

ΠΡΟΩΘΗΣΗ ΚΟΙΝΩΝΙΚΗΣ ΕΝΤΑΞΗΣ ΣΤΗΝ ΕΥΡΩΠΗ

– BE IN EUROPE

2018-1-FR01-KA202-047931

ΠΑΡΑΔΟΤΕΟ 3

Διαμεσολάβηση και διαπολιτισμικές δεξιότητες

Χρήσιμες και πρακτικές δραστηριότητες για την προώθηση διαπολιτισμικών αξιών σε εταιρείες

Πρόγραμμα σπουδών για διαμεσολαβητές

Συντονιστής: CIEP asbl

Τελική έκδοση 11.12.2019



This Project has been funded with the support of the European Commission. The information reflects the views of the authors, and Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

ΣΚΟΠΟΣ ΤΟΥ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟΥ ΠΛΑΙΣΙΟΥ

Αυτό το εκπαιδευτικό πλαίσιο έχει σχεδιαστεί για να βοηθήσει επαγγελματίες που δουλεύουν με πρόσφυγες ή μετανάστες στο πεδίο αυτό. Ο στόχος είναι η προώθηση της διαπολιτισμικής επικοινωνίας και η δημιουργία διαδικασιών διαμεσολάβησης όταν χρειάζεται. Αυτό το πλαίσιο θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί είτε στην ολοκληρωμένη του μορφή, είτε ως πηγή μαθησιακών στοιχείων. Θα πρέπει να αντιμετωπιστεί συμπληρωματικά με τα άλλα πνευματικά αποτελέσματα που αναπτύχθηκαν στο πλαίσιο του προγράμματος Erasmus + «Be In Europe». Αυτό το εκπαιδευτικό πλαίσιο είναι ένα είδος οδηγού πόρων εκπαιδευτή που εξηγεί, μεταξύ άλλων, πως οι πόροι κατάρτισης μπορούν να χρησιμοποιηθούν αποτελεσματικά για να βοηθήσουν στην υλοποίηση ενός συνεκτικού προγράμματος διαμεσολάβησης και περιλαμβάνει στρατηγικές αξιολόγησης. Είναι γραμμένο με μη περιοριστικό τρόπο, υποθέτοντας ότι οι εκπαιδευτές/επαγγελματίες, θα θέλουν να επιλέξουν πτυχές του εκπαιδευτικού πλαισίου, να αντικαταστήσουν άλλους και να προσαρμόσουν το δικό τους κοινό, συμπεριλαμβανομένων των μεταναστών, με ανάγκες γλώσσας, γραμματισμού και αριθμητικής.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Μέσω της παγκοσμιοποίησης και της αυξημένης μετανάστευσης, οι μετανάστες που φτάνουν σε μια νέα χώρα, στις περισσότερες περιπτώσεις, θα συναντήσουν έναν πολιτισμό και μια γλώσσα πολύ διαφορετική από τη δική τους. Στη νέα κουλτούρα που συναντούν, υπάρχουν διαφορετικές αξίες, κανόνες, πεποιθήσεις και συνήθειες που πρέπει να κατανοήσουν και να προσαρμοστούν σε αυτές. Αυτή η πολιτιστική κατανόηση και προσαρμογή ονομάζεται «καλλιέργεια» και αναφέρεται κυρίως στη διαδικασία της προσαρμογής των ανθρώπων σε μια νέα κουλτούρα. Η εργασία και η διαβίωση σε διαφορετικό πολιτιστικό περιβάλλον θα μπορούσαν να προκαλέσουν παρεξηγήσεις και προβλήματα. Γι 'αυτό είναι απαραίτητο να προωθήσουμε, σε τέτοια περιβάλλοντα, τη διαπολιτισμική διαμεσολάβηση και να ενισχύσουμε τη διαπολιτισμική επικοινωνία για να διασφαλίσουμε μια ομαλή ζωή μαζί.

Το πλαίσιο κατάρτισης «Διαμεσολάβηση & διαπολιτισμική επικοινωνία στον χώρο εργασίας» είναι το τρίτο παραδοτέο του έργου «BE IN EUROPE» Erasmus +, **Προώθηση κοινωνικής ένταξης στην Ευρώπη**.

Το εκπαιδευτικό πλαίσιο περιλαμβάνει μονάδες κατάρτισης, μεθοδολογίες, ορισμούς για επαγγελματίες και εργαζόμενους, ειδικά με μεταναστευτικό υπόβαθρο, εντός έξι ενοτήτων εκμάθησης, συγκεκριμένα: διαπολιτισμική διαμεσολάβηση, διαπολιτισμική επικοινωνία, ενεργητική ακρόαση, ανάπτυξη εμπιστοσύνης & ηθικής/δεοντολογίας, χαρτογράφηση και ενδυνάμωση ενδιαφερομένων και διαχείριση συγκρούσεων .

Προκειμένου να βγει εις πέρας αυτό το εκπαιδευτικό πλαίσιο, έξι οργανισμοί συνεργάστηκαν για αυτό: CIEP (BE), SC'opara (FR), CIVIFORM (IT), IASIS (GR), TTB (BG) και ISQ (PT).

Ο στόχος είναι να δημιουργηθούν θετικές και υγιείς σχέσεις στον χώρο εργασίας. Το εκπαιδευτικό πλαίσιο συνίσταται, επίσης, σε ένα χρήσιμο σύνολο πρακτικών δραστηριοτήτων, που βασίζονται στο πρόγραμμα σπουδών του «Be in Europe», με τους ακόλουθους βασικούς στόχους:

- Βελτίωση της επικοινωνίας μεταξύ εργαζομένων και επαγγελματιών
- Ενημέρωση επαγγελματιών για τα πολιτιστικά χαρακτηριστικά των ανθρώπων
- Ενημέρωση ανθρώπων για τα γενικά χαρακτηριστικά της χώρας υποδοχής
- Κατανόηση, διαχείριση και ρύθμιση των διαδικασιών διαπολιτισμικής διαμεσολάβησης
- Να ληφθούν υπόψη οι επαγγελματικοί κανόνες που σχετίζονται με τις δραστηριότητες διαμεσολάβησης
- Κατανόηση και αποτροπή των διακρίσεων
- Να ληφθούν υπόψη οι διαφορές αξιών, προτύπων και γλωσσών
- Πρώθηση του σεβασμού των αμοιβαίων δημοκρατικών κανόνων

Το πλαίσιο είναι ένας Ανοιχτός Εκπαιδευτικός Πόρος (ΑΕΠ / OER) διαθέσιμος στα Αγγλικά και στις αντίστοιχες γλώσσες των χωρών της σύμπραξης και προσβάσιμος μέσω της πλατφόρμας εκμάθησης του έργου.

Αυτό το έγγραφο οργανώνεται ως εξής. Η **Ενότητα 1**, συνοψίζει το πρόγραμμα σπουδών "BE IN EUROPE". Η **Ενότητα 2**, ορίζει τα χαρακτηριστικά του ιδανικού διαμεσολαβητή. Στην **Ενότητα 3** παρουσιάζονται ορισμένοι πόροι, τεχνικές, ασκήσεις και μεθοδολογίες. Και τέλος, η **Ενότητα 4** είναι ένα γλωσσάριο που παρουσιάζει μερικές έννοιες που χρησιμοποιούνται σε αυτό το έγγραφο.

ΕΝΟΤΗΤΑ 1 - ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ ΣΠΟΥΔΩΝ «BE IN EUROPE»

Εκπαιδευτική Ενότητα 1: Διαπολιτισμική διαμεσολάβηση

1. Στόχοι

Ο στόχος αυτής της εκπαιδευτικής ενότητας είναι να προωθήσει μια επισκόπηση του τι είναι η διαπολιτισμική διαμεσολάβηση στο χώρο εργασίας, στο πλαίσιο της ευρωπαϊκής μετανάστευσης. Ταυτόχρονα, στο τέλος αυτής της ενότητας, οι δικαιούχοι θα μπορούν να χρησιμοποιούν μεθοδολογίες, εργαλεία και ασκήσεις, όπου θα τους βοηθήσουν να διευκολύνουν και να βελτιώσουν τις εργασιακές και προσωπικές σχέσεις μεταξύ εργαζομένων από διαφορετικά πολιτιστικά υπόβαθρα.

2. Θέματα

Τα θέματα που αναφέρονται σε αυτήν την ενότητα εκμάθησης είναι:

- βασικές έννοιες σχετικά με τη διαπολιτισμική ικανότητα
- προφίλ και καθήκοντα ενός διαπολιτισμικού διαμεσολαβητή

- δραστηριότητες για τη διευκόλυνση της διαπολιτισμικής διαμεσολάβησης
- αξιολόγηση της απόδοσης σχετικά με τη διαπολιτισμική ικανότητα

3. Μεθοδολογικές ενδείξεις

Λαμβάνοντας υπόψη ότι οι δραστηριότητες μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε διαφορετικές χώρες της Ευρωπαϊκής Ένωσης και με πολυπολιτισμικές ομάδες που αποτελούνται από μετανάστες από διαφορετικές χώρες εκτός της Ευρωπαϊκής Ένωσης, συνιστάται, κατά την υλοποίησή τους, ο διαμεσολαβητής να έχει γνώση των δικαιούχων με τους οποίους θα συνεργαστεί, προκειμένου να είναι καλύτερα προετοιμασμένος για τη δραστηριότητα διαμεσολάβησης. Είναι σημαντικό, για παράδειγμα, να γνωρίζουμε το βαθμό γνώσης της γλώσσας της χώρας υποδοχής, για πόσο καιρό οι εργαζόμενοι εργάζονται στην οργάνωση και ζουν στη χώρα, τις χώρες καταγωγής τους και τις κύριες πολιτιστικές τους αναφορές, την ύπαρξη ή όχι προηγούμενων συγκρούσεων μεταξύ τους εντός ή εκτός του οργανισμού και οποιεσδήποτε άλλες πτυχές που μπορεί να θεωρηθούν σχετικές.

Ο διαμεσολαβητής πρέπει πάντα να λαμβάνει υπόψη την πολιτιστική ποικιλομορφία των ατόμων με τα οποία εργάζεται, σεβόμενος τα χαρακτηριστικά του καθενός, εκτιμώντας τα και κάνοντας ολόκληρη την ομάδα να συνειδητοποιήσει, ότι η πολιτιστική ποικιλομορφία θα φέρει μεγαλύτερη επιτυχία σε όλους στην ομάδα, τόσο στη δουλειά, όσο και σε προσωπικό επίπεδο.

4. Μαθησιακά αποτελέσματα

Με την ολοκλήρωση της Ενότητας: Εκμάθηση Διαπολιτισμικής Διαμεσολάβησης, ο συμμετέχων θα μπορεί να:

- Ορίζει την έννοια της διαπολιτισμικής δεξιότητας.
- Χρησιμοποιεί την αφήγηση για να δείξει τη χρήση της διαπολιτισμικής δεξιότητας.
- Εξηγεί το προφίλ και τα καθήκοντα ενός διαπολιτισμικού διαμεσολαβητή.
- Χρησιμοποιεί δραστηριότητες για να διευκολύνει τη διαπολιτισμική διαμεσολάβηση στο χώρο εργασίας.
- Αξιολογεί τη δική του απόδοση σχετικά με τη διαπολιτισμική του δεξιότητα.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ 1: ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΣΗ		
Σε αυτήν την ενότητα εκμάθησης, τα θέματα που θα συζητηθούν είναι: βασικές έννοιες σχετικά με τη διαπολιτισμική δεξιότητα, τι είναι ένας διαπολιτισμικός διαμεσολαβητής, δραστηριότητες για τη διευκόλυνση της διαπολιτισμικής διαμεσολάβησης και αξιολόγηση της απόδοσης σχετικά με τη διαπολιτισμική δεξιότητα. Στους δικαιούχους θα παρασχεθούν εργαλεία, που θα τους βοηθήσουν να διευκολύνουν και να βελτιώσουν τις σχέσεις μεταξύ εργαζομένων από διαφορετικό πολιτιστικό υπόβαθρο.		
ΓΝΩΣΗ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ	ΕΥΘΥΝΗ ΚΑΙ ΑΥΤΟΝΟΜΙΑ

στο τέλος της ενότητας ο εκπαιδευόμενος θα είναι σε θέση να:				
<p>Εχουν βασικές γνώσεις για:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Την έννοια της διαπολιτισμικής δεξιότητας • Το προφίλ και τα καθήκοντα ενός διαπολιτισμικού διαμεσολαβητή • Τις δραστηριότητες που διευκολύνουν τη διαπολιτισμική διαμεσολάβηση • Τον τρόπο αξιολόγησης της διαπολιτισμικής δεξιότητας 	<ul style="list-style-type: none"> • Ορίζει τι είναι η διαπολιτισμική δεξιότητα • Εξηγεί το προφίλ και τα καθήκοντα ενός διαπολιτισμικού διαμεσολαβητή στο χώρο εργασίας • Χρησιμοποιεί δραστηριότητες για να διευκολύνει τη διαπολιτισμική διαμεσολάβηση στο χώρο εργασίας • Αξιολογεί τη δική του απόδοση σχετικά με τη διαπολιτισμική του δεξιότητα. 	<ul style="list-style-type: none"> • Δημιουργία ενός ορισμού της διαπολιτισμικής δεξιότητας • Σχηματισμός του προφίλ ενός διαπολιτισμικού διαμεσολαβητή και των εργασιών που πρέπει να εκτελέσει στο χώρο εργασίας • Επιλογή δραστηριοτήτων για τη διευκόλυνση της διαπολιτισμικής διαμεσολάβησης σύμφωνα με τα χαρακτηριστικά του κοινού • Βελτίωση αποδόσεων σχετικά με τη διαπολιτισμική δεξιότητα, χρησιμοποιώντας ένα τεστ αυτο-αξιολόγησης διαπολιτισμικής δεξιότητας 		
ΕΠΙΠΕΔΟ ΕQF		ΜΟΝΑΔΕΣ ΕCVET		
5		0,5		
ΏΡΕΣ ΕΚΜΆΘΗΣΗΣ				
Σύνολο = 15	Δια ζώσης = 7	Βιωματικές = 4	Αυτοδιδασκαλία = 2	Αξιολόγηση = 2
Αυτή η ενότητα θα διδαχθεί με διαδικασίες, όπως:				
Συζήτηση, ανταλλαγή απόψεων, πρακτική, ομαδική εργασία, έρευνα στο Διαδίκτυο, βίντεο, παρουσιάσεις, αφήγηση ιστοριών				
Η αξιολόγηση της ενότητας θα γίνει με:				
Συνεχή αξιολόγηση, επιδείξεις δεξιοτήτων, ερωτηματολόγια αυτοαξιολόγησης				

Εκπαιδευτική Ενότητα 2: Διαπολιτισμική επικοινωνία

1. Στόχοι

Ο κύριος στόχος αυτής της ενότητας είναι να ενισχύσει τις διαπολιτισμικές δεξιότητες των εκπαιδευομένων, εξοπλίζοντάς τους με βασικές γνώσεις σχετικά με τη διαπολιτισμική επικοινωνία και την ευαισθητοποίηση σχετικά με τις πολιτιστικές διαφορές.

2. Θέματα

Θα επικεντρωθούμε στην πολιτιστική ευαισθητοποίηση και τις πολιτιστικές διαφορές. Πρώτον, θα θέλαμε να παρακινήσουμε τους εκπαιδευόμενους να προβληματιστούν σχετικά με το δικό τους πολιτιστικό υπόβαθρο προτού εξετάσουμε άλλους πολιτισμούς. Δεδομένου ότι η επικοινωνία δεν αφορά μόνο τις λέξεις, μπορούμε να μάθουμε πολλά για τις πολιτιστικές διαφορές, μέσω των χειρονομιών και των εκφράσεων του προσώπου σε διαφορετικούς πολιτισμούς. Συνοψίζοντας, από αυτήν την εισαγωγή στη διαπολιτισμική επικοινωνία, θα αναλογιστούμε τη διαφορά μεταξύ στερεοτύπων και προκαταλήψεων, σε ποια πλαίσια τα χρησιμοποιούμε και πως μπορούμε να τα αντιμετωπίσουμε.

Για να το κάνουμε αυτό, θα προτείνουμε δύο διαφορετικές δραστηριότητες:

- **Το «κρεμμύδι» πολιτισμού:** Οι βασικοί στόχοι αυτής της δραστηριότητας είναι οι ακόλουθοι: να επιτρέψει στους μαθητές να προβληματιστούν σχετικά με το πως κατανοούν οι ίδιοι τον πολιτισμό, να εισαγάγει ένα μοντέλο πολιτισμού και πολιτισμικών επιρροών και να προσφέρει γνώσεις τόσο για τα ορατά όσο και για τα μη ορατά «συστατικά» του πολιτισμού.
- **Εργασία:** Είναι ένα παιχνίδι ρόλων, ένας βιωματικός τρόπος μάθησης, που επιτρέπει στους μαθητές να εφαρμόζουν το περιεχόμενο της άσκησης βιωματικά, καθώς μπαίνουν στον ρόλο του υπευθύνου λήψης αποφάσεων, που πρέπει να λάβει απόφαση σχετικά με μια πολιτική, μια κατανομή πόρων ή κάποιο άλλο αποτέλεσμα.

3. Μεθοδολογικές Ενδείξεις

Ο στόχος της εκπαίδευσης δεν πρέπει να είναι μόνο η απόκτηση γνώσεων, αλλά και δεξιοτήτων και ικανοτήτων, η ανάπτυξη ψυχικών συνηθειών με γνώμονα το πρόβλημα και η διαχείριση της διαπολιτισμικής επικοινωνίας. Γίνεται, επομένως, απαραίτητο να υιοθετηθεί μια μεθοδολογία σύμφωνη με αυτούς τους στόχους και ως εκ τούτου προτείνεται:

- να παρέχει γνώσεις από πραγματικές καταστάσεις, προκειμένου να δημιουργήσει νέες τακτικές και συνήθειες.
- να αξιοποιούνται απλές και καθημερινές περιπτώσεις, χρησιμοποιώντας διδακτικές τεχνικές που προτείνουν την αναδιάρθρωση προβληματικών καταστάσεων, ώστε να ευνοηθεί η απόκτηση παραγωγικών συμπεριφορών.

- να πραγματοποιούνται μικρά έργα αυξανόμενης δυσκολίας, που εκτελούνται προκειμένου να διατυπώνονται υποθέσεις για να γίνεται αντιληπτή η σημασία των ενεργειών κάποιου. Μερικές μεθοδολογικές ενδείξεις ως προς τον χρόνο, την προσέγγιση, την προετοιμασία και το θεωρητικό υπόβαθρο σχετίζονται με το θέμα.

