου με το οποίο μπορώ να μοιραστώ τα πάντα - τα καλά και τα άσχημα.
- 6 Παίρνω το χρόνο μου για τους ανθρώπους που είναι σημαντικοί για μένα.
- 7 Μπορώ να βασιστώ στην υποστήριξη των άλλων όταν τη χρειάζομαι.
- 8 Δεν μου παίρνει πολύ χρόνο για να ανακάμψω από ένα αγχωτικό γεγονός.
- 9 Ανυπομονώ για ένα λαμπρό μέλλον και ξέρω ότι μπορώ να χειριστώ τις δυσκολίες.
- 10 Προσαρμόζομαι ευέλικτα στην αλλαγή και αποδέχομαι εύκολα κάτι που δεν μπορεί να αλλάξει.
- 11 Προτιμώ να βρίσκω λύσεις αντί να ψάχνω για λάθη και κάποιον να κατηγορώ.
- 12 Είμαι σημαντικός για τον εαυτό μου και φροντίζω πολύ τον εαυτό μου.
- 13 Εμπιστεύομαι τον εαυτό μου, τη διαίσθησή μου και τις ικανότητές μου.
- 14 Θέτω σαφείς προτεραιότητες για τη ζωή μου.
- 15 Παρατηρώ νέα και θετικά πράγματα πιο συχνά από τα αρνητικά και τα γνωστά πράγματα.
- 16 Συνεισφέρω στην ευημερία των άλλων.





### 2.7.5 Κοινωνική ευφυΐα

Η κοινωνική νοημοσύνη είναι ζήτημα στοιχειωδών αναγκών και ανθρώπινης φύσης: να υπάρχει μια σχέση μεταξύ τους. Η νευροεπιστήμη έχει ανακαλύψει ότι ο ίδιος ο σχεδιασμός του εγκεφάλου μας τον καθιστά κοινωνικό, όπου αναπόφευκτα παρασύρεται σε μια στενή σύνδεση εγκέφαλος με εγκέφαλο κάθε φορά που ασχολούμαστε με ένα άλλο άτομο. Οι άνθρωποι έλκονται από τις σχέσεις και η κοινωνική νοημοσύνη αντανακλά το αν είμαστε ικανοί να δημιουργήσουμε, να καλλιεργήσουμε, να διατηρήσουμε και να αναπτύξουμε διαπροσωπικές σχέσεις, είτε σε οικογενειακό είτε σε εργασιακό περιβάλλον.

Η κοινωνική νοημοσύνη είναι ένας συνδυασμός δεξιοτήτων που απαιτούνται για την επιτυχή αλληλεπίδραση με τους ανθρώπους και ένας συνδυασμός ικανοτήτων για την κατανόηση των ανθρώπων. Προέρχεται από την κοινωνική συνείδηση. Με απλά λόγια, η κοινωνική νοημοσύνη είναι η ικανότητα του ατόμου να τα πηγαίνει καλά με τους άλλους ανθρώπους.

Η κοινωνική νοημοσύνη είναι ένα μέτρο αυτογνωσίας και κοινωνικής επίγνωσης που περιλαμβάνει κοινωνικές στάσεις και πεποιθήσεις. Τα άτομα με καλά ανεπτυγμένη κοινωνική νοημοσύνη μπορούν να διαχειριστούν σύνθετες κοινωνικές αλλαγές στη ζωή τους και μπορούν να προσαρμοστούν σε διαφορετικά αγχωτικά γεγονότα.

Η κοινωνική νοημοσύνη μπορεί να θεωρηθεί ότι περιλαμβάνει τέσσερις διαστάσεις:

1. Επίγνωση — Κοινωνική επίγνωση σημαίνει ότι ένα άτομο έχει γνώση του τι συμβαίνει στην κοινωνία. Είναι η ικανότητα κατανόησης των κοινωνικών πλαισίων (που αποτελούνται από κοινωνικές καταστάσεις). Όταν ένα άτομο γνωρίζει μια κατάσταση, μπορεί να επιλέξει την κατάλληλη συμπεριφορά.
2. Παρουσία — Αυτό το χαρακτηριστικό σχετίζεται με το πώς η αίσθηση ενός ατόμου για τον εαυτό του αντανακλάται προς τα έξω και πώς βιώνεται από άλλους ανθρώπους. Οι άνθρωποι που έχουν αυτοπεποίθηση, σέβονται και εκτιμούν τον εαυτό τους, εκφράζουν επίσης αυτές τις ιδιότητες προς τα έξω και έτσι τις βιώνουν οι άλλοι όταν έρχονται σε επαφή μαζί τους.
3. Αυθεντικότητα — Ένα άτομο με αυτό το χαρακτηριστικό αντανακλά ειλικρίνεια και αφοσίωση και ενεργεί με τέτοιο τρόπο ώστε να δίνει την εντύπωση της αξιοπιστίας και της φερεγγυότητας. Είναι η ποιότητα του να είστε γνήσιος ή αυθεντικός.
4. Ενσυναίσθηση — Είναι η ικανότητα να βάζετε τον εαυτό σας στη θέση κάποιου άλλου ατόμου, να καταλαβαίνετε αυτόν και τα συναισθήματά του. Η ενσυναίσθηση είναι πολύ σημαντική σε μια σχέση επειδή οι άνθρωποι τη χρησιμοποιούν για να



έρθουν κοντά, να βοηθήσουν και να ενθαρρύνουν ο ένας τον άλλον, να είναι αποτελεσματικοί και αυθεντικοί.

### *Σημασία σε περιόδους κρίσης*

Ως ανθρώπινα όντα, συνδεόμαστε μέσα από κοινές αξίες, εμπειρίες και πεποιθήσεις. Από τις πολιτικές προτιμήσεις, τις εκπαιδευτικές επιλογές και μέχρι τα αγαπημένα μας καταστήματα, στρεφόμαστε προς εκείνους με τους οποίους έχουμε κάτι κοινό. Σε περιόδους κρίσης, όπως η πανδημία COVID 19, μοιραζόμαστε ανησυχίες σχετικά με την εμπιστοσύνη, την επικοινωνία, τη δέσμευση και τη στήριξη. Αυτές οι «ανθρώπινες δεξιότητες» που ονομάζονται επίσης δεξιότητες ζωής είναι απαραίτητες για την υπέρβαση αυτών των ανησυχιών, διερευνώντας τις σχέσεις μεταξύ της δομής της κοινωνικής νοημοσύνης και σύνθετα στοιχεία αυτοαντίληψης και αυτοέκφρασης, των διαπροσωπικών σχέσεων, της λήψης αποφάσεων και της διαχείρισης του στρες κατά τη διάρκεια μιας περιόδου κρίσης.

### *Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης*

- 1 Αγχώνομαι όταν έρχομαι σε επαφή με τους άλλους.
- 2 Προσαρμόζομαι εύκολα στους άλλους.
- 3 Βοηθάω τους άλλους να αισθάνονται καλύτερα όταν είναι «πεσμένοι».
- 4 Τα συναισθήματα των άλλων με μπερδεύουν.
- 5 Μπορώ να αναγνωρίσω τις επιθυμίες των άλλων.
- 6 Ξέρω πώς να συμπεριφέρομαι σύμφωνα με τα συναισθήματα των άλλων.
- 7 Είμαι ήρεμος, σε διάφορες κοινωνικές καταστάσεις.
- 8 Οι άνθρωποι που είναι πρόθυμοι να κάνουν τα πάντα για μένα, με αγχώνουν.
- 9 Αναγνωρίζω τα συναισθήματα που βιώνουν οι άνθρωποι, κοιτάζοντας τις εκφράσεις του προσώπου τους.
- 10 Εύκολα οι άλλοι με εμπιστεύονται.
- 11 Δεν γίνομαι αμυντικός όταν μου ασκείται κριτική.
- 12 Είναι δύσκολο για μένα να καταλάβω γιατί οι άνθρωποι αισθάνονται όπως αισθάνονται.
- 13 Διατηρώ μία αίσθηση του χιούμορ.
- 14 Προσπαθώ να δω τα πράγματα από τη θέση του άλλου.
- 15 Αναγνωρίζω πώς η συμπεριφορά μου επηρεάζει τους άλλους.
- 16 Αναζητώ δραστηριότητες που με κάνουν ευτυχισμένο.
- 17 Όταν ένα άλλο άτομο μου λέει για ένα σημαντικό γεγονός στη ζωή του, νιώθω σχεδόν σαν να έχω βιώσει ο ίδιος αυτό το γεγονός.



### 2.7.6 Δυναμισμός

Η παροχή κατάλληλων παραμέτρων μέσα στις οποίες ένας βοηθός/εθελοντής (θεραπευτής) συνεργάζεται με έναν εξυπηρετούμενο, είναι θεμελιώδους σημασίας για την επιτυχία. Η ικανότητα καθορισμού ορίων επιτρέπει και οριοθετεί τη σχέση μεταξύ του προσώπου που παρέχει κοινωνική βοήθεια και του προσώπου που την λαμβάνει. Μία από τις πιο σημαντικές δεξιότητες σε αυτή τη διαδικασία και τη μεταβίβαση είναι ο δυναμισμός.

Ο δυναμισμός/αυτοπεποίθηση είναι η ικανότητα να υπερασπίζεσαι τον εαυτό σου χωρίς βία, με σεβασμό στις διαφορές των άλλων και την ελευθερία τους. Είναι η ικανότητα να υπερασπίζεσαι τον εαυτό σου, να υπερασπίζεσαι τη γνώμη σου, να αγωνίζεσαι για κάτι και να αγωνίζεσαι για τα δικαιώματά σου, χωρίς βία, με σεβασμό στις διαφορές απόψεων και την ελευθερία της έκφρασης. Έχει ως στόχο να προστατεύσει τον εαυτό σας, τις αξίες σας, την προσωπικότητά σας και την αξιοπρέπειά σας.

Ο δυναμισμός είναι ένας ευρύτερος όρος για την αποφασιστικότητα και την αυτοπεποίθηση ενός ατόμου, ενώ ταυτόχρονα περιλαμβάνει τις ιδιότητες της συμπόνιας και της δεκτικότητας στις ανάγκες, τα συμφέροντα και τους περιορισμούς των άλλων. Όταν κάποιος μπορεί να συμβιβαστεί όταν προκύψει μια σύγκρουση και ξέρει πώς να βάλει τον εαυτό του στη θέση κάποιου άλλου.

Οι άνθρωποι που ενεργούν με δυναμισμό έχουν επίγνωση των αρετών και των ελαττωμάτων τους, αλλά αποδέχονται τον εαυτό τους. Προσπαθούν να ξεπεράσουν τα όριά τους, ενώ ταυτόχρονα είναι ευγενικοί και υπομονετικοί με τον εαυτό τους: γνωρίζουν τις ανάγκες, τα ενδιαφέροντα, τα συναισθήματα, τα αισθήματά τους και τα όριά τους και δεν τα κρύβουν από τους άλλους. Έχουν επίγνωση της ευθύνης τους έναντι των άλλων και γι' αυτό τους μεταχειρίζονται με σεβασμό: κατανοούν τα ελαττώματα και τα όριά τους, αλλά δεν παραδίνονται στη χειραγώγηση και την επιθετικότητα.

Όποιος θέλει να μάθει να είναι δυναμικός θα πρέπει να ακολουθεί τους κανόνες της δημιουργικής επικοινωνίας. Κάθε φορά που ένα άτομο χρησιμοποιεί δημιουργική επικοινωνία γνωρίζει ότι ο τρόπος επικοινωνίας είναι πολύ σημαντικός και η επιλογή των λέξεων είναι το κλειδί. Η δημιουργική επικοινωνία δημιουργεί αυθεντικές σχέσεις και φέρνει ξεκάθαρα και ήρεμα μηνύματα.

Δύο τύποι μηνυμάτων χρησιμοποιούνται γενικά στη δημιουργική επικοινωνία:



**Τα «εσύ»–μηνύματα** που δεν απευθύνονται στον συνομιλητή ή στην ομάδα, αλλά πρόκειται για δηλώσεις πεποίθησης που έχουν δοθεί εκ των προτέρων, χωρίς την έγκριση των απόψεων από τον συνομιλητή. Αυτά τα ακατάλληλα μηνύματα είναι, για παράδειγμα: Δεν έχεις τρόπους! Δεν ξέρεις πώς να είσαι υπομονετικός!

**Τα «εγώ»–μηνύματα** σημαίνει να μιλάτε σε έναν γνωστό ή άγνωστο δέκτη στο πρώτο πρόσωπο, επικοινωνώντας τη δική σας σχέση με το μήνυμα ή την κατάσταση για την οποία μιλάτε. Με αυτά, επικοινωνούμε ξεκάθαρα και χωρίς να κρίνουμε στον συνομιλητή, το πώς σας επηρεάζει ο τρόπος επικοινωνίας του. Για παράδειγμα: Δεν μπορώ να συγκεντρωθώ ενώ μιλάτε... Δεν μπορώ να σας εμπιστευτώ όταν κρύβετε πράγματα από μένα.... Στη δημιουργική επικοινωνία τα εγώ-μηνύματα χρησιμοποιούνται και αποτελούν μέρος της δυναμικής επικοινωνίας.

### Κανόνες και παραδείγματα δυναμικής επικοινωνίας

Ο πρώτος κανόνας: Αυθεντικότητα

«Είμαι αυτό που είμαι και όχι αυτό που οι άλλοι θέλουν να είμαι. Σας δείχνω τα συναισθήματά μου και θέλω να μου δείξετε τα δικά σας. Θέλω να «κρατήσουμε έναν καθρέφτη ο ένας στον άλλο» και να μάθουμε. Μπορείτε να μου πείτε τι σκέφτεστε αλλά και πώς αισθάνεστε ώστε να μπορούμε να επικοινωνούμε».

Δεύτερος κανόνας: Δεκτικότητα-Ανοιχτή στάση

«Αποδέχομαι το πώς είστε και όχι το πώς θέλω να είστε. Σας προσφέρω καλές προθέσεις, σεβασμό και συμπάθεια και περιμένω το ίδιο από εσάς».

Τρίτος κανόνας: Καθορισμός ορίων

«Θέλω να παραμείνω σε μια δημιουργική σχέση μαζί σας, με μια σαφή γραμμή μεταξύ μας».

Τέταρτος κανόνας: Το αναπόφευκτο των διαφωνιών

Είναι επίσης σημαντικό να αναγνωρίσουμε και να διακρίνουμε μεταξύ δυναμικής και μη δυναμικής/διεκδικητικής συμπεριφοράς.