4. Μαθησιακά Αποτελέσματα

Με την ολοκλήρωση της Εκπαιδευτικής Ενότητας 2, ο συμμετέχων θα μπορεί:

- να εμβαθύνει τη γνώση της διαπολιτισμικής επικοινωνίας και των σχετικών εννοιών
- να συνειδητοποιήσει την ανάγκη και τη σημασία της μάθησης και της εξερεύνησης της διαπολιτισμικής επικοινωνίας
- να έχει επίγνωση της δικής του πολιτιστικής ταυτότητας και μια εκτίμηση για την πολιτιστική ταυτότητα των άλλων
- να είναι σε θέση να αναγνωρίζει πολιτισμικές παραλλαγές στην επικοινωνία
- να καταλάβει πως οι κατηγορίες πολιτιστικών αξιών ενδέχεται να διέπονται από διαφορετικές συμπεριφορές
- να έχει επίγνωση του πολιτισμικού σοκ και του πως μπορούμε να προσαρμοστούμε στις διαπολιτισμικές αλληλεπιδράσεις

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ 2: ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ		
Ο κύριος στόχος αυτής της ενότητας είναι να ενισχύσει τις διαπολιτισμικές δεξιότητες των εκπαιδευομένων, εξοπλίζοντάς τους με βασικές γνώσεις, σχετικά με τη διαπολιτισμική επικοινωνία και την ευαισθητοποίηση περί πολιτιστικών διαφορών.		
ΓΝΩΣΗ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ
με την ολοκλήρωση της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι θα μπορούν να:		
Έχουν βασικές γνώσεις για: <ul style="list-style-type: none"> • την έννοια της διαπολιτισμικής δεξιότητας • τις δραστηριότητες διευκόλυνσης της διαπολιτισμικής επικοινωνίας • την αξιολόγηση της διαπολιτισμικής δεξιότητας. 	<ul style="list-style-type: none"> • Ορίζουν τι είναι η διαπολιτισμική ικανότητα • Εφαρμόζουν δραστηριότητες για να διευκολύνουν τη διαπολιτισμική επικοινωνία στην καθημερινή ζωή και στο χώρο εργασίας • Κάνουν ένα τεστ αυτοαξιολόγησης για την αξιολόγηση της διαπολιτισμικής τους ικανότητας 	<ul style="list-style-type: none"> • εξηγήσουν τη διαφορά μεταξύ ακρόασης και ακοής • κατανοήσουν την αξία της ακρόασης • προσδιορίσουν τα τρία χαρακτηριστικά των ενεργητικών ακροατών • αναγνωρίσουν λάθη στην ενεργητική ακρόαση • χρησιμοποιήσουν στρατηγικές για να προσελκύσουν ακροατές • παρέχουν εποικοδομητικά σχόλια ως ακροατές

ΕΠΪΠΕΔΟ ΕQF			ΜΟΝΆΔΕΣ ΕCVET		
5			0,5		
ΏΡΕΣ ΕΚΜΆΘΗΣΗΣ					
Σύνολο= 15	Δια ζώσης= 7	Βιωματικές= 4	Αυτοδιδασκαλία = 2	Αξιολόγηση= 2	
Αυτή η ενότητα θα διδαχθεί με διαδικασίες, όπως:					
Συζήτηση, βιωματική μάθηση, παρουσιάσεις, ομαδικές εργασίες, παιχνίδια ρόλων					
Η αξιολόγηση της ενότητας θα γίνει με:					
Συνεχή αξιολόγηση, ημερολόγιο, έκθεση, επιδείξεις δεξιοτήτων, συναντήσεις / συζητήσεις αξιολόγησης					

Εκπαιδευτική Ενότητα 3: Ενεργητική Ακρόαση

1. Στόχοι

Η ενεργητική ακρόαση είναι βασική ικανότητα όχι μόνο για εκπαιδευτές και διαμεσολαβητές, αλλά και για όλους όσους συμμετέχουν σε ομάδες. Επίσης, η ενεργητική ακρόαση είναι μια κατάσταση σκέψης, που μπορεί να δουλευτεί περαιτέρω. Η ενεργητική ακρόαση είναι μια δεξιότητα ζωτικής σημασίας για τους μετανάστες, καθώς τοποθετούνται σε ένα νέο πολιτιστικό περιβάλλον και πρέπει να προσαρμοστούν με αποτελεσματικό τρόπο. Αφού ολοκληρώσει αυτό το εκπαιδευτικό υλικό, ο μετανάστης θα μπορεί να:

- εξηγεί τη διαφορά μεταξύ ακρόασης και ακοής
- κατανοεί την αξία της ακρόασης
- προσδιορίζει τα τρία χαρακτηριστικά των ενεργητικών ακροατών
- αναγνωρίζει λάθη στην ενεργητική ακρόαση
- χρησιμοποιεί στρατηγικές για να προσελκύσει ακροατές
- παρέχει εποικοδομητικά σχόλια ως ακροατής

2. Θέματα

Υπάρχουν διαφορετικές προσεγγίσεις για την αντιμετώπιση της επιθυμητής ικανότητας. Ίσως με το να εξωτερικεύετε το συναίσθημα και να το συνοψίζετε σε τακτά χρονικά διαστήματα, βοηθάτε τους ανθρώπους να εμβαθύνουν την κατανόησή του και να σημειώσουν πρόοδο, δηλώνοντας και επαναδιατυπώνοντας τα λεγόμενα, για να υπενθυμίσετε στους ανθρώπους ότι όλοι προσπαθούν να προχωρήσουν σε συμφωνία. Μερικές φορές επικεντρωνόμαστε στις σχετικά μικρές λεπτομέρειες για τις οποίες διαφωνούμε (επειδή αυτές διατυπώνονται πιο έντονα), αλλά

αν ακούσουμε ενεργητικά, κάποιες φορές μπορούμε να καταλάβουμε ότι συμφωνούμε πολύ περισσότερο από ό,τι διαφωνούμε. Εντοπίζοντας τα υποκείμενα ζητήματα, όπου υπάρχει η διαφωνία, επικεντρωνόμαστε στην εξερεύνηση των διαφορών πιο αποτελεσματικά, ελέγχοντας για προφανείς αντιφάσεις μεταξύ του τι λέγεται και του τρόπου με τον οποίο λέγεται. Τα θέματα που εξετάζονται σε αυτήν την εκπαιδευτική ενότητα, μπορούν να ομαδοποιηθούν ως βασικές έννοιες σχετικά με την ενεργητική ακρόαση, το προφίλ και τις εργασίες ενός ενεργητικού ακροατή, τις δραστηριότητες για τη διευκόλυνση της ενεργητικής ακρόασης και την αξιολόγηση της απόδοσης σχετικά με την ενεργητική ακρόαση.

3. Μεθοδολογικές Ενδείξεις

Μερικές μεθοδολογικές ενδείξεις, όσον αφορά την προσέγγιση και ιδιαίτερα μια πιο θεωρητική προσέγγιση, που δίνουν έμφαση στην έννοια και τον ορισμό της ενεργητικής ακρόασης είναι: ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ – για να επικοινωνείτε με τον συμμετέχοντα που συμβάλλει στη συζήτηση: επαφή με τα μάτια, στάση του σώματος και μη λεκτικές απαντήσεις. ΠΕΡΙΛΗΨΗ – για να λαμβάνετε υπόψη όλες τις πτυχές του προφορικού μηνύματος: έμμεσες, ρητές και μη λεκτικές ενδείξεις. Μην κρίνετε ή αξιολογείτε. ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΙΚΗ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ- για να αντικατοπτρίζει, να αντανακλά ή να σχολιάζει αυτό που έχετε ακούσει και γιατί ο ομιλητής ισχυρίζεται ότι είναι έγκυρος. ΕΠΙΒΕΒΑΙΩΣΗ- για να λάβετε επιβεβαίωση από τον ομιλητή, ότι ακούσατε τα λεγόμενά του με ακρίβεια. Εάν όχι, ξεκινήστε τη μέθοδο πάλι από την αρχή, ζητώντας από τον ομιλητή να επαναλάβει την άποψή του.

Η διάρκεια των εκπαιδεύσεων μπορεί να προσαρμοστεί στις ατομικές ανάγκες ή μπορεί να ακολουθήσει τον προτεινόμενο χρόνο.

4. Μαθησιακά Αποτελέσματα

Με την ολοκλήρωση της Εκπαιδευτικής Ενότητας 3, ο συμμετέχων θα μπορεί:

- να αλληλεπιδρά πιο αποτελεσματικά μέσω της ενεργητικής ακρόασης
- να κατανοεί τη διαφορά μεταξύ «ακρόασης» και «ακοής»
- να μάθει τις τεχνικές της ενεργητικής ακρόασης
- να αυξήσει την ευαισθητοποίησή του για τις επικοινωνιακές συμπεριφορές
- να κατανοήσει πως τα συναισθήματα επηρεάζουν την ικανότητά του να ακούει
- να αλλοιώνει τις φράσεις και να τις επαναδιατυπώνει για διευκρινίσεις
- να είναι σε θέση να διαχειριστεί και να ενθαρρύνει μια εποικοδομητική συνεργασία

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ 3: ΕΝΕΡΓΗΤΙΚΗ ΑΚΡΟΑΣΗ

Ο κύριος στόχος είναι να βελτιωθεί η ικανότητα του να ακούτε προσεκτικά και να προσπαθείτε να κατανοήσετε την έννοια των λέξεων που λένε οι άλλοι σε μια συνομιλία ή σε μια ομιλία, που είναι σημαντική για την επικοινωνία με άλλους.

ΓΝΩΣΗ		ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ		ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	
με την ολοκλήρωση αυτής της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι θα μπορούν να:					
<ul style="list-style-type: none"> έχουν πλήρη, εξειδικευμένη, πραγματική και θεωρητική γνώση σχετικά με την ενεργητική ακρόαση έχουν επίγνωση των ορίων της ενεργητικής ακρόασης 		<ul style="list-style-type: none"> δημιουργούν επαφή με τα μάτια προσέχουν τον ομιλητή και να ανταλλάσσουν μικρά χαμόγελα αντικατοπτρίζουν τα συναισθήματα του ομιλητή διατηρούν μια στάση που προτείνει ενεργητική ακρόαση 		<ul style="list-style-type: none"> να αντιμετωπίζουν καταστάσεις, όπου η ενεργητική ακρόαση παίζει βασικό ρόλο κατανοούν καλύτερα τους ανθρώπους και να αποδέχονται απaráδεκτα -για εκείνους- πρότυπα συμπεριφοράς. 	
ΕΠΪΠΕΔΟ ΕQF			ΜΟΝΆΔΕΣ ΕCVΤ		
5			0,5		
ΏΡΕΣ ΕΚΜΆΘΗΣΗΣ					
Σύνολο = 15	Δια ζώσης = 7	Βιωματικές= 4	Αυτοδιδασκαλία = 2	Αξιολόγηση= 2	
Αυτή η ενότητα θα διδαχθεί με διαδικασίες, όπως:					
Συζήτηση, βιωματική μάθηση, παρουσιάσεις, ομαδικές εργασίες, παιχνίδια ρόλων					
Η αξιολόγηση της ενότητας θα γίνει με:					
Συνεχή αξιολόγηση, ημερολόγιο, έκθεση, επιδείξεις δεξιοτήτων, συναντήσεις / συζητήσεις αξιολόγησης					

Εκπαιδευτική Ενότητα 4: Ανάπτυξη εμπιστοσύνης και δεοντολογίας

Η επιτυχία στην δημιουργία μιας σχέσης εμπιστοσύνης με τους μετανάστες αποτελεί προϋπόθεση για την εκτέλεση του έργου. Αλλά αυτό δεν είναι πάντα εύκολο. Ο σεβασμός και η καλοσύνη είναι το θεμέλιο των διαδικασιών υποστήριξης και κατάρτισης.

Ο επαγγελματίας εκπαιδευτής ασκεί το επάγγελμα από την εκπαίδευσή του και την εμπειρία του, εφαρμόζοντας μια τεχνική που βασίζεται στη δέσμευση του πελάτη και σε μια σχέση αμοιβαίας εμπιστοσύνης.

Η Ενότητα «Ανάπτυξη εμπιστοσύνης και δεοντολογίας» είναι μια διαδικασία που συμβάλλει στην επαγγελματική ενσωμάτωση, ενθαρρύνοντας τους επαγγελματίες συμβούλους εκπαιδευτικών να είναι σε θέση ανάκρισης, επιλογής και δέσμευσης.

1. Στόχοι

Οι παιδαγωγικές στρατηγικές αυτής της ενότητας εφαρμόζονται για τη διατήρηση ενός εκπαιδευτικού πλαισίου, που προωθεί την ανάπτυξη των γνωστικών διαδικασιών. Οι τρεις παιδαγωγικές στρατηγικές που προσδιορίζονται από τους εκπαιδευτές είναι:

- η οικοδόμηση ενός χώρου εμπιστοσύνης,
- η διαχείριση δυναμικής ομάδας
- η χρήση της ομάδας ως καταλύτη για μάθηση.

2. Θέματα

Αυτή η ενότητα, βασίζεται στις αξίες της Διακήρυξης των Δικαιωμάτων του Ανθρώπου και των Πολιτών. Σκοπός της είναι να δημιουργήσει ένα πλαίσιο προστασίας του συμβούλου, του εκπαιδευτή, και όσων ενδέχεται να εμπλέκονται, άμεσα ή έμμεσα, στη σχέση συμβούλων-εκπαιδευτών.

- 1) Αρχική και μόνιμη επαγγελματική κατάρτιση: θεωρητική και πρακτική κατάρτιση, ικανή να δημιουργήσει μια ικανότητα άσκησης του επαγγέλματος του εκπαιδευτή. Αναλαμβάνει να αναζωογονήσει την εκπαίδευσή του και την προσωπική του ανάπτυξη καθ' όλη τη διάρκεια της άσκησης του επαγγέλματός του, μέσω της συμμετοχής σε πρόσθετες εκπαιδευτικές συνεδρίες, συνέδρια ή σεμινάρια,
- 2) Διαδικασία αυτοβελτίωσης: Ο σύμβουλος αναπτύσσει μια διαδικασία αυτοβελτίωσης που είναι διεξοδική, ολοκληρωμένη ή σε εξέλιξη. Αυτή η εργασία είναι πολύ διαφορετική από την εκπαίδευση,
- 3) Επίβλεψη: Ο εκπαιδευτής έχει έναν χώρο επίβλεψης της πρακτικής του. Αυτή η επίβλεψη παρέχεται μεμονωμένα ή και σε ομάδες από έναν ή περισσότερους εξειδικευμένους συνομηλίκους.
- 4) Εμπιστευτικότητα: Ο εκπαιδευτής δεσμεύεται από το επαγγελματικό απόρρητο. Λαμβάνει κάθε προφύλαξη για να διατηρήσει την ανωνυμία των ατόμων που τον συμβουλευονται και, ειδικότερα, δεν κοινοποιεί πληροφορίες σε τρίτους σχετικά με ένα άτομο χωρίς τη ρητή συγκατάθεσή του. Όλες οι πληροφορίες σχετικά με έναν πελάτη αντιμετωπίζονται με αυστηρά εμπιστευτικό τρόπο, με την επιφύλαξη της συμμόρφωσης με τους ισχύοντες νόμους. Αυτός ο κανόνας εμπιστευτικότητας είναι απαραίτητος για τη δημιουργία σχέσης εμπιστοσύνης, χωρίς την οποία η διαδικασία εκπαίδευσης δεν μπορεί να ξεκινήσει ή να αντέξει. Ωστόσο, ο πελάτης ενημερώνεται ότι υπό ορισμένες σοβαρές συνθήκες, όπου ο

ίδιος είναι κίνδυνος για τον εαυτό του ή για άλλους, ο εκπαιδευτής μπορεί να παρακάμψει το απόρρητο και να λάβει τα κατάλληλα μέτρα,

- 5) Ανεξαρτησία: Ο εκπαιδευτής διατηρεί μια θέση ανεξαρτησίας. Σε μια τριμερή σύμβαση, εκτός αν ορίζεται παρακάτω, δεσμεύεται να μην κοινοποιήσει το περιεχόμενο των συνεδριών, ούτε στην ιεραρχία των εκπαιδευμένων ατόμων, ούτε σε οποιοδήποτε τρίτο άτομο, και αυτό προς το αποκλειστικό συμφέρον των εκπαιδευμένων ατόμων. Ο προπονητής έχει το δικαίωμα να αρνηθεί το συμβόλαιο εκπαίδευσης για προσωπικούς ή ηθικούς λόγους και για λόγους που θα τον οδηγούσαν σε δύσκολη θέση με την εφαρμογή αυτής της εκπαίδευσης,
- 6) Σεβασμός για το άτομο: Ένα από τα χαρακτηριστικά μιας «συμβουλευτικής» σχέσης, όπως η καθοδήγηση, είναι η ύπαρξη ενός μεταβατικού σταδίου μεταξύ συμβούλου και εκπαιδευτή. Αυτός ο δεσμός μπορεί να θέσει τον εκπαιδευτή σε μια σχέση εξάρτησης και υπό του συμβούλου. Ο εκπαιδευτής δεν θα ωφεληθεί, θα απέχει από οποιαδήποτε «κατάχρηση» εξουσίας και θα ενεργήσει εναντίον του συμβούλου,
- 7) Συμπεριφορά τρίτων μερών: Ο εκπαιδευτής παρατηρεί μία συμπεριφορά ενός τρίτου-εξωτερικού συμμετέχοντα, και μέσα από την πληροφορία που εισπράττει θα μπορεί να διαχειρίζεται διάφορες συνθήκες όπως ερωτήσεις, ή διαχείριση ριψοκίνδυνων καταστάσεων.
- 8) Καθήκοντα απέναντι στον οργανισμό: Ο εκπαιδευτής είναι προσεκτικός στη δουλειά του, στο πολιτιστικό πλαίσιο και στους περιορισμούς του οργανισμού για τον οποίο εργάζεται. Συγκεκριμένα, διατηρεί μια θέση εκτός του οργανισμού και δεν λαμβάνει θέση, ούτε παρεμβαίνει σε εσωτερικά ζητήματα, συμπεριλαμβανομένης της διαχείρισης των ανθρώπινων πόρων,
- 9) Αναγκαιότητα των μέσων: Ο εκπαιδευτής εφαρμόζει όλα τα απαραίτητα μέσα για να επιτρέψει, στο πλαίσιο του αιτήματος του πελάτη, την επαγγελματική και προσωπική ανάπτυξη του τελευταίου, συμπεριλαμβανομένης της προσφυγής, εάν είναι απαραίτητο, σε έναν συνάδελφο. Ο εκπαιδευτής, ωστόσο, παραμένει αποκλειστικά υπεύθυνος για τις αποφάσεις του.

3. Μεθοδολογικές Ενδείξεις

Αυτή η εκπαίδευση προτείνει προσεγγίσεις μιας συγκεκριμένης «συνείδησης» και ενός «στόχου της ανθρωπότητας», οι οποίες εμπίπτουν σε πολλούς κλάδους όπως η ηθική, η θεολογία, η φιλοσοφία, ο νόμος.

Ωστόσο, η ηθική προσέγγιση προσδιορίζεται εδώ πρώτα ως «πράξις», μια κατασκευή τόσο ατομική όσο και συλλογική, που προσπαθεί να ενσωματώσει τόσο το νομοθετικό πλαίσιο όσο και τις πραγματικές προβληματικές καταστάσεις που αντιμετωπίζουν οι επαγγελματίες.

Πιθανές μέθοδοι αξιολόγησης: Συνοπτική σημείωση για ένα ηθικό ζήτημα, που βασίζεται στην πρακτική του.

Ομαδική μελέτη: για τη δημιουργία μιας μεθόδου ομαδικής εργασίας, για την επίλυση ενός προβλήματος.

4. Μαθησιακά Αποτελέσματα

Με την ολοκλήρωση της Εκπαιδευτικής Ενότητας 4, ο συμμετέχων θα μπορεί:

- να αναγνωρίζει και πρακτικά το τι είναι μια ηθική ερώτηση
- να μαθαίνει από τις εργασίες
- να αναγνωρίζει τις θεμελιώδεις αρχές της ηθικής στην δουλειά
- να αναλύει κοινωνικά ζητήματα και θέματα υγείας που σχετίζονται με τον εργασιακό χώρο
- να κατανοεί την αρχή μιας ηθικής πεποιθήσης, ευθύνης, κριτικής συζήτησης ή μοναξιάς
- να αναπτύξει μια ηθική προσέγγιση σε κρίσιμες καταστάσεις

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ 4: ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗΣ ΚΑΙ ΔΕΟΝΤΟΛΟΓΙΑ

Οι στόχοι της ενότητας είναι η ανάπτυξη ενός χώρου εμπιστοσύνης, η διαχείριση της δυναμικής της ομάδας, η χρήση της ομάδας ως καταλύτη για μάθηση και η εφαρμογή ορισμένων επιχειρηματικών ιδιοτήτων (ηγεσία, δέσμευση, όραμα, αυτονομία, περιέργεια, επιμονή κ.λπ.)

ΓΝΩΣΗ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ
<i>με την ολοκλήρωση της ενότητας οι εκπαιδευόμενοι θα μπορούν να:</i>		
<ul style="list-style-type: none"> • Αναπτύξουν μια ηθική προσέγγιση σε κρίσιμες καταστάσεις • Μαθαίνουν στους εκπαιδευόμενους πως να ενδυναμώνουν τους εαυτούς τους • Κατανοούν τους μηχανισμούς αυτοπεποίθησης και 	<ul style="list-style-type: none"> • να αναγνωρίζουν τις θεμελιώδεις αρχές της ηθικής στην δουλειά • έχουν την ικανότητα ανάλυσης κοινωνικών και υγειονομικών θεμάτων, που σχετίζονται με τον εργασιακό χώρο • γνωρίζουν πως να πειραματιστούν με την ανάπτυξη ιδεών, την ομαδική επικοινωνία και την έννοια της ηγεσίας 	<ul style="list-style-type: none"> • Εστιάζουν στην ακρόαση και την ενεργή συμμετοχή • Ενθαρρύνουν τη λήψη αποφάσεων • Διευκολύνουν την ομαδική επικοινωνία

ξέρουν πως να τους εφαρμόσουν σε μια δραστηριότητα				
ΕΠΪΠΕΔΟ EQF		ΜΟΝΆΔΕΣ ECVET		
5		0,5		
ΏΡΕΣ ΕΚΜΆΘΗΣΗΣ				
Σύνολο= 15	Δια ζώσης= 7	Βιωματικές= 4	Αυτοδιδασκαλία = 2	Αξιολόγηση= 2
Αυτή η ενότητα θα διδαχθεί με διαδικασίες, όπως:				
Συζήτηση, βιωματική μάθηση, παρουσιάσεις, ομαδικές εργασίες, παιχνίδι ρόλων				
Η αξιολόγηση της ενότητας θα γίνει με:				
Συνεχή αξιολόγηση, ημερολόγιο, έκθεση, επιδείξεις δεξιοτήτων, συναντήσεις / συζητήσεις αξιολόγησης				

Εκπαιδευτική Ενότητα 5: Χαρτογράφηση και ενδυνάμωση των ενδιαφερομένων

Η Ενότητα «Χαρτογράφηση & Ενδυνάμωση Ενδιαφερομένων», απευθύνεται σε εκπαιδευτές / επαγγελματίες και καθορίζει τα άτομα ή τις ομάδες, που επηρεάζουν ή επηρεάζονται από το έργο και μπορούν να συνεισφέρουν στην πρόοδο της διαδικασίας. Οι μεθοδολογίες και τα εργαλεία που περιλαμβάνονται σε αυτό το παραδοτέο, αποσκοπούν στην αξιολόγηση του πως θα μπορούσαν να εξεταστούν τα συμφέροντα των Ενδιαφερομένων κατά τη διαδικασία διαμεσολάβησης.

1. Στόχοι

Οι στόχοι αυτής της ενότητας είναι:

- Ο προσδιορισμός του προφίλ των ενδιαφερομένων.
- Ο προσδιορισμός των αναγκών και των απαιτήσεών τους.
- Ο προσδιορισμός του ενδιαφέροντος και της αφοσίωσης, για να διασφαλιστεί ότι θα έχουν αντίκτυπο στην πρόοδο του έργου.
- Αξιολόγηση των ικανοτήτων των ενδιαφερομένων και του πόσο μπορούν να εμπλακούν σε κάθε περίπτωση.
- Επίδειξη σχετικών εργαλείων και μεθοδολογιών στους δικαιούχους για να τους παρακινήσετε να είναι πιο δραστήριοι.

2. Θέματα

Οι δραστηριότητες και τα εργαλεία που παρέχονται στο εκπαιδευτικό υλικό, σχετίζονται με το θεωρητικό υπόβαθρο της «Ανάλυσης Ενδιαφερομένων» και συνδέονται άμεσα με τους στόχους και τους σκοπούς αυτής της Ενότητας. Επίσης, ένα βασικό θέμα που περιλαμβάνεται είναι η

ενδυνάμωση των ενδιαφερομένων, προκειμένου να συμμετάσχουν πιο ενεργά στη διαδικασία διαμεσολάβησης.

3. Μεθοδολογικές Ενδείξεις

Μερικές μεθοδολογικές ενδείξεις, όσον αφορά την προσέγγιση και ιδιαίτερα μια πιο θεωρητική προσέγγιση, για την έμφαση που δίνεται στην έννοια και τον ορισμό των Ενδιαφερομένων, είναι η μεθοδολογία "Salience Model" και "SWOT Analysis", για την αξιολόγηση των ευκαιριών / κινδύνων και τη σοβαρότητα των συνθηκών που επηρεάζουν την πρόοδο του έργου. Επίσης, αυτή η ενότητα περιλαμβάνει σχετικές μεθοδολογίες για την χαρτογράφηση και την ενδυνάμωση των ενδιαφερομένων.

4. Μαθησιακά Αποτελέσματα

Με την ολοκλήρωση της Εκπαιδευτικής Ενότητας «Χαρτογράφηση & Ενδυνάμωση των Ενδιαφερομένων», ο συμμετέχων θα μπορεί:

- Να κατανοήσει πιο ξεκάθαρα τον ορισμό και τα χαρακτηριστικά των ενδιαφερομένων.
- Να ανταπεξέλθει στις ανάγκες και τις απαιτήσεις των ενδιαφερομένων.
- Να αξιολογήσει πόσο ενεργός μπορεί να είναι ένας ενδιαφερόμενος, προκειμένου να επιφέρει θετική αλλαγή ή αποτέλεσμα στο έργο.
- Να διακρίνει τους διαφορετικούς «τύπους» των ενδιαφερομένων, καθώς δεν υπάρχει εξίσου συμμετοχή στο έργο από όλους αυτούς.
- Να διασφαλίζει κατάλληλη και αποτελεσματική επικοινωνία σε όλο το έργο, ανάμεσα στους εκπαιδευτές/επαγγελματίες και τους ενδιαφερόμενους, μέσω σχετικών εργαλείων και μεθοδολογιών.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ 5: ΧΑΡΤΟΓΡΑΦΗΣΗ ΚΑΙ ΕΝΔΥΝΑΜΩΣΗ ΕΝΔΙΑΦΕΡΟΜΕΝΩΝ

Οι βασικοί στόχοι της ενότητας είναι να μπορούν τα άτομα ή οι ομάδες ατόμων να διαχειριστούν τις διάφορες διαδικασίες, και να συμμετέχουν στην εξέλιξη και την πρόοδο του προγράμματος.

ΓΝΩΣΗ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ
<i>με την ολοκλήρωση αυτής της ενότητας, οι εκπαιδευόμενοι θα μπορούν να:</i>		
<ul style="list-style-type: none"> • Έχουν βασικές γνώσεις σχετικά με τεχνικές και μεθόδους που στοχεύουν στον προσδιορισμό των χαρακτηριστικών και των αναγκών των ενδιαφερομένων. 	<ul style="list-style-type: none"> • Εφαρμόζουν σχετικές τεχνικές για να περιγράψουν τα χαρακτηριστικά των ενδιαφερομένων και να ανταποκρίνονται στις ανάγκες τους, για εκπαίδευση και παιδαγωγικούς σκοπούς. • Συμβάλλουν στη συμμετοχή σχετικών ενδιαφερομένων 	<ul style="list-style-type: none"> • Κάνουν επίδειξη των τεχνικών χαρτογράφησης των ενδιαφερομένων σε άλλες ομάδες-στόχους και σε άλλα εκπαιδευτικά πλαίσια. • Αξιολογούν πως και με ποιον τρόπο οι

<ul style="list-style-type: none"> Έχουν βασικές γνώσεις σχετικά με το προφίλ των σχετικών ενδιαφερομένων. Έχουν βασικές γνώσεις για την κατανόηση της σημασίας και της χρησιμότητας της ενδυνάμωσης. 	<p>στη διαδικασία διαμεσολάβησης.</p> <ul style="list-style-type: none"> Χρησιμοποιήσουν τεχνικές ενδυνάμωσης, για να μπορέσουν οι ενδιαφερόμενοι να συμμετάσχουν πιο ενεργά στη διαδικασία διαμεσολάβησης. 	<p>σχετικοί ενδιαφερόμενοι μπορούν να συμμετάσχουν στη διαδικασία διαμεσολάβησης.</p> <ul style="list-style-type: none"> Συμβάλλουν στη συμμετοχή των ενδιαφερομένων σε διαφορετικά στάδια στη διαδικασία διαμεσολάβησης, σχετικά με το επίπεδο ενδυνάμωσης τους. 	
ΕΠΪΠΕΔΟ ΕQF		ΜΟΝΆΔΕΣ ECVET	
5		0,5	
ΏΡΕΣ ΕΜΆΘΗΣΗΣ			
Σύνολο= 15	Δια ζώσης= 7	Βιωματικές= 4	Αυτοδιδασκαλία = 2 Αξιολόγηση= 2
Αυτή η ενότητα θα διδαχθεί με διαδικασίες, όπως:			
Συζήτηση, βιωματική μάθηση, παρουσιάσεις, ομαδικές εργασίες, παιχνίδια ρόλων, ομαδικές δραστηριότητες			
Η αξιολόγηση της ενότητας θα γίνει με:			
Συνεχή αξιολόγηση, ημερολόγιο, έκθεση, επιδείξεις δεξιοτήτων, συναντήσεις / συζητήσεις αξιολόγησης			

Εκπαιδευτική Ενότητα 6: Διαχείριση συγκρούσεων

Σε αυτήν την ενότητα, θα συζητηθούν οι συγκρούσεις, οι πιθανές αιτίες, οι διαφορές μεταξύ τους και οι στρατηγικές για την επίλυσή τους. Οι εκπαιδευόμενοι, θα προσδιορίσουν την πηγή των συγκρούσεων και θα μάθουν πως να τις αντιμετωπίσουν, προκειμένου να προωθήσουν την αμοιβαία κατανόηση. Θα συζητήσουν «θέματα-κλειδιά» για τον τρόπο επίλυσης των συγκρούσεων. Ο στόχος είναι να δοθεί η δυνατότητα στους εκπαιδευόμενους να αναλύσουν όλες τις πηγές έντασης, προκειμένου να διευρύνουν τις γνώσεις τους για την επίλυση προβλημάτων.

1. Στόχοι

Οι στόχοι αυτής της εκπαιδευτικής ενότητας είναι: ο ορισμός για τους τύπους των συγκρούσεων, η υπόδειξη των χαρακτηριστικών των διαπολιτισμικών συγκρούσεων και ο τρόπος με τον οποίο εκδηλώνονται σε διαφορετικά πλαίσια, προσδιορίζουν τις συγκρούσεις και τις πιθανές στρατηγικές για την επίλυση των συγκρούσεων.

2. Θέματα

Σε αυτήν την ενότητα, θα συζητηθούν οι συγκρούσεις, οι πιθανές αιτίες, οι διαφορές μεταξύ τους και οι στρατηγικές για την επίλυσή τους. Οι εκπαιδευόμενοι θα προσδιορίσουν την πηγή των συγκρούσεων και θα μάθουν πως να τις αντιμετωπίζουν, προκειμένου να προωθήσουν την αμοιβαία κατανόηση. Θα συζητήσουν «θέματα-κλειδιά» για τον τρόπο επίλυσης των συγκρούσεων. Ο στόχος είναι να δοθεί η δυνατότητα στους εκπαιδευόμενους να αναλύσουν όλες τις πηγές έντασης, προκειμένου να διευρύνουν τις γνώσεις τους για την επίλυση προβλημάτων.

3. Μεθοδολογικές Ενδείξεις

Η Εκπαιδευτική Ενότητα θα ξεκινήσει με τη μετάδοση γνώσης, μέσω βίντεο ή παρουσιάσεων. Στη συνέχεια, οι συμμετέχοντες θα λάβουν διευκρινίσεις για τις εναπομείναντες ερωτήσεις και θα προσθέσουν τις δικές τους εμπειρίες στο θέμα. Τέλος, θα γίνουν ερωτήσεις σχετικά με τις διαπολιτισμικές συγκρούσεις, τα αίτιά τους και τους τρόπους διαχείρισης τέτοιων τύπων συγκρούσεων.

Οι συμμετέχοντες θα έχουν την ευκαιρία να συζητήσουν τις ερωτήσεις από προηγούμενες μαθησιακές ενότητες (1 έως 5) με έμπειρους διαπολιτισμικούς διαμεσολαβητές. Αυτές οι Εκπαιδευτικές Ενότητες, θα είναι περισσότερο χρήσιμες για την κατανόηση ορισμένων θεμάτων που αναφέρθηκαν σε αυτήν την εκπαιδευτική ενότητα και συγκεκριμένα στην Ενότητα Εκμάθησης 1 - Αξίες & Πεποιθήσεις και στην Ενότητα Εκμάθησης 2- Ταυτότητα & Εαυτός. Η βιωματική μάθηση είναι ένας αποτελεσματικός τρόπος για την εισαγωγή εναλλακτικών εννοιών επίλυσης διαφορών και τη χρήση τους από τους εκπαιδευόμενους: στο πλαίσιο μιας εκπαιδευτικής επίσκεψης ή μιας ομαδικής συζήτησης. Στη συνέχεια θα πρέπει να δοθεί επαρκής χρόνος σε πρακτικές ασκήσεις, που ενισχύουν και αναπτύσσουν περαιτέρω τις υπάρχουσες ικανότητες των συμμετοχόντων σε αυτόν τον τομέα.

4. Μαθησιακά Αποτελέσματα

Με την ολοκλήρωση την Εκπαιδευτικής Ενότητας 6, ο συμμετέχων θα μπορεί να:

- κατανοήσει τους τύπους των διαπολιτισμικών συγκρούσεων
- κατανοήσει τη φύση των διαπολιτισμικών συγκρούσεων
- κατανοήσει τις πολιτιστικές πτυχές της σύγκρουσης (πολιτισμός, ταυτότητα και συγκρούσεις)
- να γνωρίζει τις στρατηγικές για να τις διαχειριστεί ή να τις αποφύγει

Εκτός από τη διαμόρφωση των πλαισίων στα οποία η σύγκρουση γίνεται κατανοητή και επιδιωκόμενη από άτομα, ο πολιτισμός συνδέει τις ατομικές ταυτότητες με τις συλλογικές. Αυτό το γεγονός είναι σημαντικό για την κατανόηση της βάσης των περισσότερων εθνικών ή εθνικιστικών συγκρούσεων, στις οποίες το επιλεγμένο πολιτιστικό υλικό χρησιμοποιείται σε συγκεκριμένα είδη κοινωνικών ομάδων, εκείνων που βασίζονται σε υποτιθέμενους (και αρχέγονους) δεσμούς κοινής συγγένειας, ιστορίας, γλώσσας ή θρησκείας.

ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ 6: ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ

Σε αυτήν την ενότητα, θα συζητηθούν οι συγκρούσεις, οι πιθανές αιτίες, οι διαφορές μεταξύ τους και οι στρατηγικές για την επίλυσή τους. Οι εκπαιδευόμενοι, θα προσδιορίσουν την πηγή των συγκρούσεων και θα μάθουν πως να τις αντιμετωπίζουν, προκειμένου να προωθήσουν την αμοιβαία κατανόηση. Θα συζητήσουν «θέματα-κλειδιά» σχετικά με τον τρόπο επίλυσης των συγκρούσεων. Ο στόχος είναι να δοθεί η δυνατότητα στους εκπαιδευόμενους να αναλύσουν όλες τις πηγές έντασης, προκειμένου να διευρύνουν τις γνώσεις τους για την επίλυση προβλημάτων.

ΓΝΩΣΗ		ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ		ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	
<i>Με την ολοκλήρωση αυτής της ενότητας οι εκπαιδευόμενοι θα μπορούν να:</i>					
<ul style="list-style-type: none"> ορίζουν τους τύπους των συγκρούσεων έχουν επίγνωση για τα χαρακτηριστικά των διαπολιτισμικών συγκρούσεων και για το πως εκδηλώνονται σε διαφορετικά πλαίσια προσδιορίζουν τις συγκρούσεις και να προτείνουν πιθανές στρατηγικές για την επίλυσή τους 		<ul style="list-style-type: none"> ερμηνεύουν διαφορετικές πτυχές και ιδιαιτερότητες των διαπολιτισμικών συγκρούσεων (πηγές έντασης, αξίες, παρεξηγήσεις) εντοπίζουν πιθανές συγκρούσεις και να λαμβάνουν μέτρα πρόληψης προς αποφυγή τους κάνουν επίδειξη δεξιοτήτων περί επίλυσης συγκρούσεων, μέσω της διαδικασίας της διαμεσολάβησης και να προσφέρουν συγκεκριμένες και δίκαιες λύσεις 		<ul style="list-style-type: none"> προσαρμόζουν τη συμπεριφορά και την επικοινωνία τους για να υποστηρίξουν τη διευθέτηση μιας κατάστασης έχουν υψηλό επίπεδο σεβασμού και αλληλεγγύης προς άλλα άτομα, κατά την εφαρμογή διαφορετικών τρόπων διαχείρισης συγκρούσεων προσαρμοστούν σύμφωνα με τον (ουδέτερο) ρόλο τους σε μια σύγκρουση 	
ΕΠΪΠΕΔΟ EQF			ΜΟΝΆΔΕΣ ECVET		
5			0,5		
ΩΡΕΣ ΕΚΜΆΘΗΣΗΣ					
Σύνολο= 15	Δια ζώσης = 7	Βιωματικές= 4	Αυτοδιδασκαλία = 2	Αξιολόγηση= 2	
Αυτή η ενότητα θα διδαχθεί με διαδικασίες, όπως:					

Συζήτηση, βιωματική μάθηση, παρουσιάσεις, ομαδικές εργασίες, παιχνίδια ρόλων

Η αξιολόγηση της ενότητας θα γίνει με:

Συνεχής αξιολόγηση, ημερολόγιο, έκθεση, επιδείξεις δεξιοτήτων, συναντήσεις / συζητήσεις αξιολόγησης

ΕΝΟΤΗΤΑ 2 - Ο ΙΔΑΝΙΚΟΣ ΔΙΑΜΕΣΟΛΑΒΗΤΗΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΕΡΓΑΣΙΑΣ

Η διαμεσολάβηση στο χώρο εργασίας είναι μια εθελοντική και εμπιστευτική διαδικασία για την επίλυση εργασιακών διαφορών. Περιλαμβάνει ένα ανεξάρτητο, αμερόληπτο άτομο, που βοηθά δύο ή περισσότερα άτομα να βρουν μια λύση αποδεκτή από όλους. Ένας διαμεσολαβητής μπορεί να εκπαιδευτεί και να θεωρηθεί ιδανικός από μια εξωτερική υπηρεσία διαμεσολάβησης. Ο τρόπος με τον οποίο εισάγονται και ενσωματώνονται οι κανονισμοί της διαμεσολάβησης σε ένα χώρο εργασίας είναι ζωτικής σημασίας για τη διασφάλιση της αποτελεσματικότητάς τους. Τα ακόλουθα βασικά σημεία συνιστώνται για την αποτελεσματική οργάνωση μια διαδικασίας διαμεσολάβησης στον οργανισμό σας:

Επιλέξτε μια κατάλληλη προσέγγιση

Η επιλεγμένη προσέγγιση πρέπει να ταιριάζει στον οργανισμό σας.