**ΠΙΝΑΚΑΣ: Διάκριση μεταξύ δυναμικής και μη-δυναμικής συμπεριφοράς**

Μη δυναμική/διεκδικητική	– Δυναμική	Επιθετική
μιλώντας χαμηλόφωνα και ντροπαλά	ελικρινής και ομιλία	ήρεμη μιλώντας δυνατά και γρήγορα
μιλώντας με ασάφεια	μιλώντας ξεκάθαρα	αυταρχικά



οι χειρονομίες είναι μετριοπαθείς	οι χειρονομίες είναι χαλαρές	οι χειρονομίες είναι γρήγορες και εκνευριστικές
νευρική και ανησυχία	ηρεμία	ταραχή
επιφυλακτικότητα	συναισθηματική ανοιχτή στάση	άκαμπτα συναισθήματα
συστολή	αυτοπεποίθηση	αλαζονεία

### Σημασία σε περιόδους κρίσης

Κάθε φορά που ένα άτομο ενεργεί με δυναμισμό, γνωρίζει ότι ο τρόπος της δημιουργικής επικοινωνίας είναι πολύ σημαντικός και η επιλογή των λέξεων είναι το κλειδί. Δημιουργεί αυθεντικές σχέσεις και μεταφέρει καθαρά και ήρεμα μηνύματα. Οι άνθρωποι που χρησιμοποιούν τον δυναμισμό ως μοντέλο δημιουργικής επικοινωνίας μεταξύ τους είναι ειλικρινείς, σεβαστοί και ισότιμοι συνομιλητές.

Στην εποχή της πανδημίας, οι άνθρωποι μπορούν να δώσουν προτεραιότητα στην ασφάλεια έναντι της σχέσης, γεγονός που μπορεί να οδηγήσει σε αίσθημα απομόνωσης, απελπισίας, φόβου, κατάθλιψης, θυμού ή έλλειψη κινήτρων. Προκειμένου να βρεθεί ένα σταθερό έδαφος μεταξύ αυτών των δύο βασικών ανθρώπινων αναγκών, η υγιής αυτοπεποίθηση/δυναμικότητα είναι χρήσιμη με την εξισορρόπηση αυτών των αναγκών. Με το να συμπεριφέρεται δυναμικά, ένα άτομο εμπνέει την εμπιστοσύνη στους άλλους, επειδή ξέρουν ότι μπορούν να βασιστούν σ' αυτόν/αυτήν. Επίσης, απεικονίζουμε τη συμπεριφορά που οι ίδιοι μπορεί να ακολουθήσουν.

### Δηλώσεις δεικτών αυτοαξιολόγησης

- 1 Είμαι σε θέση να πω ειλικρινά πώς αισθάνομαι χωρίς να αναστατώνω τους άλλους.
- 2 Συχνά λέω «ναι», όταν πραγματικά θέλω να πω «όχι».
- 3 Δυσκολεύομαι να επιμείνω στη θέση μου σε μια διαφωνία με κάποιον άλλο.
- 4 Όταν δεν συμφωνώ, προσπαθώ να επιβάλλω τη γνώμη μου.
- 5 Προσαρμόζομαι για να αποδεχτώ μία συμπεριφορά, ακόμα κι αν δεν είναι αυτό που επιλέγω.
- 6 Συχνά υψώνω τη φωνή μου για να πετύχω αποτελέσματα.
- 7 Δεν φοβάμαι να πω στον κόσμο τι σκέφτομαι, ακόμα κι αν αντιμετωπίζω εχθρική αντίδραση.



- 8 Πιστεύω ότι το πώς συμπεριφέρονται οι άνθρωποι εξαρτάται από αυτούς.
- 9 Θα ένιωθα ευάλωτος αν ήμουν ξαφνικά υπεύθυνος για την αντιμετώπιση μιας κρίσης.
- 10 Μου είναι εύκολο να εκφράσω και προβάλλω την άποψή μου ακόμα και όταν άλλοι άνθρωποι προσπαθούν να προβάλουν τη δική τους.
- 11 Είμαι συχνά επικριτικός για τη συμπεριφορά μου.
- 12 Πιστεύω ότι με το να είμαι ανοιχτός για το πώς αισθάνομαι βοηθά στην επίτευξη σαφούς επικοινωνίας.
- 13 Νιώθω άβολα όταν οι άνθρωποι με επικρίνουν.
- 14 Όταν οι άνθρωποι προσπαθούν να με αναγκάσουν να κάνω κάτι, συνήθως καταφέρνω να επιτύχω έναν συμβιβασμό με τον οποίο θα είμαστε και οι δύο πλευρές ευτυχισμένοι.
- 15 Έχω την τάση να προσεγγίζω τα προβλήματα με συμβουλευτικό και δημοκρατικό τρόπο.
- 16 Μου είναι εύκολο να αφήσω τους ανθρώπους να διατυπώνουν τις απόψεις τους πριν από τις δικές μου.
- 17 Πιστεύω ότι το να είσαι ανοιχτός με τα συναισθήματά σου είναι σημάδι αδυναμίας, οπότε σπάνια το κάνω.
- 18 Μου είναι εύκολο να συμμαρίζομαι και να αισθάνομαι υπεύθυνος για τα προβλήματα των άλλων ανθρώπων.



## Μέρος 3

### 3.1 ΓΛΩΣΣΑΡΙ

#### 3.1.1 Εισαγωγή

Το **SoCrATest γλωσσάρι** είναι ένα έγγραφο που καταγράφει και ορίζει τους βασικούς όρους και τα ακρωνύμια που χρησιμοποιούνται στο έργο SOCRATEST. Χρησιμεύει ως σημείο αναφοράς για τους τελικούς δικαιούχους και τα ενδιαφερόμενα μέρη για να διασφαλιστεί μια κοινή κατανόηση της ορολογίας που χρησιμοποιείται σε όλο το περιεχόμενο του εργαλείου για την αναγνώριση και την αξιολόγηση των ήπιων δεξιοτήτων και της δημιουργικότητας του έργου. Το γλωσσάριο όρων του έργου περιλαμβάνει ορισμούς όρων και κάθε μοναδικό ή εξειδικευμένο λεξιλόγιο που χρησιμοποιήθηκε στις δέσμες δεξιοτήτων και την περιγραφή αυτών.

Στο γλωσσάριο μας, έχουμε διαιρέσει τους όρους όσο πιο ξεκάθαρα γίνεται με αλφαβητική σειρά, με τρόπο **φιλικό προς τον χρήστη** και τον αναγνώστη. Βοηθά τους χρήστες που μπορεί να μην έχουν εξειδικευμένες γνώσεις ή κατανόηση του θέματος να κατανοήσουν γρήγορα και εύκολα σημαντικούς όρους. Σκοπός του είναι να βελτιώσει την επικοινωνία και την κατανόηση μεταξύ εκείνων που έχουν διαφορετικά επίπεδα τεχνογνωσίας και γνώσης. Με την παροχή σαφών και συνοπτικών ορισμών, το γλωσσάριο συμβάλλει στην αποφυγή σύγχυσης και παρανοήσεων και διευκολύνει επίσης την αποδοτικότερη και αποτελεσματικότερη επικοινωνία. Μπορεί επίσης να είναι χρήσιμο σε εκπαιδευτικά περιβάλλοντα για να βοηθήσει τους χρήστες να κατανοήσουν νέες έννοιες και ορολογία.

#### 3.1.2 Όροι Γλωσσάριου

##### A

Όρος	Περιγραφή
Αίσθημα(τα)	Τα αισθήματα είναι υποκειμενικά, και ανεξάρτητα από τις αισθήσεις, τις σκέψεις ή τις εικόνες που τα προκαλούν. Αξιολογούνται αναπόφευκτα ως ευχάριστα ή δυσάρεστα, αλλά μπορεί να έχουν πιο συγκεκριμένες ενδοψυχικές ιδιότητες (π.χ. ο συναισθηματικός τόνος του



	<p>φόβου βιώνεται ως διαφορετικός από αυτόν του θυμού). Επομένως, το συναίσθημα είναι απλώς ένα νοητικό πορτρέτο του τι συμβαίνει στο σώμα μας ενώ βιώνουμε συναισθήματα.</p>
Αισιοδοξία	<p>Η αισιοδοξία είναι μια διανοητική στάση που χαρακτηρίζεται από ελπίδα και εμπιστοσύνη στην επιτυχία και ένα θετικό μέλλον. Οι αισιόδοξοι τείνουν να βλέπουν τις δυσκολίες ως μαθησιακές εμπειρίες ή προσωρινές αποτυχίες. Πρόκειται για ένα σύνολο πεποιθήσεων και χαρακτηριστικών που βοηθούν τα άτομα να σκεφτούν τις θετικές πτυχές της ζωής και όχι τις αρνητικές.</p>
Ακεραιότητα	<p>Η πρακτική του να είστε ειλικρινής και να επιδεικνύετε μια συνεπή και ασυμβίβαστη προσήλωση σε ήθος και ισχυρές ηθικές αρχές και αξίες. Στην ηθική, η ακεραιότητα θεωρείται ως η τιμιότητα και η ειλικρίνεια ή η ακρίβεια των πράξεων του ατόμου.</p>
Αλλαγή συμπεριφοράς	<p>Να είναι κάποιος σε θέση να προσαρμόσει τη μέθοδο ή το στυλ εργασίας για να καλύψει τις ανάγκες της κατάστασης.</p> <p>Θεωρείται γενικά ως η διαδικασία αλλαγής των προτύπων της ανθρώπινης συμπεριφοράς με τη χρήση διαφόρων τεχνικών παρακίνησης, όπως η αρνητική και θετική ενίσχυση, η εξάλειψη, η εξασθένιση, η διαμόρφωση και οι αλυσιδωτές αντιδράσεις. Μπορεί να είναι ένα χρήσιμο εργαλείο για την ενθάρρυνση επιθυμητών συμπεριφορών.</p>
Αλληλεπίδραση	<p>Σχέση μεταξύ δύο ή περισσότερων συστημάτων, ανθρώπων ή ομάδων που οδηγεί σε αμοιβαία ή αντίστροφη επιρροή.</p>
Αμοιβαιότητα	<p>Η ποιότητα μιας πράξης, διαδικασίας ή σχέσης κατά την οποία ένα άτομο λαμβάνει οφέλη από ένα άλλο και, σε αντάλλαγμα, παρέχει ισοδύναμο όφελος.</p>
Ανάθεση αρμοδιοτήτων	<p>Ανάθεση είναι η ανάθεση εξουσιών σε άλλο πρόσωπο για την εκτέλεση συγκεκριμένων δραστηριοτήτων. Πρόκειται για τη διαδικασία διανομής και ανάθεσης</p>





	εργασίας σε άλλο πρόσωπο.
Αναλυτικές Δεξιότητες	Οι αναλυτικές δεξιότητες είναι τα χαρακτηριστικά και οι ικανότητες που σας επιτρέπουν να παρατηρείτε, να ερευνάτε και να ερμηνεύετε ένα θέμα για να αναπτύξετε σύνθετες ιδέες και λύσεις.
Αναλυτική σκέψη	Αναλυτική σκέψη είναι ο όρος που χρησιμοποιείται για να περιγράψει τη διαδικασία σκέψης του αφηρημένου διαχωρισμού μιας ολόκληρης οντότητας στα συστατικά της μέρη, προκειμένου να μελετηθούν τα μέρη και οι σχέσεις τους. Είναι ένα χαρακτηριστικό που είναι πιο επιθυμητό στους υποψηφίους θέσεων εργασίας, καθώς τους βοηθά να εντοπίζουν και να ορίζουν προβλήματα, να εξάγουν βασικές πληροφορίες από τα δεδομένα και να αναπτύσσουν εφαρμόσιμες λύσεις για τα προβλήματα, προκειμένου να ελέγξουν και να επαληθεύσουν την αιτία του προβλήματος και στη συνέχεια να αναπτύξουν λύσεις για την επίλυσή τους.
Ανατροφοδότηση	Απαντήσεις που ενημερώνουν ένα άτομο σχετικά με την ορθότητα, τις φυσικές επιπτώσεις ή τον κοινωνικό ή συναισθηματικό αντίκτυπο της συμπεριφοράς ή της σκέψης του. Στις διαπροσωπικές σχέσεις και τη θεραπεία, η ανατροφοδότηση πληροφοριών δίνει σε ένα άτομο μια εικόνα της εμπειρίας άλλων ανθρώπων για αυτόν. Στη συμπεριφορική θεραπεία, η ανατροφοδότηση πληροφοριών προορίζεται να βοηθήσει στην άμεση αλλαγή και διαμόρφωση της συμπεριφοράς.
Ανθεκτικότητα	Η διαδικασία και το αποτέλεσμα της επιτυχούς προσαρμογής σε δύσκολες ή προκλητικές εμπειρίες ζωής, ειδικά μέσω της ψυχικής, συναισθηματικής και συμπεριφορικής ευελιξίας και προσαρμογής στις εξωτερικές και εσωτερικές απαιτήσεις. Ένας αριθμός παραγόντων συμβάλλουν στο πόσο καλά οι άνθρωποι προσαρμόζονται στις αντιξοότητες, που κυριαρχούν ανάμεσά τους: α) οι τρόποι με τους οποίους τα άτομα βλέπουν και συνεργάζονται με τον κόσμο, β) η διαθεσιμότητα και η ποιότητα των κοινωνικών πόρων, και γ) ειδικές στρατηγικές αντιμετώπισης. Η ψυχολογική έρευνα δείχνει ότι οι πόροι και οι δεξιότητες που συνδέονται με πιο θετική προσαρμογή (δηλαδή,



	μεγαλύτερη ανθεκτικότητα) μπορούν να καλλιεργηθούν και να εξασκηθούν.
Ανθρώπινες ανάγκες	<p>Μια κατάσταση έντασης σε έναν οργανισμό που προκύπτει από τη στέρηση από κάτι που απαιτείται για την επιβίωση, την ευημερία ή την προσωπική ολοκλήρωση. Οι ανάγκες διακρίνονται από τις επιθυμίες. Σε περίπτωση ανάγκης, μια ανεπάρκεια προκαλεί ένα ξεκάθαρο αρνητικό αποτέλεσμα: μια δυσλειτουργία.</p> <p>Οι ανθρώπινες ανάγκες χρησιμοποιούνται συνήθως για να αναφερθούν στους οδηγούς των πράξεων των ανθρώπων, στα κίνητρα πίσω από την ανθρώπινη συμπεριφορά.</p>
Ανθρώπινες σχέσεις	Αναφέρεται στην ικανότητα αλληλεπίδρασης με υγιή τρόπο με τους άλλους και οικοδόμησης ισχυρών σχέσεων. Από τη σκοπιά των διευθυντών σε μια εταιρεία, περιλαμβάνει τη διαδικασία δημιουργίας συστημάτων και καναλιών επικοινωνίας για να επιτρέψει τις σχέσεις μεταξύ των εργαζομένων του ομίλου, καθώς και ισχυρές σχέσεις ένας προς έναν.
Ανικανότητα/Αδυναμία	Η αδυναμία είναι <b>η πεποίθηση ότι δεν υπάρχει τίποτα που μπορεί να κάνει κάποιος για να βελτιώσει μια κακή κατάσταση</b> (όπως να διαγνωστεί με μια ασθένεια). Με πολλούς τρόπους, λοιπόν, η αδυναμία είναι μια πεποίθηση ότι ο έλεγχος της κατάστασης ή των αποτελεσμάτων της είναι αδύνατος. Όπως όλες οι πεποιθήσεις, η αδυναμία μαθαίνεται.
Αντικομφορμιστής	Ένα άτομο που δεν συμμορφώνεται με τις επικρατούσες ιδέες ή πρακτικές στη συμπεριφορά ή τις απόψεις του
Αντίληψη	Η διαδικασία ή το αποτέλεσμα της συνειδητοποίησης αντικειμένων, σχέσεων και γεγονότων μέσω των αισθήσεων, που περιλαμβάνει δραστηριότητες όπως η αναγνώριση, η παρατήρηση και η διάκριση. Οι δραστηριότητες αυτές επιτρέπουν στους οργανισμούς να οργανώνουν και να ερμηνεύουν τα ερεθίσματα που λαμβάνονται σε ουσιαστική γνώση και να ενεργούν με συντονισμένο τρόπο.



Αντιπαράθεση	Η αντιπαράθεση είναι ένα στοιχείο σύγκρουσης όπου τα μέρη αντιμετωπίζουν το ένα το άλλο, εμπλέκοντας άμεσα το ένα το άλλο κατά τη διάρκεια μιας διαμάχης μεταξύ τους.
Αξίες	Με ψυχοκοινωνικούς όρους, οι αξίες είναι αρχές ή πρότυπα συμπεριφοράς· η προσωπική μας κρίση για το τι είναι σημαντικό στη ζωή. Είναι ατομικές πεποιθήσεις που παρακινούν τους ανθρώπους να ενεργούν με τον έναν ή τον άλλο τρόπο. Οι βασικές ανθρώπινες αξίες αναφέρονται σε εκείνες τις αξίες που βρίσκονται στον πυρήνα του να είσαι άνθρωπος. Οι αξίες που θεωρούνται βασικές εγγενείς αξίες στους ανθρώπους περιλαμβάνουν την αλήθεια, την ειλικρίνεια, την πίστη, την αγάπη, την ειρήνη κ.λπ. επειδή αναδεικνύουν τη θεμελιώδη καλοσύνη των ανθρώπων και της κοινωνίας γενικότερα.
Αξιοπιστία	Η ποιότητα του να σας εμπιστεύονται και να σας πιστεύουν. Η ποιότητα του να γίνεστε αποδεκτοί ως αληθινοί, πραγματικοί ή τίμιοι.
Αποκλίνουσα σκέψη	Είναι μια διαδικασία σκέψης ή μια μέθοδος που οδηγεί σε διάφορες κατευθύνσεις. Μερικά από αυτά είναι συμβατικά και μερικά πρωτότυπα. Συνήθως εμφανίζεται με έναν αυθόρμητο, με ελεύθερη ροή, «μη γραμμικό» τρόπο. Επειδή ορισμένες από τις ιδέες που προκύπτουν είναι πρωτότυπες, η αποκλίνουσα σκέψη αντιπροσωπεύει τη δυνατότητα για δημιουργικής σκέψη και επίλυση προβλημάτων.
Αποτελεσματικότητα	Είναι η ικανότητα παραγωγής ενός επιθυμητού αποτελέσματος ή η ικανότητα παραγωγής του επιθυμητού προϊόντος. Είναι η ικανότητα να κάνουμε τα πράγματα καλά, με επιτυχία και χωρίς σπατάλη.
Αυθεντικότητα	Η ποιότητα του να είστε πραγματικοί ή αληθινοί. Η καθημερινή πρακτική του να εγκαταλείπουμε αυτό που νομίζουμε ότι πρέπει να είμαστε και να αγκαλιάζουμε αυτό που είμαστε. Ένας κοινός ορισμός είναι ότι το να είσαι αυθεντικός είναι να ζεις τη ζωή σου σύμφωνα με τις δικές σου αξίες και στόχους.



Αυτο-αντίληψη	Η περιγραφή και αξιολόγηση του εαυτού μας, συμπεριλαμβανομένων των ψυχολογικών και σωματικών χαρακτηριστικών, των ιδιοτήτων, των δεξιοτήτων, των ρόλων και ούτω καθεξής. Οι αυτό-αντιλήψεις συμβάλλουν στην αίσθηση της ταυτότητας του ατόμου με την πάροδο του χρόνου. Η συνειδητή αναπαράσταση της αυτοαντίληψης εξαρτάται εν μέρει από τη μη συνειδητή σχηματοποίηση του εαυτού. Αν και οι αυτοαντιλήψεις είναι συνήθως διαθέσιμες σε κάποιο βαθμό στη συνείδηση, μπορεί να παρεμποδιστούν από την παρουσίαση, αλλά εξακολουθούν να επηρεάζουν την κρίση, τη διάθεση και τα πρότυπα συμπεριφοράς.
Αυτο-αποτελεσματικότητα	Αναφέρεται στην πίστη ενός ατόμου στην ικανότητά του να εκτελεί συμπεριφορές που είναι απαραίτητες για την παραγωγή συγκεκριμένων επιδόσεων.  Αντανακλά την εμπιστοσύνη στην ικανότητα άσκησης ελέγχου στα κίνητρα, τη συμπεριφορά και το κοινωνικό περιβάλλον του ατόμου.
Αυτο-αρμονία Συμφωνία με τον εαυτό	Ο βαθμός στον οποίο οι άνθρωποι επιδιώκουν προσωπικούς στόχους με αισθήματα εγγενούς ενδιαφέροντος και συμφωνία με την ταυτότητα τους. Οι αυτοσυμβατοί στόχοι είναι στόχοι που ευθυγραμμίζονται με το ποιοι είμαστε, τον αυθεντικό εαυτό μας και με αυτό που πραγματικά θέλουμε να κάνουμε στη ζωή μας.
Αυτογνωσία	Η ικανότητα να επικεντρώνεστε στον εαυτό σας και στο πώς οι πράξεις, οι σκέψεις ή τα συναισθήματά σας ταιριάζουν ή δεν ταιριάζουν με τα εσωτερικά σας πρότυπα. Αν κάποιος έχει μεγάλη αυτογνωσία, μπορεί να αξιολογήσει τον εαυτό του αντικειμενικά, να ελέγξει τα συναισθήματά του, να ευθυγραμμίσει τη συμπεριφορά του με τις αξίες του και να κατανοήσει σωστά πώς οι άλλοι τα αντιλαμβάνονται.
Αυτο-έκφραση	Ελεύθερη έκφραση των συναισθημάτων, των σκέψεων, των ταλέντων, των στάσεων ή των παρορμήσεων κάποιου με μέσα όπως η λεκτική επικοινωνία: οι εικαστικές, διακοσμητικές, λογοτεχνικές και παραστατικές τέχνες και άλλες συνήθεις δραστηριότητες (π.χ. κηπουρική, αθλητισμός). Η αυτοέκφραση είναι, στον



	πυρήνα της, η δράση της έκφρασης του εαυτού σας και μπορεί να πάρει μια μεγάλη ποικιλία μορφών.
Αυτοπειθαρχία	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ο έλεγχος των προσωπικών παρορμήσεων και επιθυμιών, παραίτηση από την άμεση ικανοποίηση υπέρ μακροπρόθεσμων στόχων.</li><li>2. Αποφασιστική τήρηση ενός σχήματος ή πορείας δράσης για την επίτευξη των προσωπικών στόχων.</li></ol>
Αυτοπεποίθηση	Περιγράφεται ως αυτο-διαβεβαίωση: εμπιστοσύνη στις ικανότητες, τις δυνατότητες και την κρίση κάποιου. Είναι <b>μια στάση σχετικά με τις δεξιότητες και τις ικανότητές σας</b> . Αυτό σημαίνει ότι αποδέχεστε και εμπιστεύεστε τον εαυτό σας και έχετε μια αίσθηση ελέγχου στη ζωή σας. Γνωρίζετε καλά τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία σας και έχετε μια θετική άποψη για τον εαυτό σας.
Αυτο-πραγμάτωση	Η πλήρης συνειδητοποίηση αυτού για το οποίο κάποιος είναι ικανός, που περιλαμβάνει τη μέγιστη ανάπτυξη ικανοτήτων και την πλήρη συμμετοχή και εκτίμηση για τη ζωή, ιδιαίτερα όπως εκδηλώνεται στις <u>εμπειρίες αιχμής</u> . Ο όρος συνδέεται ιδιαίτερα με τον Abraham Maslow, ο οποίος θεωρούσε τη διαδικασία της προσπάθειας προς το πλήρες δυναμικό ως θεμελιώδη αλλά εφικτή μόνο αφού εκπληρωθούν οι βασικές ανάγκες της σωματικής επιβίωσης, της ασφάλειας, της αγάπης, του ανήκειν και της αποδοχής/σεβασμού.
Αυτορρύθμιση	Ο έλεγχος της συμπεριφοράς ενός ατόμου μέσω της χρήσης αυτοπαρακολούθησης (τηρώντας ένα αρχείο συμπεριφοράς), αυτοαξιολόγησης (αξιολόγηση των πληροφοριών που λαμβάνονται κατά τη διάρκεια της αυτοπαρακολούθησης) και αυτοενίσχυσης (προσωπική επιβράβευση για την κατάλληλη συμπεριφορά ή για την επίτευξη ενός στόχου).
Αυτο-φροντίδα	Ορίζεται ως η παροχή επαρκούς προσοχής στη σωματική και ψυχολογική ευεξία του ατόμου. Είναι η ικανότητα να φροντίζουμε τον εαυτό μας μέσω της επίγνωσης, του αυτοελέγχου και της αυτάρκειας, προκειμένου να επιτύχουμε, να διατηρήσουμε ή να προωθήσουμε τη βέλτιστη υγεία και ευημερία.

**B**

Δεν υπάρχουν όροι.

**Γ**

Όρος	Περιγραφή
Γνωστικές Δεξιότητες	Οι γνωστικές δεξιότητες, που ονομάζονται επίσης γνωστικές λειτουργίες, γνωστικές δυνατότητες ή γνωστικές ικανότητες, είναι δεξιότητες βασισμένες στον εγκέφαλο που απαιτούνται για την απόκτηση γνώσεων, τον χειρισμό πληροφοριών και τη συλλογιστική. Οι βασικές δεξιότητες που χρησιμοποιεί ο εγκέφαλός σας για να σκέφτεται, να διαβάζει, να μαθαίνει, να θυμάται, να συλλογίζεται και να δίνει προσοχή.

**Δ**

Όρος	Περιγραφή
Δεξιότητες Ακρόασης	Είναι δεξιότητες που συμβάλλουν στην ικανότητα ενός ατόμου να λαμβάνει με ακρίβεια πληροφορίες όταν επικοινωνεί με άλλους. Ακρόαση είναι η ικανότητα να λαμβάνει και να ερμηνεύει με ακρίβεια μηνύματα κατά τη διαδικασία επικοινωνίας. Χωρίς την ικανότητα αποτελεσματικής ακρόασης, τα μηνύματα εύκολα παρεξηγούνται. Ως αποτέλεσμα, η επικοινωνία διακόπτεται και ο αποστολέας του μηνύματος μπορεί εύκολα να απογοητευτεί ή να εκνευριστεί. Εάν υπάρχει μία επικοινωνιακή δεξιότητα που θα πρέπει να στοχεύσετε να κατακτήσετε, τότε αυτή είναι η ακρόαση.
Δεκτικότητα	Η ποιότητα του να είστε πρόθυμοι να ακούσετε ή να δεχτείτε νέες ιδέες, εντυπώσεις ή προτάσεις. Μάθηση που διευκολύνεται μέσω κοινωνικών αλληλεπιδράσεων με άλλα άτομα.



Δέσμευση	Η κατάσταση ή η ποιότητα της αφοσίωσης σε έναν σκοπό, δραστηριότητα κ.λπ.: δέσμευση ή υποχρέωση που <u>περιορίζει</u> την ελευθερία δράσης.
Δημιουργικότητα	Η ικανότητα παραγωγής ή ανάπτυξης πρωτότυπου έργου, θεωριών, τεχνικών ή σκέψεων. Ένα δημιουργικό άτομο τυπικά επιδεικνύει πρωτοτυπία, φαντασία και εκφραστικότητα.
Διαίσθηση	Άμεση γνώση ή αντίληψη, σε αντίθεση με τον συνειδητό συλλογισμό ή τον προβληματισμό. Μια ικανότητα να καταλαβαίνετε ή να γνωρίζετε κάτι άμεσα με βάση τα συναισθήματά σας και όχι τα γεγονότα.
Διαπραγμάτευση	Μια διαδικασία αμοιβαίας επικοινωνίας κατά την οποία δύο ή περισσότερα μέρη σε μια διαφορά εξετάζουν συγκεκριμένα ζητήματα, εξηγούν τις θέσεις τους και ανταλλάσσουν προτάσεις και αντιπροτάσεις σε μια προσπάθεια να εντοπίσουν μια λύση ή ένα αποτέλεσμα που είναι αποδεκτό από όλα τα μέρη.
Διαπροσωπική σχέση	Οι διαπροσωπικές σχέσεις δημιουργούνται από τις αλληλεπιδράσεις των ανθρώπων μεταξύ τους σε κοινωνικές καταστάσεις. Αυτή η συσχέτιση μπορεί να βασίζεται σε συμπεράσματα, αγάπη, αλληλεγγύη, υποστήριξη, τακτικές επιχειρηματικές αλληλεπιδράσεις ή κάποιο άλλο είδος κοινωνικής σύνδεσης ή δέσμευσης.
Διαπροσωπικές δεξιότητες	Οι συμπεριφορές και οι τακτικές που χρησιμοποιεί ένα άτομο για να αλληλεπιδρά αποτελεσματικά με τους άλλους. Οι άνθρωποι χρησιμοποιούν τις διαπροσωπικές δεξιότητες συνεχώς όταν ασχολούνται με άλλους, είτε στο χώρο εργασίας, είτε σε κοινωνικές καταστάσεις, είτε μέσα σε μια οικογένεια.
Διάσπαση προσοχής / Περισπασμός	Ένα ερέθισμα ή μια εργασία που αποσπά την προσοχή από την εργασία πρωταρχικού ενδιαφέροντος.
Διαφάνεια	Είναι μια δεξιότητα που απαιτεί να είστε ένας ειλικρινής και ευθύς υπάλληλος.  Ως ηθική, η διαφάνεια λειτουργεί με τέτοιο τρόπο ώστε να είναι εύκολο για τους άλλους να δουν ποιες ενέργειες εκτελούνται. Η διαφάνεια συνεπάγεται