Ένας μεγαλύτερος οργανισμός μπορεί να επιλέξει μια πιο δομημένη προσέγγιση και να επενδύσει στην ανάπτυξη του δικού του εσωτερικού συστήματος.

Για έναν μικρό οργανισμό, μπορεί να είναι πιο κατάλληλο να προσφύγει σε εξωτερικό διαμεσολαβητή. Αλλά είναι απολύτως πιθανόν να επιλέξει έναν συνδυασμό των δύο, για να ικανοποιήσει συγκεκριμένες ανάγκες.

Δημιουργία πολιτικής

Η διαμεσολάβηση θα είναι πιο αποτελεσματική, εάν εισαχθεί συνειδητά ως μέρος της προσέγγισης του οργανισμού σας στη διαχείριση ανθρώπων. Οι εκπρόσωποι των εργαζομένων (συνδικάτα), θα διευκολύνουν το έργο της διαμόρφωσης της διαμεσολάβησης ως μια μορφή επίλυσης διαφορών. Είναι απαραίτητο να επικυρωθεί η αποδοχή και η υποστήριξη των συνδικαλιστών και των εκπροσώπων των εργαζομένων από τα πρώτα στάδια της διαμεσολάβησης, αλλιώς υπάρχει κίνδυνος να μην θεωρηθεί ως μια νόμιμη επιλογή για την επίλυση διαφορών μεταξύ των εργαζομένων.

Δέσμευση από διευθυντές

Η απόκτηση δέσμευσης από τους διευθυντές είναι το κλειδί για την επιτυχία ενός προγράμματος διαμεσολάβησης. Οι διευθυντές θα μπορούσαν να χρησιμοποιήσουν και να προωθήσουν τους

κανονισμούς της διαμεσολάβησης ως εναλλακτική μέθοδο για την επίλυση διαφορών και παρεξηγήσεων.

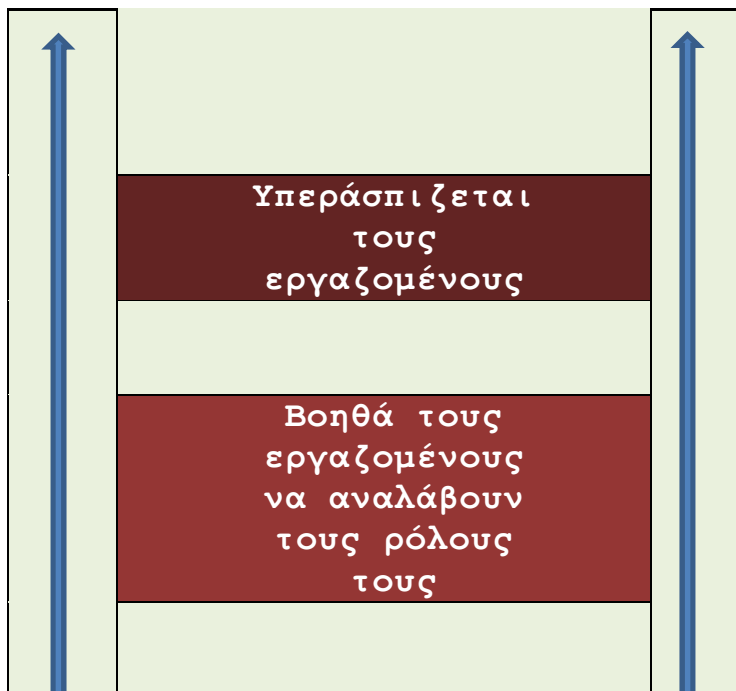
Κατανομή πόρων

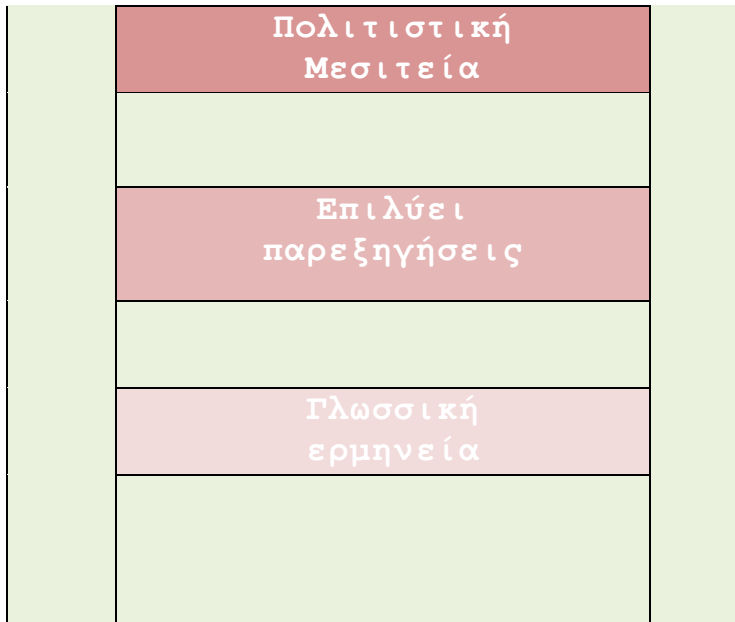
Η διαμεσολάβηση δεν είναι μια γρήγορη λύση, ούτε αποτελεί μοναδική δέσμευση όσον αφορά τον χρόνο και τον πόρο. Η συνεχής υποστήριξη και εποπτεία των κανονισμών διαμεσολάβησης είναι απαραίτητη. Η διάθεση αρκετού χρόνου και χρημάτων στους κανονισμούς της διαμεσολάβησης είναι ζωτικής σημασίας.

Εκπαίδευση

Για να είναι αποτελεσματική η διαμεσολάβηση, οι διαμεσολαβητές πρέπει να εκπαιδεύονται σε τεχνικές διαμεσολάβησης. Πρέπει να κατανοήσουν το ρόλο τους και το πως αυτός ταιριάζει στις πολιτικές και στις διαδικασίες του οργανισμού σας. Η εκπαίδευση ευαισθητοποίησης για άλλους υπαλλήλους και εκπροσώπους συνδικαλιστικών οργανώσεων / εργαζομένων, σχετικά με το πως και πότε να χρησιμοποιείται η διαμεσολάβηση, θα βοηθήσει στην ενσωμάτωση του σχεδίου. Η ενδυνάμωση και ο εξοπλισμός των διαμεσολαβητών με προσαρμοσμένα εργαλεία, είναι ένας από τους στόχους του έργου Be in Europe Erasmus +.

Ο διαπολιτισμικός διαμεσολαβητής για να επιτύχει τους στόχους του στο χώρο εργασίας, πρέπει να εκτελέσει ένα εύρος εργασιών που παρατίθεται στο παρακάτω διάγραμμα και ονομάζεται "μοντέλο κλίμακας".





Προσαρμογή από: H. Verrept & I. Coune, Σύμβουλοι διαπολιτισμικής διαμεσολάβησης στην υγειονομική περίθαλψη, Intercult.be 2016

Η ένδειξη των διαφόρων βαθμίδων της κλίμακας εξηγείται παρακάτω:

Η πρώτη βαθμίδα: Γλωσσική ερμηνεία

Η πιστή και πλήρης μετάφραση ενός προφορικού μηνύματος από μια οποιαδήποτε γλώσσα σε ένα ισοδύναμο μήνυμα, λαμβάνοντας υπόψη το περιεχόμενο, τη μορφή και τον σκοπό, στη γλώσσα-στόχο. Αλλά, η επίλυση μόνο του γλωσσικού εμποδίου, σε πολλές περιπτώσεις δεν θα οδηγήσει σε αποτελεσματική επικοινωνία και καλές εργασιακές σχέσεις.

Η δεύτερη βαθμίδα: Διευκόλυνση της επικοινωνίας για την επίλυση παρεξηγήσεων

Η ανάπτυξη μιας σχέσης εμπιστοσύνης και αποτελεσματικής συνεργασίας μεταξύ επαγγελματιών, μεταναστών και ντόπιων συναδέλφων στο χώρο εργασίας. Επίσης, παρέχει πληροφορίες σε μετανάστες, σχετικά με τις τοπικές συνήθειες, καθώς και υποστηρικτικούς πόρους και βοήθεια πλοήγησης στην κοινωνία της χώρας υποδοχής. Αυτό συνεπάγεται ότι ο διαπολιτισμικός διαμεσολαβητής εντοπίζει τις παρεξηγήσεις, προσπαθεί να τις λύσει και με αυτόν τον τρόπο ανακατευθύνει τη συνομιλία.

Η τρίτη βαθμίδα: Πολιτιστική μεσιτεία ή διερμηνεία

Ο διαπολιτισμικός διαμεσολαβητής θα ειδοποιήσει τους ενδιαφερόμενους και θα δώσει περισσότερες πληροφορίες, όταν αισθάνεται ότι οι πολιτισμικές διαφορές καθιστούν την

επικοινωνία και τις σχέσεις πιο δύσκολες, δηλαδή εξηγώντας την κουλτούρα των μεταναστών στον ντόπιο επαγγελματία και αντίστροφα. Σημαίνει, επίσης, τη συμβολή σε ενημερωτικές εκδηλώσεις, με σκοπό την ευαισθητοποίηση και την ενίσχυση της διαπολιτισμικής επικοινωνίας.

Η τέταρτη βαθμίδα: Βοηθήστε την ομάδα-στόχο να αναλάβει τους ρόλους της (πρόληψη συγκρούσεων)

Υποστήριξη ή βοήθεια στην ομάδα-στόχο, ώστε να αναλάβει τους αντίστοιχους ρόλους της, όσο το δυνατόν πιο αποτελεσματικά, προκειμένου να επιτευχθεί το βέλτιστο αποτέλεσμα. Από αυτή την άποψη, είναι παρόμοιο με το έργο «πολιτιστική μεσιτεία» που μελετάμε ξεχωριστά, λόγω των συγκεκριμένων προβλημάτων που συνδέονται με αυτό (πλαίσιο εργασίας, οργάνωση εργασίας, συνεργασία, ομαδική εργασία).

Η πέμπτη και τελευταία βαθμίδα: Συνηγορία υπό συγκεκριμένες συνθήκες

Ενεργώντας ή υποστηρίζοντας μετανάστες για την αναγνώριση της παραβίασης των δικαιωμάτων και της αξιοπρέπειάς τους (διαφοροποιείται αυστηρά από τον προστατευτισμό, την πολιτική συμμετοχή και τη νομική υπεράσπιση).

Για να επιτύχει τις παραπάνω αποστολές, ένας διαμεσολαβητής πρέπει να αποκτήσει κάποιες δεξιότητες, και σε σχέση με αυτές, πρέπει να ελέγξει τα μέσα και τις διαδικασίες: προσωπική υποστήριξη (ενσυναίσθηση, αλληλεγγύη, ενεργητική ακρόαση, επικοινωνία κ.λπ.), ενθάρρυνση ομάδων και διεξαγωγή συναντήσεων, ανάλυση των κοινωνικοπολιτιστικών συστημάτων, διαπραγμάτευση και επίλυση διαπολιτισμικών συγκρούσεων, πληροφορίες, ευαισθητοποίηση και διάδοση, ομαδική δουλειά, υπεράσπιση δικαιωμάτων και συμφερόντων (διαδικασία αξίωσης, αιτήματα κ.λπ.), κοινωνική δράση. Αυτές οι δεξιότητες θα μπορούσαν να συνοψιστούν ως εξής:

Προσωπικές και διαπροσωπικές δεξιότητες: είναι ζωτικής σημασίας για έναν διαμεσολαβητή να έχει τις δεξιότητες να χτίσει μια σχέση εμπιστοσύνης με τους ενδιαφερόμενους ως ενσυναίσθηση. Η στάση του απέναντι στον κόσμο πρέπει να είναι ανοιχτή, δημιουργική, ευφάνταστη και πρέπει να δείχνει ενδιαφέρον για να μάθει και να γνωρίζει τους άλλους. Πρέπει να γνωρίζει τι συμβαίνει γύρω του και να γνωρίζει τον εαυτό του. Δεν εθελοτυφλεί, είναι ειλικρινής και έχει αυτοπεποίθηση. Εκμεταλλεύεται τις δυνατότητες, όταν φαίνεται ότι δεν υπάρχει καμία.

Εμπειρία: είναι σημαντικό ο διαμεσολαβητής να έχει μια συγκεκριμένη εμπειρία κατά τη διαμεσολάβηση σε έναν εξειδικευμένο τομέα, όπως η διαπολιτισμική διαμεσολάβηση. Πρέπει επίσης να γνωρίζει: τη μητρική του γλώσσα ή εναλλακτικά άλλη επίσημη γλώσσα και τη γλώσσα που μιλάει η κοινωνία της χώρας υποδοχής. Πρέπει να έχει βασικές γνώσεις, σχετικές με τα πρότυπα ανάπτυξης προσωπικών και διαπροσωπικών σχέσεων. Εκτός αυτού πρέπει να γνωρίζει για τη μετανάστευση και τα ανθρώπινα κινήματα.

Ικανότητες διαμεσολάβησης: εμπειρία και εξειδίκευση στην επικοινωνία και την ψυχολογία, στις τεχνικές διαμεσολάβησης και στις δεξιότητες σχέσεων.

Ο συνδυασμός του προγράμματος σπουδών (ενότητα 1) και των μεθόδων, ασκήσεων και πόρων (ενότητα 3), έχουν σχεδιαστεί για να επιτρέπουν στους διαμεσολαβητές / μελλοντικούς διαμεσολαβητές να αποκτήσουν τις απαραίτητες ικανότητες για να επιτύχουν αποτελεσματικά την αποστολή τους.

ΕΝΟΤΗΤΑ 3 - ΠΟΡΟΙ, ΜΕΘΟΔΟΙ & ΑΣΚΗΣΕΙΣ

Αυτή η τρίτη ενότητα αποτελείται από ένα χρήσιμο σύνολο πρακτικών δραστηριοτήτων και εργαλείων για τη διδασκαλία του προγράμματος σπουδών "BE IN EUROPE" που παρουσιάζεται στην ενότητα 1 αυτού του εγγράφου.

Οι κύριοι στόχοι αυτών των δραστηριοτήτων και εργαλείων είναι:

- Υποστήριξη διαμεσολαβητών στις διαδικασίες διαμεσολάβησης στον χώρο εργασίας.
- Παροχή καινοτόμων πρακτικών εργαλείων στους διαμεσολαβητές, έτοιμα προς χρήση ή προσαρμοσμένα στις ανάγκες και στα περιβάλλοντα που ενεργούν.
- Παροχή ενός Συνόλου Ανοιχτών Εκπαιδευτικών Πόρων (ΣΑΕΠ) στους διαμεσολαβητές.

Σε αυτήν την ενότητα χρησιμοποιούμε τους ακόλουθους ορισμούς:

Ασκήσεις (μωβ χρώμα): Κάθε δραστηριότητα που πραγματοποιείται κατά τη διαδικασία της αλληλεπίδρασης, με σκοπό την επίτευξη μαθησιακών στόχων. Θα μπορούσε να είναι:

- ✓ Οπτική: ανάγνωση, παρακολούθηση
- ✓ Προφορική: ομιλία, διατύπωση λόγου, υποβολή ερωτήσεων, συμβουλές, γνώμη, συζητήσεις
- ✓ Ακοή: συνομιλία, μουσική, ομιλία
- ✓ Γραφή: γράφοντας ιστορίες ή αναφορές
- ✓ Σχέδιο: δημιουργία γραφημάτων, χαρτών, διαγραμμάτων
- ✓ Παίζοντας: παιχνίδια, παιχνίδια ρόλων

Μέθοδοι (πράσινο χρώμα): Κάθε στοιχείο που χρησιμοποιείται σε παιδαγωγική στρατηγική, όπως:

- ✓ Αφηγήσεις ιστορίας
- ✓ Προσομοίωση
- ✓ Εκπαίδευση & πρακτική
- ✓ Παιχνίδι ρόλων
- ✓ Μελέτες

✓ Τεχνικές διευκόλυνσης

Πόροι (προστέθηκαν στο τέλος κάθε πίνακα): Δεδομένα και αναφορές από υπάρχοντες πόρους σχετικά με το θέμα:

- ✓ Άρθρα, βιβλία
- ✓ Ιστοσελίδες, διαδικτυακές πλατφόρμες, βίντεο

ΜΕΘΟΔΟΙ

Αφηγήσεις - διαπολιτισμική ικανότητα

Η διαπολιτισμική διαμεσολάβηση στοχεύει στο να βοηθήσει άτομα από διαφορετικά πολιτιστικά υπόβαθρα να κατανοήσουν καλύτερα ο ένας τον άλλον, με λόγια και στη νοοτροπία και να αποκτήσουν μια πιο αποτελεσματική επικοινωνία. Στη βάση αυτής μπορούμε να βρούμε τη «διαπολιτισμική ικανότητα». Μέσα σε αυτήν τη δραστηριότητα, οι εκπαιδευόμενοι πρόκειται να χρησιμοποιήσουν την επαγωγική μέθοδο για να καθορίσουν τι είναι η «διαπολιτισμική ικανότητα», παρακολουθώντας ένα βίντεο και χρησιμοποιώντας τη μεθοδολογία αφήγησης, για να μοιραστούν πραγματικές καταστάσεις στις οποίες τη χρησιμοποίησαν (ή θα μπορούσαν να τη χρησιμοποιήσουν).

Πώς να τη χρησιμοποιήσεις;

1. Δείξτε στην ομάδα το βίντεο https://www.youtube.com/watch?v=PSt_or3fQck (διατίθεται μετάφραση από τα Αγγλικά στους υπότιτλους).
2. Στο τέλος του βίντεο, ζητήστε από την ομάδα πέντε κύριες λέξεις / εκφράσεις που αναφέρονται στο βίντεο και πιστεύουν ότι σχετίζονται με τη διαπολιτισμική ικανότητα. Εάν είναι απαραίτητο, εμφανίστε ξανά το βίντεο, ώστε όλοι να μπορούν να επιλέξουν 5 λέξεις / εκφράσεις.
3. Καταγράψτε τις 5 πιο επιλεγμένες λέξεις / εκφράσεις που ανέφερε η ομάδα (σε λευκό πίνακα) και ρωτήστε γιατί επέλεξαν αυτές και τις πιθανές τους έννοιες.
4. Στην ομάδα, δημιουργήστε και γράψτε έναν ορισμό της «διαπολιτισμικής ικανότητας».
5. Τώρα που όλοι γνωρίζουν τι είναι η «διαπολιτισμική ικανότητα», θα παρουσιάσετε τη μεθοδολογία αφήγησης, έτσι ώστε τα άτομα να μπορούν να προσδιορίσουν εάν χρησιμοποίησαν ποτέ αυτήν την ικανότητα (ή όχι):
 - Ζητήστε από τα άτομα να αφιερώσουν λίγα λεπτά για να σκεφτούν / γράψουν τη περίληψη μιας κατάστασης που βίωσαν και μπορούν να μοιραστούν σχετικά με την επαφή τους με άτομα από διαφορετικό πολιτιστικό υπόβαθρο.
 - Τώρα ζητήστε τους να σηκωθούν και να δημιουργήσουν ένα ζευγάρι με κάποιον από άλλο μέρος του δωματίου.
 - κάθε άτομο πρέπει να ακούσει την ιστορία του συντρόφου του και μετά να αφηγηθεί τη δική του.
 - μετά πρέπει να βρουν νέους συνεργάτες και να επαναλάβουν τη διαδικασία.
 - μετά την ανταλλαγή ιστοριών με τουλάχιστον 3 άτομα, πρέπει να σχηματίσουν μικρές ομάδες (με 3 ή 4 άτομα) και ζητήστε τους να βρουν κοινά στοιχεία στις ιστορίες που άκουσαν από

όλα τα άτομα . Για παράδειγμα, για το που συνέβησαν οι καταστάσεις, ποιές ήταν οι πολιτιστικές διαφορές των εμπλεκόμενων ατόμων, αυτό που το έκανε μια θετική εμπειρία (ή όχι).