	<p>διαφάνεια, επικοινωνία και λογοδοσία/ ανάληψη ευθυνών. Ίσως χρησιμοποιείται πιο συχνά με μεταφορικό τρόπο για να αναφέρεται σε μια κατάσταση στην οποία τα πράγματα είναι απαλλαγμένα από κάθε προσπάθεια απόκρυψης κάτι. Είναι μια δεξιότητα που απαιτεί να είστε ένας ειλικρινής και ευθύς υπάλληλος.</p>
Διαχείριση/Διοίκηση	<p>Η διαδικασία της αντιμετώπισης ή του ελέγχου των πραγμάτων ή των ανθρώπων. Ένα άτομο ή μια ομάδα ατόμων που προκαλεί και επιβλέπει ένα άτομο ή μια ομάδα ανθρώπων κατά την προσπάθεια για την επίτευξη των επιθυμητών στόχων και σκοπών. Επιπλέον, ο ορισμός της διαχείρισης/διοίκησης περιλαμβάνει την ικανότητα σχεδιασμού, οργάνωσης, παρακολούθησης και καθοδήγησης ατόμων.</p>
Διαχείριση κινδύνων	<p>Είναι μια δομημένη προσέγγιση για τη διαχείριση της αβεβαιότητας που σχετίζεται με μια απειλή, μια ακολουθία ανθρώπινων δραστηριοτήτων που περιλαμβάνει: εκτίμηση κινδύνου, ανάπτυξη στρατηγικών για τη διαχείρισή του και μετριασμός του κινδύνου με τη χρήση διαχειριστικών πόρων.</p>
Δυναμισμός/Αυτοπεποίθηση	<p>Ένα προσαρμοστικό στυλ επικοινωνίας στο οποίο τα άτομα εκφράζουν τα συναισθήματα και τις ανάγκες τους άμεσα, διατηρώντας παράλληλα τον σεβασμό προς τους άλλους. Η έλλειψη δυναμισμού και αυτοπεποίθησης μπορεί να συμβάλει στην κατάθλιψη και το άγχος, ενώ οι «δυσπροσαρμοστικές» προσεγγίσεις στον δυναμισμό μπορεί να εκδηλωθούν ως επιθετικότητα.</p>





## E

Όρος	Περιγραφή
Εγγενές/Εσωτερικό κίνητρο	Το εγγενές κίνητρο περιλαμβάνει την εκτέλεση μιας εργασίας επειδή σας ανταμείβει προσωπικά. Ορίζεται ως η εκτέλεση μιας δραστηριότητας για την εγγενή ικανοποίηση της και όχι για κάποια διαχωρίσιμη συνέπεια. Όταν ένα άτομο έχει εγγενή κίνητρα υποκινείται να ενεργήσει για τη διασκέδαση ή την πρόκληση που συνεπάγεται και όχι λόγω εξωτερικών προϊόντων, πιέσεων ή ανταμοιβών.
Εκτίμηση/Αξιολόγηση	Μια συστηματική, σκόπιμη και δομημένη ερμηνευτική διαδικασία συλλογής και ανάλυσης δεδομένων (ποσοτικών και ποιοτικών). Εξετάζει τους αρχικούς στόχους και τι προβλέπεται ή τι επιτεύχθηκε και πώς επιτεύχθηκε.
Εμπιστοσύνη	Εμπιστοσύνη ή πίστη στην αξιοπιστία ατόμου ή σε κάτι. Στις διαπροσωπικές σχέσεις, η εμπιστοσύνη αναφέρεται στην εμπιστοσύνη που έχει ένα άτομο ή μια ομάδα ανθρώπων στην αξιοπιστία άλλου προσώπου ή ομάδας. Συγκεκριμένα, είναι ο βαθμός στον οποίο κάθε μέρος αισθάνεται ότι μπορεί να εξαρτάται από το άλλο μέρος για να κάνει αυτό που λέει ότι θα κάνει. Ο βασικός παράγοντας δεν είναι η εγγενής ειλικρίνεια των άλλων ανθρώπων, αλλά η προβλεψιμότητα τους. Η εμπιστοσύνη θεωρείται από τους περισσότερους ψυχολόγους ως πρωταρχικό συστατικό στις ώριμες σχέσεις με τους άλλους, είτε οικείες, κοινωνικές ή θεραπευτικές.
Ενδυνάμωση	Η διαδικασία του να γίνεται κάποιος πιο δυνατός και πιο σίγουρος, ειδικά στον έλεγχο της ζωής του και τη διεκδίκηση των δικαιωμάτων του.  Η προώθηση των δεξιοτήτων, της γνώσης και της αυτοπεποίθησης που είναι απαραίτητες για να αποκτήσει κανείς μεγαλύτερο έλεγχο της ζωής του.
Ενεργός ακρόαση	Μια αμφίδρομη διαδικασία επικοινωνίας. Το να ακούει κάποιος ενεργά δεν σημαίνει απλώς να ακούει, αλλά να



	κατανοεί, να ερμηνεύει και να αξιολογεί αυτό που ακούει.
Ενθουσιασμός	Ένα αίσθημα ενθουσιασμού ή πάθους για μια δραστηριότητα, αιτία ή αντικείμενο.
Ενσυναίσθηση	Κατανοώντας ένα άτομο από το δικό του πλαίσιο αναφοράς και όχι από το δικό μας, ή βιώνοντας τα συναισθήματα, τις αντιλήψεις και τις σκέψεις αυτού του ατόμου. Η ενσυναίσθηση δεν συνεπάγεται, από μόνη της, κίνητρο για βοήθεια, αν και μπορεί να μετατραπεί σε <b>συμπάθεια</b> ή προσωπική αγωνία, η οποία μπορεί να οδηγήσει σε δράση. Η ενσυναίσθηση για το άτομο (πελάτης, χρήστης, ασθενής) μπορεί να είναι μια διαδρομή προς την κατανόηση των γνωστικών λειτουργιών, των συναισθημάτων, των κινήτρων ή των συμπεριφορών του ασθενή.
Ενσυνειδητότητα	Μια ψυχική κατάσταση που επιτυγχάνεται με την εστίαση της επίγνωσης του ατόμου στην παρούσα στιγμή, αναγνωρίζοντας και αποδεχόμενος με ηρεμία τα συναισθήματα, τις σκέψεις και τις σωματικές του αισθήσεις, που χρησιμοποιείται ως θεραπευτική τεχνική.
Εξουσία	Η ικανότητα να επηρεάζετε τους άλλους. Η <b>δύναμη να δίνετε εντολές ή να παίρνετε αποφάσεις</b> , το δικαίωμα να κατευθύνετε ή να ελέγχετε κάποιον ή κάτι.
Εξωγενές/Εξωτερικό κίνητρο	Τα εξωγενή κίνητρα περιλαμβάνουν την ολοκλήρωση μιας εργασίας ή την επίδειξη μιας συμπεριφοράς λόγω εξωτερικών αιτιών, όπως η αποφυγή τιμωρίας ή η λήψη ανταμοιβής. Ένα <i>κίνητρο που καθοδηγείται από εξωτερικές επιβραβεύσεις</i> .
Επαγωγικός συλλογισμός	Μια διαδικασία συλλογισμού που κινείται από το γενικό στο ειδικό, κατά την οποία ένα συμπέρασμα προκύπτει κατ' ανάγκη από ένα σύνολο υποθέσεων, έτσι ώστε το συμπέρασμα να μην μπορεί να είναι ψευδές εάν οι προϋποθέσεις είναι αληθείς. Η ίδια η διαδικασία της συμπερασματικής συλλογιστικής.
Επεξεργασία δεδομένων	Η εκτέλεση πράξεων σε δεδομένα, ειδικά από



	υπολογιστή, για την ανάκτηση, μετατροπή ή ταξινόμηση πληροφοριών.
Επίγνωση της κατάστασης	Συνειδητή γνώση του άμεσου περιβάλλοντος και των γεγονότων που συμβαίνουν σε αυτό. Η επίγνωση της κατάστασης περιλαμβάνει την αντίληψη των στοιχείων του περιβάλλοντος, την κατανόηση του τι σημαίνουν και πώς σχετίζονται μεταξύ τους, και την προβολή των μελλοντικών τους καταστάσεων.
Επικοινωνία	Η μετάδοση ή η <u>ανταλλαγή</u> πληροφοριών με ομιλία, γραφή ή χρήση κάποιου άλλου μέσου.
Επίλυση προβλημάτων	Η επίλυση προβλημάτων είναι η πράξη καθορισμού ενός προβλήματος· ο προσδιορισμός της αιτίας του προβλήματος· ο προσδιορισμός, η ιεράρχηση προτεραιοτήτων και η επιλογή εναλλακτικών λύσεων για μια λύση· και η εφαρμογή μιας λύσης.
Επίλυση συγκρούσεων	Η επίλυση συγκρούσεων είναι μια διαδικασία με την οποία δύο ή περισσότερα μέρη καταλήγουν σε ειρηνική επίλυση μιας διαφοράς.
Επιχείρηση	Είναι η πρακτική του να κερδίζει κανείς τα προς το ζην ή να κερδίζει χρήματα με την παραγωγή ή την αγορά και την πώληση προϊόντων. Είναι επίσης «κάθε δραστηριότητα ή επιχείρηση που δημιουργείται με σκοπό το κέρδος»
Ερμηνεία	Η δράση της εξήγησης του νοήματος ενός πράγματος. Στον τομέα της κοινωνικής πρόνοιας (π.χ. εθελοντική εργασία) η ερμηνεία μπορεί να προσφέρει στο άτομο έναν εναλλακτικό τρόπο εξέτασης του προβλήματος. Βοηθά στην προσέγγιση των υποκείμενων τάσεων, μοτίβων και ζητημάτων που σχετίζονται με το πρόβλημα.
Ευγνωμοσύνη	Η ποιότητα του να είστε ευγνώμων, η ετοιμότητα να δείξουμε εκτίμηση και να επιστρέψουμε την <u>καλοσύνη</u> . Η ευγνωμοσύνη είναι και κατάσταση και χαρακτηριστικό.
Ευελιξία	Η ευελιξία είναι ένα χαρακτηριστικό της προσωπικότητας που περιγράφει τον βαθμό στον οποίο



	ένα άτομο μπορεί να αντιμετωπίσει τις αλλαγές στις συνθήκες και να σκεφτεί τα προβλήματα και τα καθήκοντα με καινοτόμους, δημιουργικούς τρόπους.
Ευρύτητα πνεύματος/ Ανοιχτό πνεύμα	Ο ανοιχτός νους περιλαμβάνει την αποδοχή μιας ευρείας ποικιλίας ιδεών, επιχειρημάτων και πληροφοριών. Το να είστε ανοιχτόμυαλοι θεωρείται γενικά μια θετική ιδιότητα. Είναι απαραίτητο για να σκέφτεστε κριτικά και ορθολογικά. Η ανοιχτή σκέψη περιλαμβάνει την υποβολή ερωτήσεων και την ενεργό αναζήτηση πληροφοριών που αμφισβητούν τις πεποιθήσεις σας. Περιλαμβάνει επίσης την πεποίθηση ότι οι άλλοι άνθρωποι θα πρέπει να είναι ελεύθεροι να εκφράσουν τις πεποιθήσεις και τα επιχειρήματά τους, ακόμη και αν δεν συμφωνείτε απαραίτητα με αυτές τις απόψεις.
Ευτυχία	Είναι μια κατάσταση συναισθηματικής ευημερίας (συναίσθημα χαράς, ευχαρίστησης, ικανοποίησης...) που ένα άτομο βιώνει είτε υπό στενή έννοια, όταν τα καλά πράγματα συμβαίνουν σε μια συγκεκριμένη στιγμή, είτε πιο γενικά, ως μια θετική αξιολόγηση της ζωής και των επιτευγμάτων του συνολικά — δηλαδή υποκειμενική ευημερία.
Ευφυΐα	Η ικανότητα να αντλείτε πληροφορίες, να μαθαίνετε από την εμπειρία, να προσαρμόζεστε στο περιβάλλον, να κατανοείτε και να χρησιμοποιείτε σωστά τη σκέψη και τη λογική.

**Z**

Δεν υπάρχουν όροι.

**H**

Όρος	Περιγραφή
Ηγετικές ικανότητες	Οι διαδικασίες που εμπλέκονται στην καθοδήγηση άλλων, συμπεριλαμβανομένης της οργάνωσης, της καθοδήγησης, του συντονισμού και της ενθάρρυνσης των προσπαθειών τους για την επίτευξη ορισμένων ομαδικών ή οργανωτικών στόχων. Η ηγεσία τείνει να έχει



	<p>χαρακτήρα αμοιβαιότητας (οι ηγέτες επηρεάζουν τους οπαδούς, και οι οπαδοί επηρεάζουν τους ηγέτες), συναλλακτικό (οι ηγέτες και οι οπαδοί ανταλλάσσουν το χρόνο, τις ενέργειες και τις ικανότητές τους για να αυξήσουν τις κοινές ανταμοιβές τους), μετασχηματιστικό (οι ηγέτες εμπνέουν και παρακινούν τους οπαδούς τους) και συνεργατικό και όχι εξαναγκαστικό (οι οπαδοί αποδέχονται οικειοθελώς τις προτάσεις του ηγέτη)</p>
Ηθική	<p>Οι ηθικές αρχές που <u>διέπουν</u> τη συμπεριφορά ενός ατόμου ή τη διεξαγωγή μιας δραστηριότητας. Ο κλάδος της φιλοσοφίας που διερευνά τόσο το περιεχόμενο των ηθικών κρίσεων (δηλαδή, τι είναι σωστό και τι είναι λάθος) όσο και τη φύση τους (δηλαδή, αν τέτοιες κρίσεις πρέπει να θεωρούνται αντικειμενικές ή υποκειμενικές).</p>
Ηθική/Ηθος/Δεοντολογία	<p>Ένα σύστημα πεποιθήσεων ή ένα σύνολο αξιών που σχετίζονται με τη σωστή συμπεριφορά, έναντι των οποίων η συμπεριφορά κρίνεται αποδεκτή ή μη αποδεκτή.</p>
Ήπιες δεξιότητες (μη τεχνικές)	<p>Προσωπικά χαρακτηριστικά που επιτρέπουν σε κάποιον να αλληλεπιδρά αποτελεσματικά και <u>αρμονικά</u> με άλλους ανθρώπους.</p> <p>Είναι μη τεχνικές δεξιότητες που περιγράφουν τον τρόπο με τον οποίο εργάζεστε και αλληλεπιδράτε με τους άλλους. Σε αντίθεση με τις τεχνικές δεξιότητες, δεν είναι απαραίτητα κάτι που θα μάθετε σε ένα μάθημα, όπως η ανάλυση δεδομένων ή ο προγραμματισμός. Αντ' αυτού, αντικατοπτρίζουν το στυλ επικοινωνίας, την εργασιακή ηθική και το στυλ εργασίας σας.</p>

## Θ

Όρος	Περιγραφή
Θετική Ψυχολογία	<p>Η θετική ψυχολογία είναι ένας κλάδος της ψυχολογίας που επικεντρώνεται στα δυνατά σημεία του χαρακτήρα και τις συμπεριφορές που επιτρέπουν στα άτομα να χτίσουν μια ζωή με νόημα και σκοπό — να προχωρήσουν</p>



	πέρα από την επιβίωση προς την ακμή/επιτυχία.
Θετικότητα	Η πρακτική του είναι κάποιος ή να έχει να την τάση να κρατά θετική η αισιόδοξη στάση.