Στο τέλος, θυμηθείτε ότι ο στόχος αυτής της δραστηριότητας είναι να ενημερώσει τους ωφελούμενους για τη σημασία της κατανόησης της ποικιλομορφίας των άλλων πολιτισμών, και να τους κάνει να βάλουν τον εαυτό τους στη θέση του άλλου, υιοθετώντας την πολιτιστική τους προοπτική. Μόνο από εδώ μπορούμε να κάνουμε ένα βήμα μπροστά, δημιουργώντας καλύτερες διαπολιτισμικές σχέσεις.

Μαθησιακά αποτελέσματα (LU 1): Ορίστε την έννοια της διαπολιτισμικής ικανότητας. Χρησιμοποιήστε την αφήγηση για να δείξετε τη χρήση της διαπολιτισμικής ικανότητας.

Πηγές:

www.youtube.com/watch?v=PSt_opzfQck

adirajan.wordpress.com/2014/10/24/10-interactive-storytelling-activities/

Διαπολιτισμική επικοινωνία

Μέθοδος σύγκρισης

Κατά τη χρήση αυτής της μεθόδου, οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να συγκρίνουν τι είναι ασυνήθιστο με αυτό που είναι κοινό και να αξιολογήσουν το ασυνήθιστο όχι ως «χειρότερο» αλλά ως «διαφορετικό». Με αυτόν τον τρόπο, η σύγκριση για την αξία πρέπει να αντικατασταθεί με τη σύγκριση για κατανόηση. Οι διαφορές θα μπορούσαν να παρατηρηθούν με τέτοιο τρόπο, ώστε να εκφράζουν σεβασμό και κατανόηση προς ανθρώπους με διαφορετικό πολιτιστικό υπόβαθρο. Λαμβάνοντας υπόψη την προοπτική των άλλων, βοηθά στην ανάπτυξη στάσεων σεβασμού και αλληλεγγύης, η ικανότητα σύγκρισης δίνει γνώση σχετικά με την δημιουργία στερεοτύπων.

Πώς να τη χρησιμοποιήσεις;

Η σύγκριση και η αντίθεση είναι ιδιαίτερα πολύτιμες, επειδή μας επιτρέπει να βλέπουμε γνώριμα πράγματα με νέους τρόπους. Η «κοινή λογική» λέει ότι δύο πράγματα είναι τα ίδια, αλλά μια προσεκτική σύγκριση και αντίθεση δείχνει τις σημαντικές διαφορές τους.

Μπορεί να χρησιμοποιηθεί σε βιωματικές δραστηριότητες στην τάξη, όπως για παράδειγμα τα παιχνίδια ρόλων παρέχουν μια βιωματική εμπειρία των προκλήσεων που έχει η επικοινωνία με άτομα από διαφορετικά πολιτιστικά υπόβαθρα, που έχουν διαφορετικές αξίες και κανόνες σχετικά με την επικοινωνία. Αυτά τα παιχνίδια ρόλων βοηθούν στην αναγνώριση και στην παρατήρηση χαρακτηριστικών άλλων πολιτισμών. Παίζοντας καθορισμένους ρόλους σε άγνωστες κοινωνικές και πολιτιστικές καταστάσεις, οι εκπαιδευόμενοι έχουν την ευκαιρία να βιώσουν διαφορετικές συμπεριφορές και να γνωρίσουν διαφορετικές αξίες πίσω από αυτές. Αυτό είναι ιδιαίτερα χρήσιμο, διότι όσο οι

εκπαιδευόμενοι δεν εκτίθενται ποτέ σε ξένα κοινωνικά έθιμα και πολιτιστικές αξίες, δεν θα ξέρουν πως να αντιδρούν σε διαπολιτισμικά περιβάλλοντα. Μπορούν εύκολα να δημιουργήσουν απόψεις για άλλους ανθρώπους, απλώς και μόνο επειδή δεν έχουν δει ποτέ κάτι διαφορετικό από τους κανόνες και τα πρότυπα της δικής τους κουλτούρας.

Μαθησιακά Αποτελέσματα (LU 2):

να είναι σε θέση να αναγνωρίζει πολιτισμικές ιδιομορφίες στο πλαίσιο της επικοινωνίας

Πηγές:

Πρόταση του ρόλου <http://maledive.ecml.at/Portals/45/Roleplay2.pdf>

Πρόταση των ρόλων <http://civet.dedi.velay.greta.fr/sites/default/files/civet/l.%20Role%20Plays.pdf>

Ενεργητική Ακρόαση

Μέθοδος Σύγκρισης

Η ακρόαση είναι το θεμελιώδες στοιχείο των δεξιοτήτων επικοινωνίας. Η ακρόαση δεν είναι κάτι που συμβαίνει απλώς, είναι μια ενεργή διαδικασία, στην οποία με συνειδητή απόφαση ακούτε και αντιλαμβάνεστε τα μηνύματα του ομιλητή. Η ενεργητική ακρόαση απαιτεί από τον ακροατή να συγκεντρωθεί πλήρως, να κατανοήσει, να ανταποκριθεί και μετά να θυμηθεί τι άκουσε. Θα πρέπει να καταβάλλετε μια συνειδητή προσπάθεια, ώστε να ακούσετε και να κατανοήσετε το πλήρες μήνυμα του ομιλητή, αντί να το ακούτε παθητικά. Η ενεργητική ακρόαση αφορά την υπομονή. Οι ακροατές δεν πρέπει να διακόπτουν με ερωτήσεις ή σχόλια. Η ενεργητική ακρόαση δίνει χρόνο στο άτομο για να εξερευνήσει τις σκέψεις και τα συναισθήματά του, θα πρέπει να τους δοθεί επαρκής χρόνος για αυτό.

Πώς να τη χρησιμοποιήσεις;

Η ακρόαση είναι σκόπιμη και εστιασμένη, όχι τυχαία. Ως εκ τούτου, πατεί κίνητρα και προσπάθεια. Η ακρόαση, στην καλύτερη περίπτωση, είναι ενεργητική, συγκεντρωμένη και έχει στραμμένη την προσοχή της στην κατανόηση των εννοιών που εκφράζει ένας ομιλητής.

Για να έχετε αποτελεσματική ακρόαση, πρέπει να εστιάζετε τη προσοχή σας όχι μόνο στην ιστορία, αλλά στον τρόπο με τον οποίο λέγεται αυτή, στη χρήση γλώσσας και φωνής και στον τρόπο με τον οποίο το άλλο άτομο χρησιμοποιεί το σώμα του. Με άλλα λόγια, είναι η ικανότητα αντίληψης τόσο λεκτικών όσο και μη λεκτικών μηνυμάτων. Η ικανότητά σας να ακούτε αποτελεσματικά, εξαρτάται από το βαθμό στον οποίο αντιλαμβάνεστε και κατανοείτε αυτά τα μηνύματα.

Μαθησιακά αποτελέσματα (LU 3):

Να είναι σε θέση να αναγνωρίζει παραλλαγές της ομιλίας μέσω της ακρόασης και της έκφρασης

Πηγές:

<https://www.adelaide.edu.au/writingcentre/sites/default/files/docs/learningguide-activelistinging.pdf>

https://www.westernsydney.edu.au/__data/assets/pdf_file/0007/1082419/Active_listening.pdf

Ανάλυση ενδιαφερομένων SWOT

Η ανάλυση SWOT είναι μια μέθοδος για να δούμε τι έχουμε να κάνουμε σε σχέση με την επιθυμητή τελική κατάσταση, καθώς και για το τι θα μπορούσαμε να βελτιώσουμε. Μας δίνει την ευκαιρία να μετρήσουμε τις ευκαιρίες και τους κινδύνους και να αξιολογήσουμε τη σοβαρότητα των συνθηκών που επηρεάζουν το μέλλον μας. Όταν κατανοούμε αυτές τις συνθήκες, μπορούμε να επηρεάσουμε το τι επρόκειτο να συναντήσουμε στο μέλλον. Έτσι, πρέπει να αξιολογήσετε την τρέχουσα πιθανότητα επιτυχίας του οργανισμού ή της ομάδας σας, σε σχέση με έναν στόχο.

Πώς να τη χρησιμοποιήσεις;

Διάρκεια: 60 λεπτά.

Υλικά: 4 χαρτόνια, post-it, στυλό, μαρκαδόροι, χαρτιά A4 (με τις ερωτήσεις που παρέχονται στην περιοχή «Συμβουλές»).

ΒΗΜΑ 1:

Δημιουργήστε ένα ξεχωριστό τετράγωνο τεταρτημόριο χρησιμοποιώντας τέσσερα φύλλα χαρτονιού.

ΒΗΜΑ 2:

> Επάνω αριστερά στο τεταρτημόριο, γράψτε τη λέξη "ΔΥΝΑΤΟΤΗΤΕΣ" (στο πρώτο χαρτόνι) και σχεδιάστε μια εικόνα που συνδέεται με αυτήν την ιδέα.

> Κάτω αριστερά του τεταρτημορίου, γράψτε τη λέξη "ΑΔΥΝΑΜΙΕΣ" (στο δεύτερο χαρτόνι) και σχεδιάστε μια εικόνα που απεικονίζει αυτήν την ιδέα.

> Επάνω δεξιά στο τεταρτημόριο, γράψτε τη λέξη "ΕΥΚΑΙΡΙΕΣ" και σχεδιάστε μια εικόνα.

> Κάτω δεξιά του τεταρτημορίου, γράψτε τη λέξη "ΚΙΝΔΥΝΟΙ" και σχεδιάστε μια εικόνα.

Ζητήστε από τους παίκτες να πάρουν 10 λεπτά και να δημιουργήσουν αθόρυβα εικόνες-ιδέες, σχετικά με τις δυνατότητες, τις αδυναμίες, τις ευκαιρίες και τους κινδύνους που έχουν σε σχέση με την επιθυμητή τελική κατάσταση και να τις γράψετε σε post it. Μία ιδέα ανά post-it.

ΣΥΜΒΟΥΛΕΣ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΕΣ:

- Η παρακάτω εικόνα σας δίνει μια ιδέα για το πως θα πρέπει να φαίνεται η δραστηριότητα με τη χρήση χαρτονιών:

STRENGTHS

- dedicated frontline employees
- weathering financial crisis well
- Feedback loops
- excellent customer service
- superior product
- customer database maintenance
- culture

OPPORTUNITIES!

- new hiring
- new sources of revenue (China)
- partnerships (Mexico)
- global leadership development

WEAKNESSES

- low level of energy
- lack of commitment from upper mgmt.
- resource allocation (not lack of resources)
- few ways to overcome barriers to entry
- lack of innovation
- no obvious leadership

THREATS

- emerging and more agile competition
- transition to new technology
- Generation Y expectations around employment, opportunities
- crack!
- need to customize for customer expectations
- federal regulation

- Δώστε στους συμμετέχοντες πολύχρωμα post-it.

- Για να είστε πιο συγκεκριμένοι δώστε στους συμμετέχοντες τις ακόλουθες ερωτήσεις:

1. Ποιές είναι οι δυνατότητες του ενδιαφερομένου;
2. Θα μπορούσαν αυτές οι δυνατότητες να βοηθήσουν το έργο ή την επιχείρηση;
3. Μπορούν αυτές οι δυνατότητες να εμποδίσουν το έργο;
4. Ποιές είναι οι αδυναμίες των ενδιαφερομένων;
5. Θα μπορούσαν αυτές οι αδυναμίες να βοηθήσουν ή να εμποδίσουν το έργο;
6. Πόση εμπειρία και επιρροή έχει αυτός ο ενδιαφερόμενος; Θα μπορούσαν αυτά να είναι χρήσιμα;
7. Ποιούς κινδύνους θα μπορούσε να επιφέρει ο ενδιαφερόμενος στο έργο;
8. Θα μπορούσε ο ενδιαφερόμενος να θέσει σε κίνδυνο το έργο ή την επιχείρηση;
9. Πώς μπορούν να μειωθούν αυτοί οι κινδύνους;

- Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τη μέθοδο ανάλυσης SWOT, ως αξιολόγηση της δραστηριότητας 1: «Ανάλυση ενδιαφερομένων». Συγκεκριμένα, μπορείτε να συνδυάσετε αυτά τα δύο εργαλεία ως ένα. Το πρώτο μέρος είναι η άσκηση και το δεύτερο μέρος είναι η διαδικασία αξιολόγησης της ανάλυσης SWOT.

ΒΗΜΑ 3:
Ξεκινήστε μια ομαδική συνομιλία για να δημιουργήσετε μια ευρεία κατηγορία για κάθε περιοχή. Για παράδειγμα, μια κατηγορία για το σύμπλεγμα στην περιοχή των δυνατοτήτων, μπορεί να είναι «επικοινωνία». Αφού η ομάδα υποβάλλει προτάσεις και συμφωνεί στις κατηγορίες για κάθε περιοχή, γράψτε αυτές τις κατηγορίες στο κατάλληλο τεταρτημόριο.

ΒΗΜΑ 4:
Συζητήστε για τις περιοχές «δυνατότητες και ευκαιρίες», προκειμένου να βρείτε πως οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να επηρεάσουν τη διαδικασία διαμεσολάβησης. Συζητήστε για τις περιοχές «κινδύνους και αδυναμίες» για να βρείτε λύση στα προβλήματα ή τους τομείς που πρέπει να αποφύγετε.

ΣΥΜΒΟΥΛΗ ΓΙΑ ΤΟΥΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΕΣ:
Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τις ακόλουθες ερωτήσεις –ή μπορείτε να προσθέσετε κάποια επιπλέον-:

- Όσον αφορά τις περιοχές «δυνατότητες και ευκαιρίες», πώς ένας ενδιαφερόμενος μπορεί να επηρεάσει τη διαδικασία διαμεσολάβησης με θετικό τρόπο;
- Όσον αφορά τις περιοχές «δυνατότητες και ευκαιρίες», πώς ένας ενδιαφερόμενος μπορεί να επηρεάσει αρνητικά τη διαδικασία διαμεσολάβησης;
- Γνωρίζοντας τα αδύνατα σημεία, ποιούς τομείς πιστεύετε ότι πρέπει να αποφύγουμε, προκειμένου να βρούμε αποτελεσματικές λύσεις;

Μαθησιακά Αποτελέσματα (LU4): Η μέθοδος ανάλυσης SWOT, στοχεύει στον καθορισμό του τρόπου με τον οποίο οι ενδιαφερόμενοι μπορούν να επηρεάσουν τη διαδικασία διαμεσολάβησης, μόνο εάν γνωρίζουν ποιές είναι οι δυνατότητες και οι αδυναμίες τους, προκειμένου να προσεγγίσουν ή να αποφύγουν ορισμένες καταστάσεις.

Πηγές: Η εικόνα ανακτήθηκε από: <https://gamestorming.com/swot-analysis/>

Μέθοδος ανάλυσης πολιτισμικού σοκ

Το πολιτισμικό σοκ είναι η αλληλεπίδραση με ένα άτομο ή ένα αντικείμενο από διαφορετική κουλτούρα, που καθορίζεται σε έναν συγκεκριμένο χώρο και χρόνο και προκαλεί αρνητικές ή θετικές συναισθηματικές αντιδράσεις, που μπορεί με τη σειρά τους να προκαλέσουν ανησυχία και θυμό. Η μέθοδος αναπτύχθηκε από την Margalit Cohen-Emerique. Η μέθοδος ανάλυσης πολιτισμικών σοκ, παρουσιάζεται με τη μορφή ενός πλέγματος ερωτήσεων, που μπορεί να εφαρμοστεί σε συγκρούσεις γύρω από θρησκευτικές και φιλοσοφικές πεποιθήσεις στο σχολείο ή αλλού. Αυτή η μέθοδος μπορεί να χρησιμοποιηθεί για «αποκέντρωση», «κατανόηση του άλλου» και «ανάπτυξη δράσεων». Είναι ένας τρόπος για να πειραματιστεί η διαπολιτισμική προσέγγιση.

Πώς να τη χρησιμοποιήσεις;

Ο στόχος είναι να δημιουργηθεί μια διαπολιτισμική συνάντηση μεταξύ ανθρώπων διαφορετικών, ως προς τον πολιτισμό, την πίστη και τις αξίες τους. Η Cohen-Emerique θεωρεί τη διαπολιτισμική προσέγγιση ως μια καινοτόμο πρακτική προσέγγιση για την αντιμετώπιση του πολιτισμικού σοκ, βάσει τριών βημάτων:

- Αποκέντρωση: για καλύτερη κατανόηση της κατάστασης.
- Ανακαλύπτοντας το «πλαίσιο αναφοράς» του άλλου: να προσπαθήσουμε να κατανοήσουμε τον «ορθολογισμό» του άλλου, χωρίς να χρειάζεται να αποδεχτούμε τις προϋποθέσεις και τα αποτελέσματά του.
- Διαπραγμάτευση: διάλογος και διαμεσολάβηση για την επίλυση διενέξεων

Η εφαρμογή της μεθόδου βασίζεται σε 7 ερωτήσεις και 4 βασικές έννοιες:

- Ταυτότητα

- Πολιτισμικό σοκ
- Πλαίσιο αναφοράς
- Κρίσιμο περιστατικό

Οι 7 ερωτήσεις είναι:

1. Ποιά είναι τα μέλη που συμμετείχαν σε αυτή τη διαδικασία; Το προφίλ τους (ηλικία, φύλο, εθνικότητα, επάγγελμα, κ.λπ.); Η σχέση τους με τις άλλες ομάδες; Ποια είναι τα κοινά ή τα διαφορετικά τους στοιχεία;
2. Το πλαίσιο στο οποίο διαδραματίζεται η κατάσταση (φυσικό, κοινωνικό, επαγγελματικό, ψυχολογικό, κ.λπ.).
3. Η αντίδραση σοκ: συναισθήματα και συμπεριφορές που έλαβαν μέρος
4. Ηθικές, αξίες, νόρμες, προκαταλήψεις, οτιδήποτε σχετίζεται με το άτομο που υπέστη το σοκ.
5. Ποιά είναι η επικρατούσα εικόνα του ατόμου που υπέστη το σοκ; (αρνητική, θετική, πολύ αρνητική, πραγματική, αναληθής, κ.λπ)
6. Ηθικές αξίες, νόρμες, κανόνες, προκαταλήψεις, οτιδήποτε σχετίζεται με το άτομο που ποκάλεσε το σοκ στον αφηγητή.
7. Τι άλλο μπορούμε να κάνουμε για να επιλύσουμε την κατάσταση

Μαθησιακά Αποτελέσματα (**Transversal**)

Πηγή:

<http://www.cohen-merique.fr/>

Παιχνίδι Ρόλων

Αυτό το εργαλείο αναπτύσσει τη διαπολιτισμική ικανότητα των εκπαιδευομένων μέσω της δράσης, πολύ διαφορετικά από τους συνηθισμένους τρόπους, κανόνες και πρότυπα, λαμβάνοντας μια νέα ταυτότητα. Η συζήτηση είναι πολύ χρήσιμη μετά από ένα παιχνίδι ρόλων, επειδή οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να μιλούν για την εμπειρία τους και να ανακαλύψουν συνειδητά τι συνέβη κατά τη διάρκεια του ρόλου. Αυτό το εργαλείο μπορεί να βοηθήσει στην ανάπτυξη ενσυναίσθησης, στάσεων σεβασμού και δεξιοτήτων προσαρμογής. Το παιχνίδι ρόλων συμβάλλει στην ανάπτυξη της διαπολιτισμικής ικανότητας και βοηθά να μάθουμε τις ομοιότητες, τις διαφορές και τη λεκτική / μη λεκτική επικοινωνία.

Πώς να το χρησιμοποιήσεις;

Επιλογή των ρόλων του παιχνιδιού:

Υπάρχουν καταστάσεις που χρησιμοποιούνται στο παιχνίδι ρόλων. Αυτές οι καταστάσεις περιλαμβάνουν ατομικά διλήμματα (π.χ. διαπραγμάτευση με έναν πειστικό πωλητή, αυτόπτης μάρτυρας ενός εγκλήματος ή μαρτυρία στο δικαστήριο) και καταστάσεις επίλυσης συγκρούσεων (π.χ. ένας ενοικιαστής που διαπραγματεύεται με έναν ιδιοκτήτη για τους όρους μίσθωσης ή έναν αστυνομικό που αντιμετωπίζει έναν ύποπτο κλέφτη καταστημάτων). Το παιχνίδι ρόλων μπορεί να χρησιμοποιηθεί για την αντιμετώπιση συγκεκριμένου ζητήματος ή προβλήματος. Για παράδειγμα, το παιχνίδι ρόλων θα μπορούσε να χρησιμοποιηθεί για να συζητηθεί εάν τα υιοθετημένα άτομα πρέπει να έχουν πρόσβαση σε αρχεία που αποκαλύπτουν το όνομα και το που βρίσκονται οι φυσικοί τους γονείς. Τέλος, τα παιχνίδια ρόλων είναι χρήσιμα για την ανάπτυξη των δεξιοτήτων.

Προετοιμασία και προθέρμανση:

Οι εκπαιδευόμενοι θα πρέπει να ενημερώνονται για την κατάσταση ή το πρόβλημα και να ενημερώνονται για τους διάφορους ρόλους. Εάν το παιχνίδι ρόλων είναι νέο στο μάθημα, η "προθέρμανση" ή οι εισαγωγικές δραστηριότητες μπορεί να είναι χρήσιμες. Για παράδειγμα, οι εκπαιδευόμενοι μπορεί να κληθούν να παίξουν ρόλους, όπως τον τρόπο με τον οποίο χαιρετούν έναν παλιό φίλο ή το πως θα αντιδρούσε κάποιος που μόλις είχε κερδίσει ένα μεγάλο χρηματικό ποσό.

Επιλέξτε Συμμετέχοντες:

Στους εκπαιδευόμενους μπορούν να ανατεθούν ρόλοι ή ο δάσκαλος μπορεί να ζητήσει εθελοντές. Τα παιχνίδια ρόλων μπορούν να διεξαχθούν μπροστά σε ολόκληρη την τάξη ή ένας αριθμός ταυτόχρονων παιχνιδιών-ρόλων μπορεί να διεξαχθεί διαιρώντας την τάξη σε μικρές ομάδες. Οι εκπαιδευόμενοι που δεν συμμετέχουν στο παιχνίδι ρόλων πρέπει να ενεργούν ως παρατηρητές.

Διεξαγωγή του παιχνιδιού ρόλων:

Κατευθύνετε τους συμμετέχοντες να παίξουν τον ρόλο, με τον τρόπο που πιστεύουν ότι θα ενεργούσε κάποιος που αντιμετωπίζει την ίδια κατάσταση στην πραγματική ζωή. Ο εκπαιδευτής δεν πρέπει να διακόψει το παιχνίδι ρόλων αλλά πρέπει να βοηθήσει τους συμμετέχοντες. Αφού ολοκληρώσετε το παιχνίδι ρόλων, μερικές φορές είναι χρήσιμο να κάνετε τους μαθητές να αντιστρέψουν ρόλους ή να πραγματοποιήσουν το ίδιο παιχνίδι ρόλων με διαφορετικούς συμμετέχοντες. Για παράδειγμα, δύο μαθητές μπορεί να παίξουν ρόλο σε μια αντιπαράθεση μεταξύ ενός νεαρού και ενός αστυνομικού. Μετά τη πρώτη διεξαγωγή του παιχνιδιού ρόλων, ο μαθητής που υποδήθηκε τον νέο, πρέπει τώρα να αναλάβει το ρόλο του αστυνομικού και το αντίστροφο. Απολογισμός: Η δραστηριότητα του παιχνιδιού ρόλων πρέπει να αξιολογηθεί.

Οι τυπικές ερωτήσεις απολογισμού περιλαμβάνουν τα ακόλουθα:

Πώς ένιωσες για το παιχνίδι ρόλων και για κάθε έναν από τους διάφορους ρόλους; Ήταν ρεαλιστικό το παιχνίδι; Ήταν παρόμοιο ή διαφορετικό από την πραγματική ζωή; Λύθηκε το πρόβλημα; Εάν ναι, πώς; Εάν όχι, γιατί όχι; Τι θα μπορούσε να είχε γίνει διαφορετικά; Ποιά άλλα αποτελέσματα ήταν πιθανά; Τι μάθατε από την εμπειρία;

Μαθησιακά αποτελέσματα (LU5): Να είναι σε θέση να αντιλαμβάνεται τις πολιτισμικές παραλλαγές στην επικοινωνία.

Πηγή: <https://otis.coe.uky.edu/ccsso/cssapmodules/sbp/sbp/Role%20PlaySimulation.html>

ΑΣΚΗΣΕΙΣ

Παιχνίδι κύκλων

Ένα παιχνίδι για να κατανοήσετε το πολιτισμικό σοκ και πως να το αντιμετωπίσετε.

Πώς να το χρησιμοποιήσεις;

Διάρκεια: 50 λεπτά - Απαιτούμενο υλικό: 2 μεγάλα φύλλα χαρτιού και μαρκαδόροι - Αριθμός συμμετεχόντων: τουλάχιστον 12, μέγιστο 25

1. Ώρα να παίξετε

Ζητήστε από 4 ή 5 συμμετέχοντες να εγκαταλείψουν εθελοντικά το δωμάτιο.

Χωρίστε την υπόλοιπη ομάδα σε μικρές ομάδες, ένας εθελοντής ανά ομάδα είναι εκτός.

Δώστε ως οδηγίες στην ομάδα: Να ξεκινήσει μια συζήτηση για ένα συγκεκριμένο θέμα και να μην αφήσει εθελοντές να συμμετάσχουν στη συζήτηση. Όλες οι στρατηγικές μπορούν να χρησιμοποιηθούν εκτός από τη σωματική ή τη λεκτική βία.

Στη συνέχεια, ζητάτε από τους εθελοντές να μπουν στο δωμάτιο και να επιλέξουν μια ομάδα και να προσπαθήσουν να συμμετάσχουν στη συνομιλία. Μπορούν να δοκιμάσουν οποιαδήποτε στρατηγική εκτός από τη σωματική ή τη λεκτική βία.

Η δραστηριότητα μπορεί να διαρκέσει 5 έως 10 λεπτά.

Εάν η ένταση αυξάνεται πάρα πολύ, συνιστάται να σταματήσετε την άσκηση.

2. Ώρα παρατήρησης

Ένα μεγάλο φύλλο χαρτιού παρέχεται στους εθελοντές και ένα δεύτερο στην ομάδα. Κάθε φύλλο χωρίζεται σε δύο στήλες, η μια στήλη με το όνομα "ΑΙΣΘΗΜΑΤΑ" και η άλλη με το όνομα "ΣΥΜΠΕΡΙΦΟΡΑ".

Δύο ερωτήσεις τίθενται διαδοχικά στις ομάδες και μετά στους εθελοντές:

- πώς ένιωσες, ποιά ήταν τα συναισθήματά σου κατά τη διάρκεια αυτής της άσκησης;
- πώς συμπεριφέρθηκες και πώς αντέδρασες;

Οι απαντήσεις σημειώνονται σε μεγάλο φύλλο.

3. Ώρα για ομαδική συζήτηση

Η συζήτηση σε μεγάλη ομάδα θα μπορούσε να γίνει με τις ακόλουθες ερωτήσεις:

- Πώς μπορεί να συγκριθεί αυτή η δραστηριότητα με αυτό που συμβαίνει όταν συναντάμε άτομα με άλλη κουλτούρα; Γιατί;
- Σας έχει συμβεί ποτέ αυτό με άτομα από διαφορετικούς πολιτισμούς;
- Τι βρήκατε ακατανόητο σε αυτήν την διαπολιτισμική συνάντηση;
- Κατά τη διάρκεια αυτής της διαπολιτισμικής συνάντησης, τα συναισθήματα και οι αντιδράσεις σας ήταν παρόμοια ή διαφορετικά από αυτά που εκφράστηκαν κατά τη διάρκεια της δραστηριότητας;

Μαθησιακά αποτελέσματα (**Transversal**): Εξωτερίκευση συναισθημάτων, προσδιορισμός συμπεριφοράς και σύγκριση με μια έμπειρη διαπολιτισμική κατάσταση

Το «κρεμμύδι» του πολιτισμού

Βασικοί στόχοι που επιτρέπουν στους εκπαιδευόμενους να προβληματιστούν σχετικά με το πως κατανοούν τον πολιτισμό.

Εισαγάγει ένα μοντέλο πολιτισμού και πολιτιστικών επιρροών.

Επίγνωση τόσο για τα ορατά όσο και για τα μη ορατά συστατικά του πολιτισμού.
Αυτή είναι μια απλή άσκηση που διερευνά το «Γιατί είναι σημαντικός ο πολιτισμός;» και διευκρινίζει τα ορατά και λιγότερο ορατά στοιχεία του.
Χρόνος 10 έως 15 λεπτά

Πώς να το χρησιμοποιήσεις;

1. Δώστε στον εκπαιδευόμενο τους πέντε εναλλακτικούς ορισμούς του πολιτισμού.
2. Ζητήστε από τον εκπαιδευόμενο να σκεφτεί ποιούς ορισμούς προτιμά. Μπορεί να επιλέξει όσους θέλει.
3. Ζητήστε από τον εκπαιδευόμενο να σας πει τις προτιμώμενες επιλογές του, αναφέροντας τους λόγους της απόφασης.

Παρατηρήσεις και προτάσεις για συζήτηση:

Πολλοί εκπαιδευόμενοι θα επιλέξουν μία ή ίσως δύο από τις δηλώσεις, αντί να βλέπουν την καθεμία ως μέρος μιας ευρύτερης έννοιας του πολιτισμού. Στην πραγματικότητα, κάθε μία από τις περιγραφές αντικατοπτρίζει μια πτυχή του πολιτισμού. Η συζήτηση θα επωφεληθεί από τη χρήση του γραφήματος «Iceberg», για να διερευνήσει πως ταιριάζουν όλες οι δηλώσεις. Ο στόχος είναι να διαμορφωθεί μια πληρέστερη κατανόηση του πολιτισμού ως πλαίσιο αξιών, στάσεων και συμπεριφορών.

Πέντε εναλλακτικοί ορισμοί του πολιτισμού

Ακολουθούν πέντε εναλλακτικοί ορισμοί του πολιτισμού. Ποιούς ορισμούς του πολιτισμού προτιμάτε; Μπορείτε να επιλέξετε όσους επιθυμείτε.

1. Μη ορατά αντικείμενα/συνήθειες, όπως τελετές, δεισιδαιμονίες, ήρωες, μύθοι, σύμβολα και ταμπού.
2. Βασικές αλήθειες για την ταυτότητα και τις σχέσεις, το χρόνο και το χώρο, τους τρόπους σκέψης και μάθησης, τους τρόπους εργασίας και οργάνωσης και τους τρόπους επικοινωνίας.
3. Τα ιδανικά που μοιράζονται τα μέλη μιας ομάδας, τα οποία συνδέονται με έντονα συναισθήματα.
4. Οι «σωστοί» και «λάθος» τρόποι του να κάνουμε πράγματα. Οι κανόνες με τους οποίους ζουν οι άνθρωποι.
5. Υποκειμενικά πρότυπα συμπεριφορών για να κάνουμε τα πράγματα με έναν συγκεκριμένο τρόπο, παρά με κάποιον άλλον. Είναι πιο εμφανή στις ανθρώπινες σχέσεις, στον τρόπο σκέψης και μάθησης, στον τρόπο οργάνωσης και εργασίας και στον τρόπο επικοινωνίας.

Μαθησιακά Αποτελέσματα (LU5; LU6):

Εμβάθυνση της γνώσης της διαπολιτισμικής επικοινωνίας και των σχετικών εννοιών

Πηγή: <http://www.culturewise.net/wp-content/uploads/2013/05/Cultural-awareness-training-exercise-pack.pdf>

Ομαδική Εργασία

Το παιχνίδι ρόλων είναι μια βιωματική άσκηση, που επιτρέπει στους εκπαιδευόμενους, να εφαρμόζουν το περιεχόμενο της άσκησης βιωματικά, καθώς μπαίνουν στον ρόλο του

υπευθύνου λήψης αποφάσεων, που πρέπει να λάβει απόφαση σχετικά με μια πολιτική, μια κατανομή πόρων ή κάποιο άλλο αποτέλεσμα. Αυτή η τεχνική είναι ένα εξαιρετικό εργαλείο για την προσέλκυση των μαθητών και τους επιτρέπει να αλληλεπιδρούν με τους συνομήλικούς τους, καθώς προσπαθούν να ολοκληρώσουν την εργασία που τους έχει ανατεθεί. Αυτό το παιχνίδι μπορεί να γίνει σε ομάδες ή και οι μαθητές μπορούν να διατηρήσουν το πρόσωπο του ρόλου τους καθ' όλη τη διάρκεια της εκπαίδευσης. Οι εκπαιδευόμενοι είναι πιο αφοσιωμένοι, καθώς προσπαθούν να ανταποκριθούν στον ρόλο από τη σκοπιά του χαρακτήρα τους. Μέσα σε αυτήν τη δραστηριότητα, οι μαθητές πρέπει να συνεργαστούν για να απαντήσουν στις ερωτήσεις, μέσω μιας ομαδικής εργασίας.
Απαιτούμενος χρόνος: 45 λεπτά.

Πώς να το χρησιμοποιήσεις;

Εξετάστε το ακόλουθο σενάριο και συζητήστε τα ζητήματα που προκύπτουν.

«Μια Αγγλίδα νοσοκόμα φοιτήτρια, ανέφερε ότι αισθάνθηκε απομονωμένη. Αυτό οφείλεται στο γεγονός ότι η πλειονότητα του προσωπικού και των μαθητών ήταν αφρικανικής καταγωγής. Είπε ότι συχνά μιλούσαν στη δική τους γλώσσα και όταν πλησίαζε στο γραφείο όπου ήταν, ένιωθε ότι δεν ήταν ευπρόσδεκτη, καθώς συνέχιζαν να μιλούν ή να γελούν και να την αγνοούν. Αφού δεν μπορούσε να καταλάβει τη γλώσσα, υπέθεσε ότι είχε σχέση με αυτήν. Συχνά μοιράζονταν και το φαγητό τους, αλλά εκείνη την αφήναν «έξω». Ένιωθε λυπημένη και πληγωμένη από αυτό, καθώς ήθελε να είναι μέλος της ομάδας, αλλά δεν ήξερε πώς.»

Συζητήστε στην ομάδα σας τις ακόλουθες ερωτήσεις:

- Ποιοί είναι οι κύριοι παράγοντες που κάνουν τον μαθητή να αισθάνεται απομονωμένος;
- Εάν ήσασταν αυτός ο μαθητής, πώς θα αντιμετωπίζατε αυτό το πρόβλημα με την ομάδα;
- Τι ενέργειες μπορεί να κάνει η ομάδα για να διασφαλίσει ότι κανένα από τα μέλη της, ανεξάρτητα από τον πολιτισμό, δε θα περιθωριοποιηθεί;

Μαθησιακά Αποτελέσματα (LU5; LU6):

Εμβάθυνση της γνώσης της διαπολιτισμικής επικοινωνίας και των σχετικών εννοιών

Πηγή:

<http://www.culturewise.net/wp-content/uploads/2013/05/Cultural-awareness-training-exercise-pack.pdf>

Ενεργητική Ακρόαση

Αυτή η άσκηση έχει σχεδιαστεί για να βοηθά τους συμμετέχοντες να εξασκούνται στο να ακούνε άλλους και να αποφεύγουν να παίρνουν τον λόγο πριν δείξουν ότι έχουν καταλάβει ό,τι έχει ειπωθεί. Μετά από μερικές προσπάθειες, οι συμμετέχοντες θα μάθουν γρήγορα να ακούνε προσεκτικά και θα βελτιώσουν σημαντικά τις επικοινωνιακές τους δεξιότητες, κατανοώντας τις θέσεις άλλων ανθρώπων και θα αποφύγουν να επαναλάβουν όσα έχουν ήδη ειπωθεί.

Πώς να τη χρησιμοποιήσεις;

Αυτή η άσκηση μπορεί να διεξαχθεί με δύο τρόπους:

1. Μπορείτε να την εκτελέσετε ως άσκηση καταιγισμού ιδεών, την επόμενη φορά που θα έχετε μια συνάντηση στον οργανισμό σας για θέματα που σχετίζονται με την δουλειά σας.
2. Μπορείτε να οργανώσετε μια τεχνητή ομαδική συζήτηση σε ένα εκπαιδευτικό σεμινάριο, ειδικά για αυτήν την άσκηση, ώστε οι συμμετέχοντες να μπορούν να εξασκηθούν ο ένας με τον άλλο πριν μιλήσουν. Σε αυτήν την περίπτωση, θα πρέπει να δώσετε ένα θέμα συζήτησης ή να ζητήσετε από τους συμμετέχοντες να επιλέξουν οι ίδιοι ένα θέμα. Πρέπει να είναι ένα θέμα στο οποίο όλοι μπορούν εύκολα να συνεισφέρουν.

Γύρος 1:

Ζητήστε από έναν εθελοντή να ξεκινήσει τη συζήτηση εκφέροντας τη δική του άποψη για το επιλεγμένο θέμα. Όποιος θέλει να εκφράσει τη γνώμη του πρέπει τώρα να συνοψίσει αυτά που είπε το προηγούμενο άτομο για να μιλήσει. Για παράδειγμα, μπορεί να πει, "Όπως μόλις είπε ο Μάρκος...". Η αποτυχία ανάκλησης και αναδιατύπωσης όσων έχουν ειπωθεί, σημαίνει ότι χάνουν την ευκαιρία να μιλήσουν και πρέπει να περιμένουν μέχρι να μιλήσει κάποιος άλλος πρώτος. Αρχικά, οι άνθρωποι μπορεί να διστάζουν να συμμετάσχουν, απλώς και μόνο επειδή πρέπει να γνωρίζουν τι είπε το προηγούμενο άτομο και ίσως δεν είχαν ακούσει τα λεγόμενά του, καθώς θα μπορούσαν να σκέφτονται πως να συνεισφέρουν στο θέμα. Ενθαρρύνετε τον καθένα να συμμετάσχει, έως ότου περισσότερα άτομα αρχίσουν να το καταλαβαίνουν. Καθώς οι συνομιλίες προχωρούν, παρακολουθήστε τους συμμετέχοντες για να βεβαιωθείτε ότι δεν ξεχνούν να αναδιατυπώνουν συνοπτικά τα λεγόμενα του προηγούμενου, και αντ' αυτού προχωρούν απευθείας στο να εκφράσουν τις απόψεις τους. Συνεχίστε μέχρι όλοι να αισθάνονται άνετα με αυτόν τον τρόπο συζήτησης. Τώρα προχωρήστε στον δεύτερο γύρο.