**I**

Όρος	Περιγραφή
Ιδεοκαταιγισμός Brainstorming	Είναι μια ομαδική μέθοδος επίλυσης προβλημάτων που περιλαμβάνει την αυθόρμητη συμβολή δημιουργικών ιδεών και λύσεων. Αυτή η τεχνική απαιτεί εντατική, ελεύθερη συζήτηση στην οποία κάθε μέλος της ομάδας ενθαρρύνεται να σκεφτεί δυνατά και να προτείνει όσο το δυνατόν περισσότερες ιδέες με βάση τις διαφορετικές γνώσεις του.
Ιεράρχηση προτεραιοτήτων	Ιεράρχηση είναι η δραστηριότητα που οργανώνει αντικείμενα ή δραστηριότητες κατά σειρά σπουδαιότητας μεταξύ τους.
Ικανότητα/Επάρκεια	Η ικανότητα να κάνετε κάτι με επιτυχία ή αποτελεσματικά. Η ικανότητα είναι μια σειρά γνώσεων, ικανοτήτων, δεξιοτήτων, εμπειριών και συμπεριφορών, η οποία οδηγεί σε αποτελεσματική απόδοση στις δραστηριότητες ενός ατόμου.

**K**

Όρος	Περιγραφή
Κάθετη σκέψη	Η επίλυση προβλημάτων με χρήση συμβατικών λογικών διαδικασιών. Είναι ένας τύπος προσέγγισης σε προβλήματα που συνήθως περιλαμβάνει το να είναι κανείς επιλεκτικός, αναλυτικός και διαδοχικός.
Καθοδήγηση	Είναι μια μορφή ανάπτυξης στην οποία ένα έμπειρο άτομο, που ονομάζεται προπονητής/εκπαιδευτής, υποστηρίζει έναν εκπαιδευόμενο ή πελάτη στην επίτευξη ενός συγκεκριμένου προσωπικού ή επαγγελματικού στόχου παρέχοντας εκπαίδευση και καθοδήγηση. Ο μαθητής μερικές φορές ονομάζεται εκπαιδευόμενος.



Καινοτόμος σκέψη	Η ικανότητα να δημιουργείτε κάτι νέο, απομακρύνοντας τα παραδοσιακά μοτίβα σκέψης. Με τη βοήθεια της καινοτόμου σκέψης, μπορεί κανείς να δημιουργήσει νέες ιδέες, να ενεργήσει διαφορετικά και να βρει νέες λύσεις σε προβλήματα.
Καλές σχέσεις	Στην Ψυχολογία σύνδεσης με τους άλλους με τρόπο που δημιουργεί κλίμα εμπιστοσύνης και κατανόησης. Μια ζεστή, χαλαρή σχέση αμοιβαίας κατανόησης, αποδοχής, συμπάθειας και συμβατότητας μεταξύ των ατόμων.
Κίνητρο(α)	Η ώθηση που δίνει σκοπό ή κατεύθυνση στη συμπεριφορά και λειτουργεί στους ανθρώπους σε συνειδητό ή ασυνείδητο επίπεδο. Τα κίνητρα συχνά χωρίζονται σε (α) φυσιολογικά, πρωτεύοντα ή οργανικά κίνητρα, όπως η πείνα, η δίψα και η ανάγκη για ύπνο· και β) προσωπικά, κοινωνικά ή δευτερεύοντα κίνητρα, όπως η συμμετοχή/ένταξη, ο ανταγωνισμός και τα ατομικά συμφέροντα και στόχοι.
Κοινωνική αλληλεπίδραση	Κάθε διαδικασία που περιλαμβάνει αμοιβαία διέγερση ή αντίδραση μεταξύ δύο ή περισσότερων ατόμων. Η κοινωνική αλληλεπίδραση περιλαμβάνει την ανάπτυξη της συνεργασίας και του ανταγωνισμού, την επιρροή της θέσης και των κοινωνικών ρόλων, καθώς και τη δυναμική της ομαδικής συμπεριφοράς, της ηγεσίας και της συμμόρφωσης. Η επίμονη κοινωνική αλληλεπίδραση μεταξύ συγκεκριμένων ατόμων οδηγεί στη διαμόρφωση κοινωνικών σχέσεων.
Κοινωνική απόδειξη	Είναι ένα ψυχολογικό φαινόμενο όπου οι άνθρωποι αναλαμβάνουν τις ενέργειες των άλλων σε μια προσπάθεια να αντανakλούν τη σωστή συμπεριφορά για μια δεδομένη κατάσταση. Στην ουσία, είναι η ιδέα ότι, αφού άλλοι το κάνουν, θα έπρεπε να το κάνω κι εγώ. Αποτελεί μερική αντανάκλαση της «νοοτροπίας της αγέλης».
Κρίση	Μια κατάσταση (π.χ. μια τραυματική αλλαγή) που προκαλεί σημαντικό γνωστικό ή συναισθηματικό στρες σε όσους εμπλέκονται σε αυτήν. Οι κρίσεις είναι αρνητικές αλλαγές στις ανθρώπινες ή περιβαλλοντικές υποθέσεις, ειδικά όταν συμβαίνουν απότομα, με



	ελάχιστη ή καμία προειδοποίηση.
--	---------------------------------

**Λ**

Όρος	Περιγραφή
Λεκτική επικοινωνία	Η λεκτική επικοινωνία είναι η χρήση λέξεων για την ανταλλαγή πληροφοριών με άλλους ανθρώπους. Μπορεί επομένως να περιλαμβάνει τόσο την προφορική όσο και τη γραπτή επικοινωνία. Ωστόσο, πολλοί άνθρωποι χρησιμοποιούν τον όρο για να περιγράψουν μόνο την προφορική επικοινωνία. Το λεκτικό στοιχείο της επικοινωνίας αφορά τις λέξεις που επιλέγετε και πώς ακούγονται και ερμηνεύονται.
Λήψη αποφάσεων	Στην ψυχολογία, η λήψη αποφάσεων θεωρείται ως η γνωστική διαδικασία που καταλήγει στην επιλογή μιας πεποίθησης ή μιας πορείας δράσης μεταξύ διαφόρων πιθανών εναλλακτικών επιλογών. Θα μπορούσε να είναι είτε λογικό είτε παράλογο.
Λογική σκέψη	Αναλύοντας μια κατάσταση ή ένα πρόβλημα χρησιμοποιώντας τη λογική και καταλήγοντας σε πιθανές λύσεις. Οι λογικοί στοχαστές συγκεντρώνουν όλες τις πληροφορίες που μπορούν, αξιολογούν τα γεγονότα και στη συνέχεια αποφασίζουν μεθοδικά τον καλύτερο τρόπο για να προχωρήσουν.

**Μ**

Όρος	Περιγραφή
Μεταβιβάσιμες δεξιότητες	Δεξιότητες πέρα από τα προσόντα. Δεξιότητες και ικανότητες που έχετε αναπτύξει καθ' όλη τη διάρκεια της ζωής σας, στο σχολείο ή στο πανεπιστήμιο, στο σπίτι, στην κοινωνική σας ζωή, καθώς και μέσω οποιασδήποτε εμπειρίας στον χώρο εργασίας. Συχνά ονομάζονται «ευθύς» επειδή μπορείτε να εφαρμόσετε αυτές τις γενικές δεξιότητες σε διάφορους τομείς, εργασιακά περιβάλλοντα και βιομηχανίες (π.χ. συνεργασία, επίλυση προβλημάτων, διαχείριση χρόνου,





	δημιουργική σκέψη, προσαρμοστικότητα κ.λπ.).
Μη βίαιη επικοινωνία	Η μη βίαιη επικοινωνία είναι μια προσέγγιση στην επικοινωνία που βασίζεται στις αρχές της μη βίας. Δεν είναι μια τεχνική για τον τερματισμό των διαφωνιών, αλλά μάλλον μια μέθοδος που έχει σχεδιαστεί για να αυξήσει την ενσυναίσθηση και να βελτιώσει την ποιότητα ζωής εκείνων που χρησιμοποιούν τη μέθοδο και τους ανθρώπους γύρω τους.
Μη λεκτική επικοινωνία	Η μη λεκτική επικοινωνία είναι η μετάδοση μηνυμάτων ή σημάτων μέσω μιας μη λεκτικής πλατφόρμας, όπως η οπτική επαφή, οι εκφράσεις του προσώπου, οι χειρονομίες, η στάση του σώματος και η γλώσσα του σώματος. Περιλαμβάνει τη χρήση κοινωνικών συνθημάτων (ατάκες), κινήσεων του σώματος, αποστάσης και φυσικών περιβαλλόντων/ εμφανίσεων, του τόνου και της χροιάς της φωνής και της αφής.

**N**

Δεν υπάρχουν όροι.

**Ξ**

Δεν υπάρχουν όροι.

**O**

Όρος	Περιγραφή
Οπτικοποίηση	Η διαδικασία δημιουργίας μιας οπτικής εικόνας στο μυαλό κάποιου ή νοερής πρόβας μιας προγραμματισμένης κίνησης με σκοπό την εκμάθηση δεξιοτήτων ή τη βελτίωση της απόδοσης. Στον τομέα της δημιουργικότητας, ενθαρρύνουμε και ξεκινάμε τη δημιουργία νέων ιδεών. Επομένως, η οπτικοποίηση είναι ένα αποτελεσματικό δημιουργικό εργαλείο.
Όραμα	Μια νοερή εικόνα ενός πράγματος ή κάποιου που παράγεται από τη φαντασία. Είτε σε προσωπικό είτε σε



	επαγγελματικό επίπεδο, ένα ξεκάθαρο όραμα θα μας επιτρέψει να καθορίσουμε την πορεία προς την επιτυχία. Ωστόσο, η επίτευξη αυτού του οράματος εξαρτάται από τη δική μας νοοτροπία και στο πόσο έτοιμοι είμαστε να δοκιμάζουμε τους εαυτούς μας σε καθημερινή βάση με τρόπο που θα είναι δυσάρεστος και δύσκολος κατά καιρούς, αλλά απολύτως απαραίτητος για να πραγματοποιηθεί η αλλαγή.
Ορθολογική σκέψη	Η ορθολογική σκέψη ορίζεται ως η χρήση ορθής κρίσης, η ικανότητα να βρίσκει κανείς το νόημα των πραγμάτων και η χρήση της λογικής για τη διαπίστωση και την επαλήθευση γεγονότων.

## Π

Όρος	Περιγραφή
Παρατήρηση	Η προσεκτική, εις βάθος εξέταση ενός αντικειμένου, μιας διαδικασίας ή άλλου φαινομένου με σκοπό τη συλλογή δεδομένων σχετικά με αυτό ή την εξαγωγή συμπερασμάτων.
Παρερμηνεία/Παρανόηση	Μια άποψη ή γνώμη που είναι λανθασμένη επειδή βασίζεται σε <u>εσφαλμένη</u> σκέψη ή κατανόηση.
Παρόρμηση(εις)	Μια ξαφνική ισχυρή και μη αντανakλαστική παρόρμηση ή επιθυμία για δράση: στην ψυχολογία, η έκφραση της <u>ψυχικής ενέργειας</u> από ενστικτώδεις ορμές.
Πειραματισμός	Η δράση ή η διαδικασία της δοκιμής νέων ιδεών, μεθόδων ή δραστηριοτήτων.
Πεποίθηση(εις)	Η πεποίθηση είναι μια στάση ότι κάτι συμβαίνει ή ότι κάποια πρόταση για τον κόσμο είναι αληθινή. Στην επιστημολογία, οι φιλόσοφοι χρησιμοποιούν τον όρο «πίστη» για να αναφερθούν σε στάσεις για τον κόσμο που μπορεί να είναι είτε αληθινές είτε ψευδείς.
Πλευρική/Πλάγια σκέψη	Η επίλυση προβλημάτων με μια έμμεση και δημιουργική προσέγγιση, συνήθως μέσω της εξέτασης του προβλήματος υπό ένα νέο και ασυνήθιστο πρίσμα.