Γύρος 2:

Ζητήστε από τους συμμετέχοντες να επιλέξουν ένα άλλο θέμα. Όπως πριν, πρέπει πρώτα να συνοψίσουν τις απόψεις του προηγούμενου ατόμου προτού δώσουν τις δικές τους πληροφορίες. Ωστόσο, σε αυτόν τον γύρο, εάν κάποιος κάνει λάθος και παραλείψει αυτήν τη σύνοψη, αναγκάζεται να «παραιτηθεί» για το υπόλοιπο των συζητήσεων και δεν μπορεί πλέον να συμμετέχει. Δεδομένου ότι τώρα η τιμωρία είναι πολύ πιο σοβαρή, περιμένετε τη μέγιστη προσοχή και εστίαση των συμμετεχόντων. Συνεχίστε μέχρι να μιλήσετε μόνο δύο άτομα ή αν το θέμα έχει εξαντληθεί, συνεχίστε με μια σύντομη συζήτηση.

Διάρκεια:

Επεξήγηση της άσκησης: 2 λεπτά, Δραστηριότητα: 1 λεπτό η επιλογή θέματος + 10 λεπτά ο γύρος 1 + 1 λεπτό η επιλογή θέματος + 10 λεπτά ο γύρος 2 = 22 λεπτά, Σχόλια ομάδας: 10 λεπτά

Συζήτηση

Πόσο εύκολο ήταν να συνοψίσουμε τις απόψεις του προηγούμενου ατόμου; Ήταν εύκολο να κάνεις λάθος και να μιλήσεις για τις δικές σου απόψεις πρώτα; Η περίληψη των όσων είχαν ειπωθεί, επηρέασε τη δική σας σκέψη; Γίνατε καλύτεροι σε αυτήν τη δραστηριότητα πολλαπλών απαιτήσεων, όπως το να ακούτε άλλους ενώ σκέφτεστε ταυτόχρονα; Τι πιστεύετε για την ποιότητα των συνομιλιών στο δεύτερο γύρο;

Μαθησιακά αποτελέσματα (LU4): Εμβάθυνση της γνώσης της διαπολιτισμικής επικοινωνίας και των σχετικών εννοιών

Πηγές: <http://www.skillsconverged.com/FreeTrainingMaterials/tabid/258/articleType/ArticleView/articleId/1026/categoryId/138/Active-Listening-Exercise-As-Mark-Just-Said.aspx>

Δοκιμαστικό Παιχνίδι Ακρόασης

Η έκφραση των σκέψεων, των συναισθημάτων και των απόψεων με σαφήνεια και αποτελεσματικότητα αποτελεί μέρος της διαδικασίας επικοινωνίας. Μια τέτοια έκφραση, συμπληρώνεται από την ενεργητική ακρόαση και την κατανόηση των μηνυμάτων που προσπαθούν να μεταδώσουν οι άλλοι. Πράγματι, η καλή επικοινωνία και η κατανόηση καθίστανται δυνατές με την ενεργητική ακρόαση.

Ο τρόπος βελτίωσης των δεξιοτήτων ακρόασης γίνεται μόνο μέσω της πρακτικής. Δεν πρέπει κανείς να αποσπάται από πράγματα που μπορεί να συμβαίνουν γύρω του. Αν και κάποιος μπορεί να μην συμφωνεί απαραίτητα με άλλους, θα πρέπει να εκτιμήσει τις διάφορες εμπειρίες και προοπτικές που μπορούν να μοιραστούν οι άνθρωποι.

Είναι σημαντικό, εάν έχει συμβεί παρεξήγηση, η ενεργητική ακρόαση να επιτρέψει την επικοινωνία, ώστε να αποσαφηνιστεί μια κατάσταση, πριν προκύψει περαιτέρω σύγχυση. Για τη βελτίωση των δεξιοτήτων κάποιου, η εφαρμογή ορισμένων ενεργητικών στρατηγικών ακρόασης, θα συμβάλει στη μείωση πιθανού άγχους και έντασης και θα δημιουργήσει θέματα προς συζήτηση και επικοινωνία με ομιλητές, καθηγητές και συναδέλφους εκπαιδευόμενους. Απαιτούμενος χρόνος: 90 λεπτά.

Πώς να το χρησιμοποιήσεις;

Προσποιηθείτε ότι είστε οδηγός λεωφορείου.

Είναι δική σας δουλειά να οδηγήσετε το Κεντρικό Λεωφορείο.

Μια μέρα φτάνεις στο λεωφορείο και αρχίζεις να μετράς.

Στην πρώτη στάση 5 άτομα παίρνουν το λεωφορείο σας.

Στην επόμενη στάση 3 άτομα μπαίνουν και 2 άτομα κατεβαίνουν από το λεωφορείο.

Στην επόμενη στάση 2 άτομα κατεβαίνουν από το λεωφορείο.

Στην επόμενη στάση 3 άτομα ανεβαίνουν και 1 άτομο κατεβαίνει από το λεωφορείο.

Εδώ είναι η ερώτηση. Τι χρώμα είναι τα μάτια του οδηγού του λεωφορείου;

Σηκώστε το χέρι σας εάν γνωρίζετε την απάντηση.

(Συνήθως σε αυτό το σημείο, λιγότερο από το 25% της ομάδας θα γνωρίζει την απάντηση.)

Επαναλάβετε την ερώτηση.

(Σύμφωνα με έρευνα των συγγραφέων, το 87% των ατόμων που κάνουν το τεστ για πρώτη φορά δεν θα είναι σε θέση να απαντήσουν σωστά στην ερώτηση. Τη δεύτερη φορά που θα κάνουν το τεστ, αμέσως μετά την πρώτη δοκιμή, το 50% δεν θα είναι ακόμη σε θέση να απαντήσει σωστά. Την τρίτη φορά που θα κάνουν το τεστ την ίδια ημέρα, μόνο το 20% δεν θα μπορεί να απαντήσει σωστά.)

Μαθησιακά αποτελέσματα(LU4):
Εξωτερίκευση σκέψεων και συναισθημάτων

«ΚΟΥΤΣΟΜΠΟΛΙΟ»

Η έκφραση των σκέψεων, των συναισθημάτων και των απόψεων με σαφήνεια και αποτελεσματικότητα αποτελεί μέρος της διαδικασίας επικοινωνίας. Μια τέτοια έκφραση, συμπληρώνεται από την ενεργητική ακρόαση και την κατανόηση των μηνυμάτων που προσπαθούν να μεταδώσουν οι άλλοι. Πράγματι, η καλή επικοινωνία και η κατανόηση καθίστανται δυνατές με την ενεργητική ακρόαση.

Ο τρόπος βελτίωσης των δεξιοτήτων ακρόασης γίνεται μόνο μέσω της πρακτικής. Δεν πρέπει κανείς να αποσπάται από πράγματα που μπορεί να συμβαίνουν γύρω του. Αν και κάποιος μπορεί να μην συμφωνήσει απαραίτητα με άλλους, θα πρέπει να εκτιμήσει τις διάφορες εμπειρίες και προοπτικές που μπορούν να μοιραστούν οι άνθρωποι.

Είναι σημαντικό, εάν έχει συμβεί παρεξήγηση, η ενεργητική ακρόαση να επιτρέψει την επικοινωνία, ώστε να αποσαφηνιστεί μια κατάσταση, πριν προκύψει περαιτέρω σύγχυση. Για τη βελτίωση των δεξιοτήτων κάποιου, η εφαρμογή ορισμένων ενεργητικών στρατηγικών ακρόασης, θα συμβάλει στη μείωση πιθανού άγχους και έντασης και θα δημιουργήσει θέματα προς συζήτηση και επικοινωνία με ομιλητές, καθηγητές και συναδέλφους εκπαιδευόμενους.
Απαιτούμενος ενος χρόνος: 90 λεπτά.

Πώς να το χρησιμοποιήσεις;

Στο παιχνίδι «κουτσομπολιό», ένα άτομο λέει σε ένα άλλο άτομο μια σύντομη ιστορία (τρεις έως τέσσερις προτάσεις), ο ακροατής στη συνέχεια ψιθυρίζει την ιστορία στον διπλανό του, και αυτό συνεχίζεται μέχρι το τελευταίο άτομο να πει την ιστορία δυνατά. Ο στόχος είναι να δούμε πόσο αλλάζει η ιστορία κατά τη διάδοσή της. Κάντε αυτή τη δραστηριότητα. Για να αποδείξετε τα οφέλη της αποτελεσματικής ακρόασης, κάντε την ίδια δραστηριότητα, αλλά με τέτοιο τρόπο, έτσι ώστε οι συμμετέχοντες να χρησιμοποιούν τις ακουστικές τους δεξιότητες, αντί να ψιθυρίζουν απλώς στα αυτιά του άλλου. Για τον σκοπό αυτής της άσκησης, ο αρχηγός θα βγάλει ένα άτομο από το δωμάτιο ή μακριά από την ομάδα και θα πει μια διαφορετική ιστορία. Αυτό θα επιτρέψει στον ομιλητή και τον ακροατή να χρησιμοποιούν τις ακουστικές τους δεξιότητες, αντί να ψιθυρίζουν την ιστορία στο αυτί του άλλου. Μόλις αφηγηθεί την ιστορία, ο αρχηγός ζητά από έναν άλλο εκπαιδευόμενο να φύγει για λίγο από την ομάδα, ενώ ο τελευταίος ακροατής λέει στο νέο άτομο την ιστορία. Αυτό πρέπει να συνεχιστεί μέχρι όλοι οι εκπαιδευόμενοι να έχουν την ευκαιρία να ακούσουν την ιστορία. Εάν η ομάδα είναι πολύ μεγάλη, σταματήστε τη δραστηριότητα μετά από περίπου πέντε έως δέκα λεπτά. Συγκεντρώστε ολόκληρη την ομάδα και ζητήστε από τον τελευταίο ακροατή να πει την ιστορία. Ο εκπαιδευτής πρέπει να διαβάσει την πρωτότυπη ιστορία, ώστε να μπορεί να γίνει σύγκριση.

Μαθησιακά αποτελέσματα (LU3):
Εμβάθυνση της γνώσης της διαπολιτισμικής επικοινωνίας και των σχετικών εννοιών

Μελέτη Περίπτωσης

Η έκφραση των σκέψεων, των συναισθημάτων και των απόψεων με σαφήνεια και αποτελεσματικότητα αποτελεί μέρος της διαδικασίας επικοινωνίας. Μια τέτοια έκφραση, συμπληρώνεται από την ενεργητική ακρόαση και την κατανόηση των μηνυμάτων που προσπαθούν να μεταδώσουν οι άλλοι. Πράγματι, η καλή επικοινωνία και η κατανόηση καθίστανται δυνατές με την ενεργητική ακρόαση.

Ο τρόπος βελτίωσης των δεξιοτήτων ακρόασης γίνεται μόνο μέσω της πρακτικής. Δεν πρέπει κανείς να αποσπάται από πράγματα που μπορεί να συμβαίνουν γύρω του. Αν και κάποιος μπορεί να μην συμφωνήσει απαραίτητα με άλλους, θα πρέπει να εκτιμήσει τις διάφορες εμπειρίες και προοπτικές που μπορούν να μοιραστούν οι άνθρωποι.

Πώς να τις χρησιμοποιήσεις;

Περίπτωση 1

Ο Τεντ και η Ντόνα παντρεύτηκαν πριν 8 χρόνια και πλέον έχουν δύο παιδιά, ένα κορίτσι και ένα αγόρι που πάνε νήπιο. Μια μέρα, ενώ τα παιδιά ήταν στα δωμάτιά τους και έκαναν τις εργασίες τους, η Donna στεκόταν στην κουζίνα προετοιμάζοντας το δείπνο, όταν ο Ted μπήκε στην κουζίνα για να πάρει ένα ποτήρι νερό. Και ο διάλογός τους ήταν:

Ντόνα: Δεν μιλάς πια μαζί μου Τεντ.

Τεντ (έχοντας στραμμένη την πλάτη του): Τι εννοείς με το ότι δε σου μιλάω, τι κάνω τώρα;

Ντόνα: Δεν εννοώ αυτό το είδος συζήτησης.

Τέντ (κοιτάζοντας το κινητό του): Τι είδους συζήτηση εννοείς;

Ντόνα: Εννοώ να μιλάμε για σημαντικά πράγματα.

Τεντ (εξακολουθεί να είναι απασχολημένος με το τηλέφωνό του): Όπως τι;

Ντόνα (με δάκρυα στα μάτια της): Το στιδήςποτε, το πως νιώθω ή το πως εσύ νιώθεις ή τίποτα.

Τεντ (κοιτάζοντας θυμωμένα): Αυτό που νιώθω είναι ότι με ενοχλείς. Δεν ξέρω τι ακριβώς θέλεις. Έχω δουλειά να κάνω τώρα. Εντάξει;

Ντόνα (με δάκρυα που πέφτουν): Σε ενοχλώ; Εντάξει, ξεχάσε το! Λυπάμαι που ζήτησα να μιλήσουμε.

Τεντ (βάζει το τηλέφωνό του στην τσέπη του, έχοντας ενοχλημένη έκφραση): Εντάξει Ντόνα, μίλα, σε ακούω

Ντόνα (θυμωμένα): Δεν θέλω να μιλήσω.

Τεντ: Γιατί κλαις; Δεν καταλαβαίνω τι σου συμβαίνει! Περιμένεις να απολογηθώ; Βγαίνω έξω. Δεν σε αντέχω άλλο, είσαι όλη την ώρα μέσα στη μιζέρια!

Περίπτωση 2:

Ο Τζον πήγαινε συνεχώς στις λειτουργίες της εκκλησίας ενώ ήταν στο κολέγιο, αφού όμως τελείωσε τις σπουδές του, ήταν τόσο απασχολημένος με τη νέα του δουλειά και επίσης αποφάσισε να παντρευτεί. Οι προετοιμασίες του γάμου διήρκησαν πολύ καιρό. Λίγους μήνες μετά το γάμο του καθόταν μόνος του, σκεπτόμενος πόσο καιρό έχει να πάει σε λειτουργία. Αποφάσισε να πάει και να συναντήσει τον αρχιεπίσκοπο της εκκλησίας την επόμενη ημέρα και να μιλήσει μαζί του. Αυτός ήταν ο διάλογος:

Τζον: Γεια κύριε Τζόζεφ, με θυμάσαι;

Τζόζεφ: Τζον! Πώς είσαι; Έχει περάσει πολύς καιρός!
Τζον: Ναι, κύριε, πόσο μου έλειψε η λειτουργία! Μπορώ να μιλήσω λίγο μαζί σου;
Τζόζεφ: Εννοείται. Ένα λεπτό να μου δώσεις και θα επιστρέψω αμέσως.
Λίγα λεπτά αργότερα
Τζόζεφ: Αχ Τζον, μας λείπεις αγαπητέ.
Τζον: Αν σου έλειπα πραγματικά, θα ρωτούσες τόσο καιρό τι κάνω!
Τζόζεφ (αφού μίλησε με έναν άνθρωπο στην εκκλησία): Συγγνώμη Τζον... Τι έλεγες;
Τζον: Λοιπόν, έλεγα ότι αισθάνομαι άσχημα που κανείς από όσους συναντούσα στη λειτουργία δεν ρωτάει για μένα πια.
Τζόζεφ (αφού απάντησε σε ένα τηλεφώνημα): Τζον είσαι πολύ σκληρός, περίμενα ότι ειδικά εσύ δεν θα έλεγες ποτέ κάτι τέτοιο, ήσουν τόσο κοντά μου και ξέρεις ακριβώς πόσο κουρασμένος και απασχολημένος είμαι. Δεν έχω ούτε χρόνο να πάω στο σπίτι μου.
Τζον: Νόμιζα ότι είμαι κάποιος ξεχωριστός για εσάς και όχι μόνο ένας από τους πολλούς!
Τζόζεφ: Όλοι είναι ξεχωριστοί για μένα Τζον. Σε περιμένω ανά πάσα στιγμή για να ξεκινήσεις να έρχεσαι και πάλι στις λειτουργίες. Πάρε με τηλέφωνο, όποτε θελήσεις!
Τζον (ενώ είναι έτοιμος να φύγει): Ευχαριστώ για τον πολύτιμο χρόνο σας, θα το σκεφτώ.

Περίπτωση 3:

Η Λόρα είναι μια έφηβη κοπέλα, που μια μέρα επέστρεψε από το σχολείο στο σπίτι της και εκεί βρήκε τη μητέρα της, που ήταν απασχολημένη στην κουζίνα προετοιμάζοντας το μεσημεριανό γεύμα για την οικογένεια. Η Λόρα έριξε τη σχολική της τσάντα στο πάτωμα και φώναξε θυμωμένα: Ποτέ δεν θα ξανά πάω σε αυτό το σχολείο.

Μητέρα (βλέπει το φούρνο και δοκιμάζει το φαγητό): Λόρα βγες τώρα από την κουζίνα είμαι απασχολημένη.

Λόρα (κλωτσώντας την καρέκλα με το πόδι της): Σου μιλώ, μπορείς να με κοιτάξεις;

Μητέρα: Δεν βλέπεις ότι είμαι απασχολημένη;

Λόρα: Είμαι πιο σημαντική.

Μητέρα (ακόμα απασχολημένη): Πρέπει να τελειώσω το φαγητό προτού έρθει ο πατέρας σου.

Λόρα (ουρλιάζοντας): Μισώ τη ζωή μου, μισώ το σχολείο ΚΑΙ ΔΕΝ ΘΑ ΠΑΡΩ ΣΧΟΛΙΚΑ.

Μητέρα (ρίχνοντας το κουτάλι στο πάτωμα): Ανοησίες, πάντα λες το ίδιο πράγμα και μετά πηγαίνεις. Σου αρέσει πολύ να με ενοχλείς!

Λόρα (κλαίει και φεύγει από την κουζίνα): Κανείς δεν με καταλαβαίνει.

Μητέρα (φωνάζοντας): Κανείς δεν με βοηθάει σε αυτό το σπίτι, είμαι εξαντλημένη.

Κάθε ομάδα θα μελετήσει την υπόθεσή της γραπτώς, στη συνέχεια θα συζητήσει με τους άλλους τα λάθη που έγιναν στη συνομιλία και, τέλος, θα ξαναγράψει την υπόθεση χρησιμοποιώντας τα εργαλεία της ενεργητικής ακρόασης.

Μαθησιακά Αποτελέσματα (LU4): Ανάπτυξη επίγνωσης για τη δική σας ομιλία και εκτίμηση για τις ανάγκες των άλλων

Πηγή:

<https://www.anba-abraam.com/Uploads/StPaul/TextFiles/797867fo-3705-4857-9deb-b99b4cd97162.pdf>

Η ιστορία του ονόματός μου

Ένα όνομα μπορεί να αποκαλύψει πολλά για το πλαίσιο στο οποίο γεννήθηκε κάποιος και για τις πολιτιστικές του αναφορές. Αυτή η άσκηση μπορεί να χρησιμοποιηθεί ως «παγοθραύστης» και είναι ένας ενδιαφέρων τρόπος ένταξης ατόμων σε πολιτισμικά διαφορετικές ομάδες, καθώς θα μοιράζονται το νόημα των ονομάτων τους, που συνήθως συνδέονται με πολιτιστικές πτυχές. Με αυτόν τον τρόπο, αυτή η άσκηση μπορεί να βοηθήσει στην ανάπτυξη διαπολιτισμικής επικοινωνίας, κατανόησης και σεβασμού.