Πνευματική ευελιξία	Η ηθική ικανότητα να προσαρμόζετε τον τρόπο με τον οποίο βλέπετε τα πράγματα — να παραδέχεστε τους περιορισμούς στην αντίληψή σας — να αγκαλιάζετε την ανατροφοδότηση και να μαθαίνετε από την προσωπική εμπειρία, συμπεριλαμβανομένων των λαθών σας, καθώς και των ιδεών και των εμπειριών των άλλων. Διατηρώντας ανοιχτό μυαλό, ικανότητα ενσωμάτωσης πληροφοριών και μετατόπισης.
Πολυεπιστημονική προσέγγιση	Ένας τρόπος αντιμετώπισης των επαγγελματικών ερωτήσεων όπου άτομα από διαφορετικούς κλάδους ή επαγγέλματα συνεργάζονται για να αποκτήσουν μια πιο εμπειριστατωμένη και λεπτομερή κατανόηση της φύσης των ερωτήσεων και, κατά συνέπεια, να αναπτύξουν πιο ολοκληρωμένες απαντήσεις.
Προβληματισμός	Εξέταση, στοχασμός και ανάλυση των σκέψεων, των συναισθημάτων και των πράξεων κάποιου. Η συνθήκη ή η ικανότητα για αυτό ονομάζεται <b>αυτο-στοχασμός / αυτο-ανακλαστικότητα</b> .
Προδιάθεση	Μια προδιάθεση είναι κάθε σύνολο παραγόντων οι οποίοι, αν και δεν είναι άμεση αιτία, καθιστούν πιο πιθανό ένα υποκείμενο να εμφανίσει ένα <u>χαρακτηριστικό της προσωπικότητας</u> ή ένα χαρακτηριστικό γνώρισμα, ή να αναπτύξει μια συγκεκριμένη <u>διαταραχή</u> ή <u>συμπεριφορά</u> . Για παράδειγμα, οι εθισμοί στα ναρκωτικά ή το αλκοόλ ή ακόμη και οι τύποι προσωπικότητας, μπορεί να είναι γενετικές προδιαθέσεις. Η πραγματική ανάπτυξη της προσωπικότητας μπορεί να ξεκινήσει από την αλληλεπίδραση ορισμένων βιολογικών, ψυχολογικών ή περιβαλλοντικών παραγόντων.
Προθεσμία	Ένα χρονικό όριο είναι ένα στενό χρονικό διάστημα, ή ένα συγκεκριμένο χρονικό σημείο, μέσα στο οποίο πρέπει να επιτευχθεί ένας στόχος ή μια εργασία.
Προκαθορισμένη αντίληψη/Στερεότυπα	Μια πεποίθηση ή προσδοκία που σχετίζεται με κάποιο <u>αντικείμενο στάσης</u> που διατηρείται πριν από την απόκτηση σημαντικών πληροφοριών σχετικά με το αντικείμενο.



Προκατάληψη	Μια αρνητική στάση απέναντι σε ένα άλλο άτομο ή ομάδα που σχηματίζεται πριν από οποιαδήποτε εμπειρία με αυτό το άτομο ή την ομάδα. Οι προκαταλήψεις περιλαμβάνουν ένα συναισθηματικό συστατικό (συναισθήματα που κυμαίνονται από ήπια νευρικήτητα έως μίσος), ένα γνωστικό στοιχείο (υποθέσεις και πεποιθήσεις για ομάδες, συμπεριλαμβανομένων των <u>στερεοτύπων</u> ), και ένα στοιχείο συμπεριφοράς (αρνητικές συμπεριφορές συμπεριλαμβανομένων των <u>διακρίσεων</u> και της βίας). Τείνουν να αντιστέκονται στην αλλαγή επειδή διαστρεβλώνουν την αντίληψη του προκατειλημμένου ατόμου για τις πληροφορίες που σχετίζονται με την ομάδα. Η προκατάληψη που βασίζεται στη φυλετική ομαδοποίηση είναι ο <u>ρατσισμός</u> · η προκατάληψη που βασίζεται στο φύλο είναι ο <u>σεξισμός</u> · η προκατάληψη που βασίζεται στη χρονολογική ηλικία είναι ο <u>ηλικιακός ρατσισμός</u> · και η προκατάληψη που βασίζεται στην αναπηρία είναι ο « <u>ικανοτισμός</u> »/ <u>διακρίσεις υπέρ ατόμων χωρίς αναπηρίες</u> .
Προορατικότητα	Η προορατικότητα ή προορατική συμπεριφορά αναφέρεται αναφέρεται σε συμπεριφορά που ξεκινά από τον εαυτό μας και προσπαθεί να λύσει ένα πρόβλημα πριν αυτό εμφανιστεί. Η προορατική συμπεριφορά περιλαμβάνει την ανάληψη δράσης πριν από μια μελλοντική κατάσταση και όχι την αντίδραση.
Προσαρμοστικότητα	Η ικανότητα να δίνονται οι κατάλληλες απαντήσεις σε αλλαγμένες ή μεταβαλλόμενες καταστάσεις· η ικανότητα του ατόμου να τροποποιεί ή να προσαρμόζει τη συμπεριφορά του όταν συναντά διαφορετικές περιστάσεις ή διαφορετικούς ανθρώπους.
Προσοχή	Μια κατάσταση στην οποία οι γνωστικοί πόροι επικεντρώνονται σε ορισμένες πτυχές του περιβάλλοντος παρά σε άλλες και το κεντρικό νευρικό σύστημα είναι σε κατάσταση ετοιμότητας να ανταποκριθεί σε ερεθίσματα.
Προσωπικά Χαρακτηριστικά	Ένα σχετικά σταθερό, συνεπές και διαρκές εσωτερικό χαρακτηριστικό που συνάγεται από ένα μοτίβο συμπεριφορών, στάσεων, συναισθημάτων και



	συνηθειών στο άτομο.
Προσωπική Ανάπτυξη	Είναι μια διαδικασία ανάπτυξης νέων δεξιοτήτων, στάσεων, δράσεων ή αντιδράσεων που μπορούν να έχουν θετικό αντίκτυπο στη ζωή σας και να αυξήσουν τη συνολική ευημερία σας. Η επιτυχής προσωπική ανάπτυξη απαιτεί κίνητρα, την επιθυμία για βελτίωση και την προθυμία να προσπαθήσουμε να κάνουμε αλλαγές.
Προσωπική Δύναμη	Τα προσωπικά δυνατά σημεία είναι τα θετικά χαρακτηριστικά της προσωπικότητας, οι γνώσεις και οι ικανότητες. Ορίζονται ως οι ενσωματωμένες ικανότητές μας για συγκεκριμένους τρόπους σκέψης, συναισθημάτων και συμπεριφοράς.
Προσωπικές Αξίες	Είναι «ευρείς επιθυμητοί στόχοι που παρακινούν τις ενέργειες των ανθρώπων και χρησιμεύουν ως κατευθυντήριες αρχές στη ζωή τους. Ο καθένας έχει αξίες, αλλά κάθε άτομο έχει διαφορετικό σύνολο αξιών. Αυτές οι διαφορές επηρεάζονται από την κουλτούρα ενός ατόμου, την προσωπική ανατροφή, τις εμπειρίες ζωής και μια σειρά άλλων επιρροών. Είναι οι στόχοι της ηθικής και της προσωπικότητας του καθενός.

## P

Όρος	Περιγραφή
Ρύθμιση συναισθημάτων	Είναι η ικανότητα να ασκεί κανείς τον έλεγχο της δικής του συναισθηματικής κατάστασης. Μπορεί να περιλαμβάνει συμπεριφορές όπως η επανεξέταση μιας δύσκολης κατάστασης για τη μείωση του <u>θυμού</u> ή του <u>άνγχους</u> , η απόκρυψη ορατών σημείων θλίψης ή <u>φόβου</u> ή η εστίαση σε λόγους για να αισθάνονται ευτυχισμένοι ή ήρεμοι.

## Σ

Όρος	Περιγραφή
Σαφήνεια	Η ποιότητα του να είναι κανείς συνεκτικός και



	κατανοητός· η <u>ποιότητα</u> του να είναι κάτι <u>σαφές</u> και να είναι <u>εύκολο</u> να το <u>καταλάβουν</u> να το <u>δουν</u> ή να το <u>ακούσουν</u> , η ποιότητα της διαφάνειας
Σεβασμός	Μια στάση ή συμπεριφορά που επιδεικνύει εκτίμηση, τιμή, σεβασμό, ανησυχία και άλλες τέτοιες θετικές ιδιότητες προς ένα άτομο ή οντότητα. Ο σεβασμός μπορεί να εξυπηρετήσει έναν σημαντικό σκοπό στις διαπροσωπικές και δια ομαδικές σχέσεις, βοηθώντας για παράδειγμα στην επικοινωνία.
Σιγουριά-Αυτοπεποίθηση	Η αίσθηση ή η πεποίθηση ότι κάποιος μπορεί να έχει πίστη ή να βασίζεται σε κάποιον ή κάτι. Η εμπιστοσύνη προέρχεται από μια λατινική λέξη «fidere» που σημαίνει «να εμπιστεύεσαι». Επομένως, το να έχετε αυτοπεποίθηση σημαίνει να έχετε εμπιστοσύνη στον εαυτό σας.
Στρατηγικές αντιμετώπισης	Αναφέρεται σε συνειδητές στρατηγικές που χρησιμοποιούνται για τη μείωση των δυσάρεστων συναισθημάτων. Οι στρατηγικές αντιμετώπισης μπορεί να είναι γνωστικές λειτουργίες ή συμπεριφορές και μπορεί να είναι ατομικές ή κοινωνικές.
Στρατηγική σκέψη	Είναι <i>απλά μια σκόπιμη και ορθολογική διαδικασία σκέψης που επικεντρώνεται στην ανάλυση των κρίσιμων παραγόντων και μεταβλητών που θα επηρεάσουν</i> . Στην απλούστερη μορφή της, η στρατηγική σκέψη είναι μια ικανότητα σχεδιασμού για το μέλλον. Είναι η ικανότητα να προετοιμάζουμε στρατηγικές και να δημιουργούμε ιδέες που θα αντεπεξέλθουν σε μεταβαλλόμενα περιβάλλοντα και θα εξετάσουν τις διάφορες προκλήσεις που βρίσκονται μπροστά.
Στρες	Η φυσιολογική ή ψυχολογική αντίδραση σε εσωτερικούς ή εξωτερικούς στρεσογόνους παράγοντες. Το στρες περιλαμβάνει αλλαγές που επηρεάζουν σχεδόν κάθε σύστημα του σώματος, επηρεάζοντας τον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι αισθάνονται και συμπεριφέρονται. Μπορεί να εκδηλωθεί με ταχυκαρδία, εφίδρωση, ξηροστομία, δύσπνοια, νευρικότητα, επιταχυνόμενη ομιλία, αύξηση των αρνητικών



	συναισθημάτων (αν ήδη υπάρχουν) και μεγαλύτερη διάρκεια κόπωσης από στρες. Το έντονο στρες εκδηλώνεται με το γενικό σύνδρομο προσαρμογής. Προκαλώντας αυτές τις αλλαγές νου-σώματος, το άγχος συμβάλλει άμεσα σε ψυχολογικές και φυσιολογικές διαταραχές και ασθένειες και επηρεάζει την ψυχική και σωματική υγεία, μειώνοντας την ποιότητα ζωής.
Συγκέντρωση	Η δράση ή η δύναμη της εστίασης όλης της προσοχής του ατόμου.
Συγκλίνουσα σκέψη	Επικεντρώνεται στην επίτευξη μιας καλά καθορισμένης λύσης σε ένα πρόβλημα. Γενικά σημαίνει την ικανότητα να δίνεται η «σωστή» απάντηση σε τυπικές ερωτήσεις που δεν απαιτούν σημαντική δημιουργικότητα, για παράδειγμα στα περισσότερα καθήκοντα στο σχολείο και σε τυποποιημένα τεστ πολλαπλής επιλογής για ευφυΐα.
Σύγκρουση	Ένας εκτεταμένος αγώνας, μάχη, πάλη; μια σύγκρουση ή έντονη διαφωνία (όσον αφορά τις ιδέες, τα συμφέροντα ή τους σκοπούς); πνευματική πάλη που προκύπτει από ανάγκες, ορμές, επιθυμίες ή απαιτήσεις που βρίσκονται σε αντίθεση ή δεν είναι συμβατές.
Συλλογιστική	<b>Ο συλλογισμός είναι μια διαδικασία σκέψης κατά την οποία το άτομο γνωρίζει ένα πρόβλημα, εντοπίζει, αξιολογεί και αποφασίζει για μια λύση.</b>
Συμπεριφορά	Ο τρόπος με τον οποίο κάποιος ενεργεί ή συμπεριφέρεται, ειδικά απέναντι στους άλλους.
Σύμπραξη/Συνεργασία	Μια διαδικασία κατά την οποία δύο ή περισσότερα άτομα συνεργάζονται για την επίτευξη ενός αμοιβαίου στόχου ή συμπληρωματικών στόχων.
Συναίσθημα /Συναισθήματα	Τα συναισθήματα είναι ψυχικές καταστάσεις που προκαλούνται από νευροφυσιολογικές αλλαγές, που συνδέονται ποικιλοτρόπως με σκέψεις, συναισθήματα, συμπεριφορικές αντιδράσεις και έναν βαθμό ευχαρίστησης ή δυσαρέσκειας (χαρά, θλίψη, θυμός, φόβος, αηδία).  Το συναίσθημα συνήθως περιλαμβάνει <u>αίσθημα</u> , αλλά διαφέρει από το αίσθημα στο ότι έχει μια εμφανή ή



	έμμεση δέσμευση με τον κόσμο.
Συναισθηματική νοημοσύνη	Η συναισθηματική νοημοσύνη (ΣΝ) είναι η ικανότητα αντίληψης, ερμηνείας, επίδειξης, ελέγχου και χρήσης συναισθημάτων για την επικοινωνία και τη σχέση με τους άλλους αποτελεσματικά και εποικοδομητικά. Αυτή η ικανότητα έκφρασης και ελέγχου των <u>συναισθημάτων</u> είναι απαραίτητη, αλλά το ίδιο και η ικανότητα κατανόησης, ερμηνείας και ανταπόκρισης στα συναισθήματα των άλλων.
Συναισθηματικός συλλογισμός	Ο συναισθηματικός συλλογισμός είναι μια γνωστική διαδικασία με την οποία ένα άτομο καταλήγει στο συμπέρασμα ότι η συναισθηματική του αντίδραση αποδεικνύει ότι κάτι ισχύει, παρά τα αντίθετα εμπειρικά στοιχεία. Ο συναισθηματικός συλλογισμός δημιουργεί μια «συναισθηματική αλήθεια», η οποία μπορεί να βρίσκεται σε άμεση σύγκρουση με την αντίστροφη «αντιληπτική αλήθεια».
Συνεργασία	Εργαστείτε από κοινού με άλλους ή μαζί, ειδικά σε μια πνευματική προσπάθεια.
Συντονισμός	Η ικανότητα των διαφόρων μερών να λειτουργούν μαζί, η οργάνωση των διαφόρων στοιχείων των δραστηριοτήτων ώστε να μπορούν να συνεργάζονται αποτελεσματικά, π.χ. ομάδες ανθρώπων συνεργάζονται με αποτελεσματικό και οργανωμένο τρόπο.

## T

Όρος	Περιγραφή
Τεχνικές δεξιότητες	Είναι συγκεκριμένες ικανότητες, δυνατότητες και σύνολα δεξιοτήτων που ένα άτομο μπορεί να κατέχει και να επιδεικνύει με μετρημένο τρόπο. Συνήθως επικεντρώνονται σε συγκεκριμένες εργασίες που απαιτούνται για την ολοκλήρωση μιας εργασίας, όπως η χρήση συγκεκριμένου λογισμικού, εργαλείων ή άλλου εξοπλισμού. Πολλές σκληρές δεξιότητες είναι τεχνικές και περιζήτητες.
Τιμιότητα/Εντιμότητα	Σε γενικές γραμμές, ειλικρίνεια, ευθύτητα και





	ακεραιότητα. Η τιμιότητα, το να μιλάτε και να ενεργείτε με ειλικρίνεια, είναι κάτι περισσότερο από το να μην λέτε ψέματα, να εξαπατάτε, να κλέβετε ή να απατάτε. Συνεπάγεται την επίδειξη σεβασμού προς τους άλλους, την ακεραιότητα και την αυτογνωσία.
--	--

## Υ

Όρος	Περιγραφή
Υλοποίηση	Η διαδικασία εκπλήρωσης μιας απόφασης ή σχεδίου· εκτέλεση. Ως εκ τούτου, η υλοποίηση είναι η ενέργεια που πρέπει να ακολουθήσει κάθε προκαταρκτική σκέψη για να συμβεί κάτι στην πραγματικότητα.
Υπευθυνότητα	<i>Ανάληψη</i> ευθύνης είναι η αναγνώριση και η αποδοχή των επιλογών που έχετε κάνει, των ενεργειών που έχετε κάνει και των αποτελεσμάτων στα οποία οδήγησαν. Η πραγματική αυτονομία οδηγεί τόσο στο να έχετε την <i>ευθύνη</i> όσο και στην <i>ανάληψη</i> ευθυνών. Η υπευθυνότητα αποτελεί ουσιώδες στοιχείο ακεραιότητας· είναι η συμφωνία αυτού που σκέφτεστε, αυτού που λέτε και αυτού που κάνετε. Η υπευθυνότητα είναι απαραίτητη για την αμοιβαιότητα, την εμπιστοσύνη και τη διατήρηση συμμετρικών σχέσεων.
Υπόθεση	Μία εικασία ή προτεινόμενη εξήγηση βάσει περιορισμένων αποδεικτικών στοιχείων ως αφετηρία για περαιτέρω έρευνα. Σε ένα επιστημονικό πλαίσιο, είναι μια δόκιμη δήλωση σχετικά με τη σχέση μεταξύ δύο ή περισσότερων μεταβλητών ή <u>μια</u> προτεινόμενη <u>εξήγηση</u> για κάποιο παρατηρούμενο φαινόμενο. Στη Φιλοσοφία μια πρόταση που γίνεται ως βάση για συλλογισμό, χωρίς καμία υπόθεση για την αλήθεια της.
Υπομονή	Η ικανότητα αποδοχής ή ανοχής <u>καθυστερήσεων</u> , προβλημάτων ή ταλαιπωρίας χωρίς να εκνευρίζετε <u>ή να αγχώνεστε</u> .

## Φ



Όρος	Περιγραφή
Φερεγγυότητα/Αξιοπιστία	Είναι η ικανότητα να είστε ειλικρινείς, αξιόπιστοι και άτομα εμπιστοσύνης. Σχετίζεται άμεσα με την ηθική σε δύο συγκεκριμένες διαστάσεις: ακεραιότητα και καλοσύνη. Σε επαγγελματικά περιβάλλοντα, είναι η διαβεβαίωση ότι κάποιος θα κάνει τα πράγματα. Αποτελεί ζωτικό στοιχείο ενός αποτελεσματικού και αποδοτικού εργασιακού περιβάλλοντος.

## Χ

Όρος	Περιγραφή
Χαλάρωση	Μείωση της έντασης, του σθένους, της ενέργειας ή της πίεσης, με αποτέλεσμα την ηρεμία του νου, του σώματος ή και των δύο.

## Ψ

Όρος	Περιγραφή
Ψυχική Ισορροπία	Η ψυχολογική κατάσταση κάποιου που λειτουργεί σε ικανοποιητικό επίπεδο συναισθηματικής και συμπεριφορικής προσαρμογής.

## Ω

Δεν υπάρχουν όροι.

Πηγές/Παραπομπές:

1. APA Dictionary of Psychology: <https://dictionary.apa.org/>
2. Cambridge Dictionary: <https://dictionary.cambridge.org/>
3. Encyclopedia Britannica: <https://www.britannica.com/topic/>
4. Oxford Learner's Dictionaries: <https://www.oxfordlearnersdictionaries.com/>
5. Wikipedia, The Free Encyclopedia: [https://en.wikipedia.org/wiki/Main\\_Page](https://en.wikipedia.org/wiki/Main_Page)



## 3.2 Λίστα Βιβλιογραφικών Αναφορών

### *Δεξιότητες Δημιουργικότητας*

Allen, D. Getting Things Done: the Art of Stress-Free Productivity, New York, Viking.

Amabile T., Hadley C. N., Kramer S. J., (2002). Creativity under the gun. Harvard Business Review, 80(8).

Barile, M. (2017). Cosa fare (e cosa evitare) per essere più creativi. State of Mind. Cambridge Dictionary.

Coon D., Mitterer J.O., (2016). Psicologia Generale, a cura di Stefano Mastandrea, UTET Università.

Covey S. R., The 7 Habits of Highly Effective People: Powerful Lessons in Personal Change. – Paperback.

Csikszentmihalyi M., (1997). Creativity. New York: HarperCollins.

Finke, R. A., W. T. (1996). Creative Cognition: Theory, Research and Applications. Boston, MA: MIT Press.

Gandolfi G., Il processo di selezione. Strumenti e tecniche (colloquio, test, assessment di selezione). Manuale pratico applicativo con test ed esercitazioni, Franco Angeli, 2004.

Hill, R. and Dunbar, R. 2002. Social Network Size in Humans. Human Nature, Vol. 14, No. 1, pp. 53–72.

Martindale, C. (1999). Handbook of Creativity. Cambridge University Press, pp. 137–152.

Rifkin, J. La civiltà dell'empatia, Milano, Arnoldo Mondadori Editore S.p.A.

Scott S.J. How to Stop Procrastinating: A Simple Guide to Mastering Difficult Tasks and Breaking the Procrastination Habit.

Sternberg R. J., Lubart T. I., (1995). Defying the crowd. New York: The Free Press.

Wellman, B. and Berkowitz, S.D. (1988). Social Structures: A Network Approach. Cambridge: Cambridge University Press.



### *Ηγετικές Δεξιότητες*

7 Leadership Skills You Need To Succeed. (2020) © ResourcefulManager (article)  
Retrieved from: <https://www.resourcefulmanager.com/guides/leadership-skills/>

9 Ways You Can Improve Your Perseverance Skills. (2019) Retrieved from:  
<https://www.success.com/9-ways-to-improve-your-perseverance-skills/>

Balancing Politeness and Honesty. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article).  
Retrieved from: <https://www.skillsyouneed.com/ips/polite-vs-honest.html>

Building Rapport. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com Retrieved from:  
<https://www.skillsyouneed.com/ips/rapport.html>

Coaching Skills (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article) Retrieved from:  
<https://www.skillsyouneed.com/learn/coaching-skills.html>

Coaching skills for Managers. (2022) © Crowe Associates Ltd. (article) Retrieved from:  
<http://www.crowe-associates.co.uk/coaching-and-mentoring-skills/coaching-skills-for-managers/>

Communicating the Vision. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article). Retrieved  
from: <https://www.skillsyouneed.com/lead/communicating-vision.html>

Communicating with transparency and integrity. (2022) UC Berkeley. Retrieved from:  
<https://sa.berkeley.edu/sites/default/files/images/communicatingwithtransparency.pdf>

Continuous Professional Development. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com  
(article). Retrieved from: <https://www.skillsyouneed.com/ps/continuing-professional-development.html>

Creating a Compelling Vision. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article).  
Retrieved from: <https://www.skillsyouneed.com/lead/compelling-vision.html>

Decision Making. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article). Retrieved from:  
<https://www.skillsyouneed.com/ips/decision-making.html>

Gratitude is the Attitude to Promote Honesty in the Workplace (2019) © Association  
for Psychological Science. Retrieved from:  
<https://www.psychologicalscience.org/news/minds-business/gratitude-is-the-attitude-to-promote-honesty-in-the-workplace.html>

Honesty. (2022) © 2022 VIA Institute on Character (article). Retrieved from:  
<https://www.viacharacter.org/character-strengths/honesty>



Honesty, communication and vulnerability – leading in a time of crisis. (2020) Birmingham Business School Blog (article) Retrieved from: <https://blog.bham.ac.uk/business-school/2020/05/14/leading-in-a-time-of-crisis/>

How the Best Leaders Build Rapport with Their Employees. (2021) Copyright @ 2022 Links International. Retrieved from: <https://linksinternational.com/blog/how-the-best-leaders-build- rapport-with-their-employees/>

How to be Polite. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article). Retrieved from: <https://www.skillsyouneed.com/ips/politeness.html>

How to Be Transparent in the Workplace. (2021) © 2022 Indeed. Retrieved from: <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/being-transparent>

How to Coach (2018). Copyright © Mind Tools Ltd, 2018. Retrieved from: <https://www.mindtools.com/blog/offers/wp-content/uploads/sites/5/2019/08/How-to-Coach-2018.pdf>

Influencing Skills. (2022) CIPS. Retrieved from: <https://www.cips.org/knowledge/procurement-topics-and-skills/people-and-skills/influencing-skills/>

Leadership Skills. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article). Retrieved from: <https://www.skillsyouneed.com/leadership-skills.html>

Leadership Skills: Definitions and Examples. (2021) © 2022 Indeed. (article) Retrieved from: <https://www.indeed.com/career-advice/resumes-cover-letters/leadership-skills>

Leading with Integrity During Times of Crisis (2022) © 2022 Entrepreneur Media, Inc. Retrieved from: <https://www.entrepreneur.com/page/leading-with-integrity-during-times-of-crisis>

Lifelong Learning. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article). Retrieved from: <https://www.skillsyouneed.com/learn/lifelong-learning.html>

Perseverance. (2022) © 2022 VIA Institute on Character. Retrieved from: <https://www.viacharacter.org/character-strengths/perseverance>

Persuasion and Influencing Skills. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article). Retrieved from: <https://www.skillsyouneed.com/ips/persuasion-skills.html>

Practical Steps to Personal Development. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article). Retrieved from: <https://www.skillsyouneed.com/ps/personal-development-practical-steps.html>



The Crucial Role of Reliable and Trustworthy Managers During a Crisis. (2020) © Great Place to Work® Institute. (article) Retrieved from:

<https://www.greatplacetowork.com/resources/blog/the-crucial-role-of-reliable-and-trustworthy-managers-during-a-recession>

The Three P's of Pandemic Leadership. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article). Retrieved from: <https://www.skillsyouneed.com/rhubarb/pandemic-leadership.html>

Transferable skills. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article). Retrieved from: <https://www.skillsyouneed.com/general/transferable-skills.html>

Transparency and Accountability: The Non-Negotiable Traits of a Successful Employee. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article). Retrieved from: <https://www.skillsyouneed.com/rhubarb/transparency-accountability-traits.html>

Trustworthiness and Conscientiousness. (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article). Retrieved from: <https://www.skillsyouneed.com/ps/trustworthiness-conscientiousness.html>

Arella, S. (2021) The most important perseverance skills. (article) Retrieved from: <https://www.zippia.com/advice/perseverance-skills/>

Carucci, Ron. (2020) How Great Leaders Persevere When Things Are In A Shambles. (article) Forbes. Retrieved from: <https://www.forbes.com/sites/roncarucci/2020/02/10/how-great-leaders-persevere-when-things-are-in-a-shambles/?sh=1375e39c2ce3>

Cruz, J. (2014) Qualities of a Great Volunteer: Integrity. (article) International Volunteer Card. Retrieved from: <https://www.volunteercard.com/2014/07/qualities-of-a-great-volunteer-integrity/>

Ernst, A., Philippe L. Frederick and A. D'Argembeau. (2018) Wanting or having to: The role of goal self-concordance in episodic future thinking. (article) Consciousness and Cognition 66 (2018) p.26-39. Retrieved from: [https://www.elaborer.org/pdf/2018\\_5.pdf](https://www.elaborer.org/pdf/2018_5.pdf)

ESN Team. (2021) How Effective Leaders Negotiate and Influence Positive Outcomes in Crisis. Retrieved from: <https://www.negotiate.org/how-effective-leaders-negotiate-and-influence-positive-outcomes-in-a-crisis/>

Goleman, D. (2013) Working with Emotional Intelligence. Bloomsbury.



Green, Charles H. (2008). Why Companies Don't Create Trust Internally. ©TrustedAdvisor (article). Retrieved from: <https://trustedadvisor.com/trustmatters/why-companies-dont-create-trust-internally>

Heathfield, Susan M. (2021) What is Integrity? (article) Retrieved from: <https://www.thebalancecareers.com/what-is-integrity-really-1917676>

Kendra, Ch. (2020) Reciprocity. Retrieved from: <https://www.verywellmind.com/what-is-the-rule-of-reciprocity-2795891>

Khilvani, D. (2020) DECISIVENESS: The Gem of Leadership. Retrieved from: <https://illuminatemaims.thinkerspoint.in/soft-skills/decisiveness-gem-leadership/>

Miller, Kelly. (2022). Must-Have Coaching Skills for Managers and Leaders. Retrieved from: <https://positivepsychology.com/coaching-skills-managers-leaders/>

Nini, Markus. (2021) Decisiveness: Why decisive action matters for professionals in leadership positions and beyond. © 2021 by CQ. (article) Retrieved from: <https://www.ckju.net/en/dossier/decisiveness-why-decisive-action-matters-for-professionals-in-leadership-and-beyond>

Poumpouras, Evy. (2021). Becoming Bullet Proof. New York: Simon & Schuster, Inc.

Prichard, Skip. (2017). Retrieved from: <https://www.skipprichard.com/how-leaders-create-a-compelling-vision-to-engage-inspire/>

Silvermant, Dan. (2022) Influencing Skills Ultimate Guide – Persuasion Skills. © Copyright Making Business Matter (MBM) Limited 2002-2022. Retrieved from: <https://www.makingbusinessmatter.co.uk/influencing-skills-ultimate-guide/>

Sutton, J. (2021) What Is the Coaching Leadership Style? (article) Retrieved from: <https://positivepsychology.com/coaching-leadership-style/>

Wilson, Graham. What are coaching styles and how do they work? © 2020 - 2025 Successfactory. Retrieved from: <https://www.thesuccessfactory.co.uk/blog/coaching-styles-and-how-they-work>.



### *Δεξιότητες Διαχείρισης*

Conflict Management (2022) © 2011 - 2022 managementstudyguide.com (article)  
Retrieved from: <https://www.managementstudyguide.com/conflict-management-tips.htm>

Creative thinking (2022) © 2011 - 2022 thebalancemoney.com (article) Retrieved from:  
<https://www.thebalancecareers.com/creative-thinking-definition-with-examples-2063744>

Decision making (2022) © 2011 - 2022 referenceforbusiness.com (article) Retrieved  
from:

<https://www.referenceforbusiness.com/encyclopedia/Cos-Des/Decision-Making.html>

Delegate effectively (2022) © 2011 - 2022 online.hbs.edu (article) Retrieved from:  
<https://online.hbs.edu/blog/post/how-to-delegate-effectively>

Delegating effectively (2022) © 2011 - 2022 flashhub.io (article) Retrieved from:  
<https://www.flashhub.io/delegating-tasks-effectively/>

Delegating Work: Expert Solutions to Everyday Challenges (2008). [Harvard Business Review Press](#). Boston, MA, United States. ISBN13 9781422118771

Delegation (2022) © 2011 - 2022 cyc-net.org (article) Retrieved from: <https://cyc-net.org/cyc-online/cycol-0901-delegation.html>

Delegation – Business Management (2022) © 2011 - 2022 yourarticlelibrary.com (article)  
Retrieved from: <https://www.yourarticlelibrary.com/management/8-guiding-factors-to-make-delegation-more-effective-business-management/>

Doing what matters in times of stress: an illustrated guide. Geneva: World Health Organization; 2020. Licence: CC BY-NC-SA 3.0 IGO. ISBN 978-92-4-000391-0.

Interpersonal Skills (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article) Retrieved from:  
<https://www.skillsyouneed.com/ips/conflict-and-mediation.html>

Leadership Skills (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article) Retrieved from:  
<https://www.skillsyouneed.com/lead/delegation.html>

Management skills (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article) Retrieved from:  
<https://www.skillsyouneed.com/general/>

Negotiation Skills (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article) Retrieved from:  
<https://www.skillsyouneed.com/ips/negotiation-persuasion-skills.html>





Personal Skills – Time Management (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article)  
Retrieved from: <https://www.skillsyouneed.com/rhubarb/build-perfect-schedule.html>

Positive thinking (2022) © 2011 - 2022 Webmd.com (article) Retrieved from:  
<https://www.webmd.com/mental-health/positive-thinking-overview>

Presentation Skills (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article) Retrieved from:  
<https://www.skillsyouneed.com/presentation-skills.html>

Problem Solving (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article) Retrieved from:  
<https://www.skillsyouneed.com/ips/problem-solving.html>

Self-motivation (2022) © 2011 - 2022 SkillsYouNeed.com (article) Retrieved from:  
<https://www.skillsyouneed.com/ps/self-motivation.html>

Soft Skills (2022) © 2011 - 2022 valadims.com (article) Retrieved from:  
<https://www.valamis.com/hub/hard-skills-vs-soft-skills>

Soft skills (2022) © 2011 - 2022 investopedia.com (article) Retrieved from:  
<https://www.investopedia.com/terms/s/soft-skills.asp>

Stress Management (2022) © 2011 - 2022 educba.com (article) Retrieved from:  
<https://www.educba.com/stress-management-skills/>

Teamwork (2022) © 2011 - 2022 ScienceDirect.com (article) Retrieved from:  
<https://www.sciencedirect.com/topics/medicine-and-dentistry/teamwork>

Bevelin, P. (2003). *Seeking Wisdom: From Darwin to Munger*, Kindle Edition.

Brabandt, C. (2022) *Negotiations in Times of Crises: From Negotiation Skills to Negotiation Intelligence*. Paperback – March 27, 2022, ISBN 979-8433904729.

Castle, T. (2018). *The art of Negotiation*. IAS Publishing, Bromley, United Kingdom, ISBN 9781912615124.

Clifton, J.; Harter, J. (2019). *It's the Manager. Lear your strengths*. Gallup, ISBN978-1-59562-224-2.

Coleman, P., Deutsch, M., Marcus, E. (2014). *The Handbook of Conflict Resolution: Theory and Practice*. [John Wiley & Sons Inc.](https://www.wiley.com) New York. United States. ISBN 9781118526866.

Collins-Sussman, B. (2015). *Debugging Teams. Better Productivity through Collaboration*. O'Reilly Media. ISBN 978-1491932056.

Cooper, M., (2009). *Effective Communication Skills*. *Penguin Books Ltd., London, USA*, ISBN



978-1-59184-242-2.

Dweck, C. (2017). *Mindset - Updated Edition: Changing the Way You think To Fulfil Your Potential*. Little, Brown Book Group, London, United Kingdom. ISBN13 9781472139955.

Fleming, P. (2012). *Negotiation Skills in a week. Brilliant Negotiating In Seven Simple Steps*. Hodder & Stoughton, ISBN 9781473609617.

Frey, B. (2002). *Motivation and Compensation: 53-87* in Bruno S. Frey & Margit Osterloh (Eds.), *Successful Management by Motivation – Balancing Intrinsic and Extrinsic Rewards* Berlin (Springer, 2002):76.

Goleman, D. (1994). *Emotional Intelligence*. Bantam Dell. New York.

Hammond, J. S., Keeney, R. L., Raiffa H., (2015). *Smart Choices: A Practical Guide to Making Better Decisions*, Harvard Business Review Press, Boston, USA, ISBN 978-1-63369-104-9.

Heath D., Heath C., (2013). *Decisive: How to Make Better Choices in Life and Work*, Crown Publishing Group, USA, ISBN 978-0-307-95639-2.

Kahneman, D. (2013). *Thinking, Fast and Slow*. Farnar, Straus and Giroux, USA. ISBN 978-0-374-53355-7.

Lazarus, R.S. & Folkman, S. (1988). Coping as a mediator of emotion. *Journal of personality and social psychology*, 54, 466 – 475.

Lencioni, P. (2002). *The Five Dysfunctions of a Team. A Leadership Fable*. Jossey-Bass Inc.,U.S. ISBN 978-0787960759.

McClelland, D. C. (1965). Toward a theory of motive acquisition. *American Psychologist*, 20(5), 321–333. <https://doi.org/10.1037/h0022225>

McConnon, S., McConnon, M. (2010). *Managing Conflict in the Workplace: How to Develop Trust and Understanding and Manage Disagreements*. Little, Brown Book Group. London. ISBN 9781845284138.

McGrath, J.E. (1976). Stress and behaviour in organizations. In M.D. Dunnette (Ed.), *Handbook of industrial and organizational psychology*. Chicago: Rand McNally.

McNulty, E.; Marcus, L. (2020), *Are You Leading Through the Crisis— or Managing the Response?* Harvard Business Review, March. Retrieved from: <https://hbr.org/2020/03/are-you-leading-through-the-crisis-or-managing-the-response>.

Meyer, E. (2004). *Sustaining Motivation in Times of Change due to Crisis*, Munich, GRIN Verlag, Retrieved from: <https://www.grin.com/document/44617>

Ong, L.; O.; Linden, W.; Young, S. (2004). *Stress management What is it?* Elsevier. *Journal of Psychosomatic Research* 56, 133 – 137.



Schein, E., Schein, A. (2021). *Humble Inquiry, Second Edition: The Gentle Art of Asking Instead of Telling*. Berrett-Koehler Publishers. Kindle Edition.

Steel, W. (2009). *Presentation Skills 201*. Outskirts Press.

Taylor, A. (2020). *Soft Skills Hard Results. A Practical Guide to People Skills for Analytical Leaders*. Practical Inspiration Publishing.

Theobald, T. (2019). *Develop Your Presentation Skills. How to Inspire and Inform with Clarity and Confidence*. Kogan Page.

Vieira, D.A., Meirinhos, V., Ardions, A., Araújo, M.S. & Carvalho, P. (2019). Soft skills list and Mind map. ULISSE IO2 Soft Skills Report 2. Retrieved from the website of the ULISSE Project - Understanding, Learning and Improving Soft Skills for Employability-, n° 2018-1-IT01-KA203-048286, co-funded by the ERASMUS+ Program of the European Union website: <https://ulisseproject.eu/>

Young, S. (2019). *Ultra learning: Master Hard Skills, Outsmart the Competition, and Accelerate Your Career*. Harper Business. ISBN 9780062852687.

Watanabe, K., (2009). *Problem Solving 101*, Penguin Books Ltd., London, USA, ISBN 978-1-59184-242-2.

Zohar, I. (2015). *The art of negotiation - Leadership skills required for negotiation in time of crisis*. Elsevier. Retrieved from: <https://www.researchgate.net/publication/286903542> [accessed Apr 11 2022].



### Οργανωτικές Δεξιότητες

Critical Appraisal Skills Programme (CASP) [Internet]. Middle Way, Oxford: CASP UK; 2014; [cited 2015 Jan 27]. Available from: <http://www.casp-uk.net/#!casp-tools-checklists/c18f8>

Efficiency and Effectiveness. Retrieved from:  
<https://usersite.datalab.eu/pantheonusermanual/> (April, 2022)

Focus On: Six Strategic Steps for Situational Assessment. Retrieved from:  
<https://www.publichealthontario.ca/-/media/documents/F/2015/focus-on-situational-assessment.pdf/>

Guidelines for Social Literacy Training (different authors). 2014. EACEA LLP Project No 527497-LLP-I-2012-I-SI-GRUNDTVIG-GMP

Mind Tools, Content Team. Retrieved from:  
<https://www.mindtools.com/pages/videos/prioritization-transcript.htm> (April, 2022)

Organization and Collaboration Skills. Retrieved from: <https://sl.chalized.com/> (May, 2022).

Role of Cooperation. Retrieved from: <https://article1000.com/types-cooperation-role-cooperation/> (May, 2022).

Search pyramids. [Internet]. Hamilton, ON: National Collaborating Centre for Methods and Tools; 2015; [cited 2015 Jan 27]. Available from:  
<http://www.nccmt.ca/registry/view/eng/181.html>

Bitenc, M. (2009). Basis of Management and Organization of Business. Ljubljana: Zavod IRC, High Education programme. Retrieved from: <http://www.impletum.zavod-irc.si/docs/> (April, 2022).

Blazinsek, A. (2010). ABC of Voluntary Work. Manual for mentors(pdf). Volunteer Promotion Association. Retrieved from:  
<https://www.prostovoljstvo.org/resources/files/pdf/> (April, 2021).

Harrison, David. (2019). Difference between adaptability and flexibility (blog). Retrieved from: <https://blog.corenetglobal.org/blog/> (April, 2021).

Herzing University: Important Teamwork Skills you need (article). Retrieved from:  
<https://www.herzing.edu/blog/> (April, 2021).

Koch, Richard.(1999).The 80/20 principle. How to Build on the 20% of What you Do Best.A Currency Book – published by Doubleday a division of Random Home, Inc.

RIC, Novo mesto. (2018). Cooperative Skills, Soft Skills 4you (project). Erasmus+ Project No.: 2018-01-SI01-KA204-047088.



Stillman, Jessica. (2020). The 3 Stages of Adaptation to a Crisis (research article).

Retrieved from: <https://www.inc.com/jessica-stillman/the-3-stages-of-adapting-to-a-crisis-according-to-a-researcher-who-has-studied-catastrophes-around-world.html> (April, 2021).

Taylor-Kent, Rebecca. Effective Prioritization. Retrieved from: <https://www.kent-teach.com/Blog/> (April, 2022).



*Προσωπικές Δεξιότητες*

Apps, Jerold W. (1991). *Mastering the Teaching of Adults*. Florida: Krieger Publishing Company.

Brookfield, Stephen D. (1993). *Developing Critical Thinkers*. England: Open University Press, England.

Carrell, Susan E. (2001). *The Therapist's Toolbox*. Thousand Oaks, CA: Sage Publications, Inc.

Chowdhury, Madhuleena Roy. (2021). *Positive Psychology Interventions* (article). Retrieved from: <https://positivepsychology.com/positive-psychology-interventions/> (April, 2021).

Ekman, Paul. (2010). *The Roots of Empathy and Compassion* (video). Retrieved from: <https://www.youtube.com/watch?v=3AgvKJK-nrk> (April, 2021).

Jelenc Krasovec, Sabina. *Development of critical thinking and its use in adulthood*.

Kogovsek, M., Znidarsic, J. (2017). *Learning motivation and personality*

Maslow, H. Abraham. *Hierarchy of Needs: A Theory of Human Motivation*

Miller, Kelly. (2021). *Interventions and Techniques in Therapy* (article). Retrieved from: <https://positivepsychology.com/therapy-interventions-techniques/> (April, 2021).

Nordengren, Chase. (2021). *Step into Student Goal Setting: A Path to growth, motivation, and Agency*.

RIC, Novo mesto. (2018). *Cooperative Skills, Soft Skills 4you* (project). Erasmus+ Project No.: 2018-01-SI01-KA204-047088.

Seligman, Martin. (2006). *Learned Optimism: How to change Your Life and Your Mind*. New York: Vintage Books, A Division of random house, Inc.



### Κοινωνικές Δεξιότητες

Guidelines for Social Literacy Training (different authors). 2014. EACEA LLP Project No 527497-LLP-I-2012-I-SI-GRUNDTVIG-GMP

Social Skills. Retrieved from: <https://www.psychologytoday.com/intl> (2<sup>nd</sup> February, 2022)

Socialne vescine. Retrieved from: <https://www.center-motus.si> (26th January, 2022)

Csikszentmihalyi, Mihaly. (2018). *The Evolving Self: A Psychology for the Third Millennium*. New York: HarperCollins Publishers, Inc.

Collins, J. in Collins, M. (1992). *Social skills training and the professional helper*. Chichester: John Wiley and Sons Ltd. Baffins Lane.

Ekman, Paul. 2007. *Emotions Revealed: recognizing faces and feelings to improve communication and emotions*. New York NY: St. Martin's Press.

Goleman, Daniel. 2011. *The Brain and Emotional Intelligence: New Insights*. Northampton: More than Sound

Gordon, Thomas. 1997. *Leader Effectiveness Training*. New York: The Berkley Publishing Group – A division of Penguin Putnam Inc.

Marcia, Hughes. Henry, L. Thompson. James, Bradford Terrel. 2009. *Handbook for Developing Social and Emotional Intelligence: Best Practices, Case Studies, and Strategies*. San Francisco, CA: Pfeiffer.

Rosenberg, Marshal. B.. (2015). *Nonviolent Communication: A Language of Life*. Encinitas: Puddle Dancer Press.

Seligman, Martin. (2006). *Learned Optimism: How to change Your Life and Your Mind*. New York: Vintage Books, A Division of random house, Inc.

Turnbull, James. (2021). *The Essential Guide to Assertiveness*. Librito Publishing ([libritopublishing.com](http://libritopublishing.com)).