Πώς να το χρησιμοποιήσετε;

- 1- Ζητήστε από τους συμμετέχοντες να καθήσουν σε έναν κύκλο.
- 2- Στη συνέχεια, κάθε συμμετέχων πρέπει να στραφεί προς το άτομο που κάθεται στα δεξιά του και να του εξηγήσει τη σημασία και την προέλευση του ονόματός τους. Πρόταση θεμάτων για ανάπτυξη:
 - Ποιός τους ονόμασε?
 - Από που πήραν το όνομά τους και γιατί;
 - Ποιά είναι η ετυμολογία των ονομάτων τους;
 - Αναμνήσεις ή ιστορίες για τα ονόματά τους.
 - Τους αρέσουν τα ονόματά τους και γιατί ή γιατί όχι;
- 3- Εάν ο αριθμός των συμμετεχόντων είναι μονός, μπορείτε να δημιουργήσετε μια ομάδα τριών ατόμων ή ο διαμεσολαβητής μπορεί να κάνει ζευγάρι με έναν από τους συμμετέχοντες.
- 4- Ο συμμετέχων που άκουσε την εξήγηση, την επαναλαμβάνει με δικά του λόγια, προκειμένου ο διπλανός του να βεβαιωθεί ότι οι εξηγήσεις ήταν κατανοητές.
- 5- Τώρα πρέπει να ανταλλάξουν ρόλους και ο συμμετέχων που εξήγησε πρώτος το όνομά του, θα ακούσει τώρα την εξήγηση του ονόματος του διπλανού του.
- 6- Τέλος, ζητήστε από κάθε άτομο να παρουσιάσει τον διπλανό του στην ομάδα και να εξηγήσει την ιστορία του ονόματός του.
- 7- Προαιρετικό: εάν χρειάζεται, η δραστηριότητα μπορεί να επεκταθεί, ώστε να αποκαλυφθεί το υπόβαθρο πίσω και από άλλα ονόματα, όπως τα ψευδώνυμα ή το όνομα των συντρόφων/παιδιών τους.

Οι περισσότεροι άνθρωποι αποκαλύπτουν ενδιαφέρων πληροφορίες σχετικά με την προέλευση του ονόματός τους και τη σημασία του. Όσο μεγαλύτερη είναι η πολιτιστική ποικιλομορφία στην ομάδα, τόσο καλύτερη είναι αυτή η άσκηση.

Εάν κάποιος συμμετέχων αισθάνεται άβολα για τα ονόματά τους, δεν υπάρχει πρόβλημα στο να μοιραστούν την ιστορία άλλων ονομάτων ή των επωνύμων τους, με τα οποία αισθάνονται πιο άνετα.

Μαθησιακά Αποτελέσματα (LU5; LU6):

Χρησιμοποιήστε δραστηριότητες για να διευκολύνετε τη διαπολιτισμική διαμεσολάβηση στο χώρο εργασίας

Πηγές:

<https://sites.lsa.umich.edu/inclusive-teaching/2017/08/23/name-story/>

<http://www.wilderdom.com/games/descriptions/NameStory.html>

Ο διαπολιτισμικός διαμεσολαβητής

Ο διαπολιτισμικός διαμεσολαβητής είναι ένα άτομο που πρέπει να ταιριάζει με συγκεκριμένα χαρακτηριστικά από το εκπαιδευτικό υπόβαθρο, να έχει διαπροσωπικές και γλωσσικές δεξιότητες και εμπειρία με μετανάστες, να γνωρίζει τη δεοντολογία, να έχει διαπολιτισμικές ικανότητες και ψηφιακές δεξιότητες. Με αυτήν τη δραστηριότητα, οι δικαιούχοι θα ερευνήσουν αυτά τα χαρακτηριστικά και θα τα απαριθμήσουν, καθώς και θα καθορίσουν τα κύρια καθήκοντα ενός διαπολιτισμικού διαμεσολαβητή εντός ενός οργανισμού.

Πώς κάνεις χρήση του;

1. Η δραστηριότητα ξεκινά με μια ανταλλαγή απόψεων σχετικά με την ερώτηση «Ποιά χαρακτηριστικά πρέπει να έχει ένας διαπολιτισμικός διαμεσολαβητής;». Γράψτε τις ιδέες που προκύπτουν σε έναν πίνακα ή ένα χαρτόνι.
 2. Στη συνέχεια, η ομάδα πρέπει να χωριστεί σε ζευγάρια και να πραγματοποιήσει έρευνα στο Διαδίκτυο σχετικά με αυτό το θέμα. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τους συνδέσμους που αναφέρονται στις πηγές, εφόσον είναι εξιόπιστες.
 3. Μελετήστε το πρότυπο αρχείο «Διαπολιτισμικός Διαμεσολαβητής».
 4. Ζητήστε από κάθε ζευγάρι, αφού συμφωνήσουν, να απαριθμήσουν τα 6 κύρια χαρακτηριστικά, που θεωρούν ότι πρέπει να έχει ένας διαπολιτισμικός διαμεσολαβητής. Όποτε είναι δυνατόν, οι συμμετέχοντες μπορούν να σκεφτούν τα χαρακτηριστικά και τους ρόλους που ταιριάζουν με το προφίλ των μεταναστών, που υπάρχουν στην οργάνωση / περιοχή / χώρα τους.
 5. Επαναλάβετε τη διαδικασία (σημεία 1 και 4) θέτοντας την ερώτηση "Ποιές εργασίες πρέπει να εκτελεί ένας διαπολιτισμικός διαμεσολαβητής εντός ενός οργανισμού;" και ζητήστε τους να συμπληρώσουν την ενότητα "Ασκήσεις" του φυλλαδίου.
 6. Όταν όλα τα ζευγάρια ολοκληρώσουν τη δραστηριότητα, ζητήστε από το καθένα να διαλέξει εκπρόσωπο για να μοιραστεί με την ομάδα τις επιλογές του ζευγαριού.
 7. Τέλος, συζητήστε σχετικά με τις διαφορές μεταξύ των ιδεών που προήλθαν από την ανταλλαγή ιδεών και αυτών που προέκυψαν μετά από έρευνα. Για το σκοπό αυτό, μπορείτε να θέσετε τις ακόλουθες ερωτήσεις:
 - Υπήρχαν πολλές σημαντικές διαφορές μεταξύ των αποτελεσμάτων από την ανταλλαγή ιδεών και την έρευνα; Εάν ναι, γιατί νομίζετε ότι συνέβη αυτό;
 - Οι εργασίες του διαπολιτισμικού διαμεσολαβητή είναι πιο απλές ή πιο περίπλοκες από ό, τι νομίζατε στην αρχή της δραστηριότητας;
 - Θα ήσασταν κατάλληλο άτομο για διαπολιτισμικό διαμεσολαβητή; Γιατί;
- Εν κατακλείδι, ενισχύστε τη σημασία της διαμεσολάβησης σε πολιτισμικά διαφορετικούς οργανισμούς για τη βελτίωση των ανθρωπίνων σχέσεων και, ως εκ τούτου, για τη συμβολή της στην επίτευξη των στόχων των οργανισμών. Όσον αφορά τη δραστηριότητα ανταλλαγής ιδεών, φροντίστε:
- ο διαμεσολαβητής να υπογραμμίζει την ανάγκη μείωσης των σχολίων.
 - μόνο ένα άτομο να μιλά κάθε φορά.
 - να απέχουν από την ανάλυση των ιδεών ενός άλλου ατόμου.
 - και βεβαιωθείτε ότι όλες οι ιδέες είναι κατανοητές και αντιληπτές

Μαθησιακά Αποτελέσματα(LU3): Εξηγήστε το προφίλ και τα καθήκοντα ενός διαπολιτισμικού διαμεσολαβητή

Πηγή: http://www.mediation-time.eu/images/TIME_O3_intercultural_mediator_profile.pdf
www.cnse.es/inmigracion/index.php?option=com_content&view=category&id=185&Itemid=575&lang=en

Ανάλυση ενδιαφερομένων

Η δραστηριότητα της ανάλυσης ενδιαφερομένων, στοχεύει στο να βοηθήσει τους εκπαιδευτές / επαγγελματίες να διαχωρίσουν τους σημαντικούς ενδιαφερόμενους από τους όχι τόσο σημαντικούς. Αυτή η δραστηριότητα περιλαμβάνει το "Salience Model". Πρόκειται για ένα τρισδιάστατο μοντέλο που λαμβάνει υπόψη τη δύναμη, τη νομιμότητα και τον εκρηκτικό χαρακτήρα των ενδιαφερομένων. Η τομή αυτών των τριών παραγόντων απεικονίζεται παρόμοια με ένα διάγραμμα Venn.

Η δύναμη είναι η εξουσία που διαθέτουν ορισμένοι ενδιαφερόμενοι για να αλλάξουν την κατεύθυνση του έργου. Η νομιμότητα είναι η ορθότητα της συμμετοχής των ενδιαφερομένων στο έργο. Το επείγον δείχνει πόσο γρήγορα αντιμετωπίζονται οι ανάγκες των ενδιαφερομένων. Το κατεπείγον καθορίζει το πόσο σημαντικές είναι οι ανάγκες των ενδιαφερομένων για τους στόχους του έργου.

Πώς τη χρησιμοποιώ;

Διάρκεια: 40 λεπτά.

Υλικά: στυλό, post-it, οι ερωτήσεις που υπάρχουν στο βήμα 1 τυπωμένες σε ένα χαρτί A4, το διάγραμμα που υπάρχει στο βήμα 2 τυπωμένο σε χαρτί A3 ή A4.

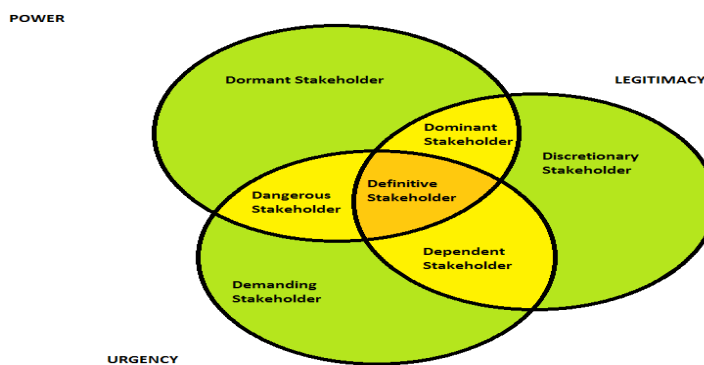
ΒΗΜΑ 1: Χωρίστε τις ομάδες σε ζευγάρια και δώστε τους τις ακόλουθες ερωτήσεις για να συζητήσετε μεταξύ τους για περίπου 10-15 λεπτά:

Ποιές είναι οι προσδοκίες των ενδιαφερομένων; Τι τους ενδιαφέρει; Τι περιμένουν να κερδίσουν; Ποιές είναι οι ανησυχίες τους; Πόση επιρροή έχει ο ενδιαφερόμενος; Έχουν νόμιμα δικαιώματα;

Ενώ τα ζευγάρια μιλούν μεταξύ τους, και οι δύο θα πρέπει να κρατούν μερικές σημειώσεις για κάθε απάντηση που δίνεται. Είναι πολύ σημαντικό να έχετε αυτές τις σημειώσεις για το επόμενο βήμα.

ΣΥΜΒΟΥΛΗ: Για τις σημειώσεις μπορείτε να δώσετε στους συμμετέχοντες post-it.

ΒΗΜΑ 2: Εσείς, ως εκπαιδευτής, ζητήστε από τα άτομα, βάσει των σημειώσεών τους από τη συζήτησή τους με τους συνομιλητές τους, να βάλουν τα ονόματα των συνομιλητών τους στο ακόλουθο πρότυπο, μέσα στον κύκλο, ανάλογα με το τι πιστεύουν ότι τους αντιπροσωπεύει περισσότερο, γράφοντας τα ονόματά τους στους κύκλους. "Παρακαλώ, βάλτε το όνομα του συνομιλητή σας στον κύκλο που πιστεύετε ότι ταιριάζει περισσότερο."



Πριν από αυτό, θα πρέπει να εξηγήσετε στους συμμετέχοντες τους ακόλουθους ορισμούς:

Δύναμη είναι η εξουσία που διαθέτουν ορισμένοι ενδιαφερόμενοι για να αλλάξουν την κατεύθυνση του έργου.

Νομιμότητα είναι η ορθότητα της συμμετοχής των ενδιαφερομένων στο έργο.

Το **Επείγον** δείχνει πόσο γρήγορα αντιμετωπίζονται οι ανάγκες των ενδιαφερομένων. Το κατεπείγον καθορίζει το πόσο σημαντικές είναι οι ανάγκες των ενδιαφερομένων για τους στόχους του έργου.

ΒΗΜΑ 3: Ταιριάζτε το όνομα που βρίσκεται μέσα στους κύκλους με το νόημά του και μετά αρχίστε να εξηγείτε για κάθε άτομο, σε ποιά κατηγορία ανήκει και ποιά είναι τα χαρακτηριστικά αυτών των κατηγοριών. Οι επαγγελματίες πρέπει να διαβάσουν τα ακόλουθα:

Κατηγορία διακριτικής ευχέρειας: Δικαιούχοι ενδιαφερόμενοι, που δεν έχουν το επείγον ή τη δύναμη. Δεν υπάρχει μεγάλη πίεση από αυτήν την κατηγορία. Θα μπορούσαν να είναι δικαιούχοι σε εκπαιδευτικά ιδρύματα.

Αδρανοποιημένη κατηγορία: Έχει υψηλή δύναμη, αλλά δεν έχει νομιμότητα ή επείγον. Αυτοί οι άνθρωποι δεν εμπλέκονται πολύ, θα μπορούσαν να είναι χορηγοί.

Κατηγορία απαίτησης: Δεν έχει ούτε δύναμη ούτε νομιμότητα, αλλά θέλει τα πράγματα να αντιμετωπίζονται αμέσως. Πρέπει να είστε προσεκτικοί.

Κυρίαρχη κατηγορία: Έχει ισχύ και νομιμότητα αλλά όχι επείγον. Υπάρχει ένα συγκεκριμένο επίπεδο προσδοκίας από αυτήν την κατηγορία και θα μπορούσε να είναι εκείνο που προσδιορίστηκε ως επί το πλείστον κατά την ανάλυση. Έχει επίσημη δύναμη.

Επικίνδυνη κατηγορία: Έχει τόσο δύναμη όσο και επείγον, αλλά δεν είναι πραγματικά εξουσιοδοτημένη να συμμετέχει στο έργο.

Εξαρτώμενη κατηγορία: Έχει το επείγον και είναι μέρος του έργου, αλλά δεν έχει εξουσία, οπότε στηριχτείτε σε κάποιο άλλο που να έχει. Θα μπορούσαν να υπάρχουν άνθρωποι που ζουν γύρω από ένα εργοστάσιο χημικών και θα μπορούσαν να επηρεαστούν από τα λύματα του εργοστασίου.

Οριστική κατηγορία: Έχει και τους τρεις παράγοντες και ως εκ τούτου την υψηλότερη ένδειξη.

Μαθησιακά αποτελέσματα:

Μέσω αυτής της δραστηριότητας οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να προσδιορίσουν το προφίλ των ενδιαφερομένων, να αξιολογήσουν το ενδιαφέρον τους και να διασφαλίσουν ότι θα έχουν αντίκτυπο στην πρόοδο του έργου.

Πηγή: <https://www.stakeholdermap.com/stakeholder-analysis/stakeholder-analysis-questions.html>
<https://www.stakeholdermap.com/stakeholder-analysis/stakeholder-salience.html>

Σχέδιο Δέσμευσης Ενδιαφερόμενων

Το Σχέδιο Δέσμευσης των Ενδιαφερομένων, στοχεύει στην αξιολόγηση της συμμετοχής των ενδιαφερομένων στη διαδικασία διαμεσολάβησης. Είναι μια ομαδική δραστηριότητα, η οποία προωθεί την ομαδική επικοινωνία, προκειμένου να δημιουργήσει μια στρατηγική δέσμευσης για να εξασφαλίσει τη συνεχή συμμετοχή των ενδιαφερομένων.

Πώς το χρησιμοποιώ;

Διάρκεια: 40 λεπτά.

Υλικά: Πρότυπα τυπωμένα σε χαρτιά A4, στυλό

ΒΗΜΑ 1: Χωρίστε τους συμμετέχοντες σε ομάδες (κάθε ομάδα πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον 3 άτομα). Δώστε σε κάθε ομάδα έναν από τους ακόλουθους ρόλους: Οργανισμός που εργάζεται στο πλαίσιο της μετανάστευσης, Εμπειρογνώμονες ανθρωπιστικών σπουδών, Μη κυβερνητική ένωση που ασχολείται με θέματα μετανάστευσης, Δημόσιος υπάλληλος.

ΣΥΜΒΟΥΛΗ: Μπορείτε επίσης να χρησιμοποιήσετε περισσότερους ρόλους, με βάση τον αριθμό των συμμετεχόντων. Δώστε σε κάθε ομάδα 15 λεπτά για να συζητήσουν για τους ρόλους τους και για να συμπληρώσουν το ακόλουθο πρότυπο:

Πιθανός ρόλος στη διαδικασία διαμεσολάβησης	Στρατηγική δέσμευσης	Προτεινόμενη παρέμβαση	Στρατηγική αξιολόγησης
	Πώς θα συμπεριλάβετε αυτόν τον ενδιαφερόμενο στη διαδικασία διαμεσολάβησης;		Σχέδια για ανατροφοδότηση ή συνεχή συμμετοχή (Διαθέτει η εταιρεία σας την τεχνική ικανότητα να διασφαλίζει τη διαθεσιμότητα των αξιόπιστων δεδομένων;)
Γράψτε τον ρόλο σας (ενδιαφερόμενος οργανισμός, ομάδα ή άτομο)			

ΒΗΜΑ 2: Μετά το τέλος της συζήτησης, κάθε ομάδα θα πρέπει να παρουσιάσει στις άλλες ομάδες τον ρόλο της ως Ενδιαφερόμενος και πως μπορεί να επηρεάσει το Έργο. Ο παρουσιαστής του πίνακα, αφιερώνει 5 λεπτά εξηγώντας το πως η ομάδα του βελτίωσε τη ροή πληροφοριών στο σχέδιο αφοσίωσής του και πως αυτό θα διευκόλυνε τη χρήση δεδομένων. Ερωτήσεις: Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τις ακόλουθες ερωτήσεις για να ρωτήσετε τις ομάδες σχετικά με τους ρόλους τους: Ποιός ήταν ο ρόλος σας; Ποιός θα είναι ο ρόλος σας στη δραστηριότητα; Με ποιο τρόπο μπορείτε να επηρεάσετε τη διαδικασία διαμεσολάβησης; Έχετε την «δύναμη» να το κάνετε αυτό; Εάν ναι, εξηγήστε πως. Ποιά είναι τα σχέδιά σας για τη συνεχή συμμετοχή; Πώς υποστηρίζει ο οργανισμός σας τη λήψη των απαραίτητων πληροφοριών για τη λήψη αποφάσεων;

Μαθησιακά Αποτελέσματα (LU4): Αξιολογεί πόσο δραστήριος μπορεί να είναι ένας ενδιαφερόμενος, προκειμένου να επιφέρει μια θετική αλλαγή ή αποτέλεσμα στο έργο

Πηγή: DDU Integration Toolkit

ΓΛΩΣΣΑΡΙ

ΕΝΟΤΗΤΑ 1
Διαπολιτισμική διαμεσολάβηση

Χαρτογράφηση Ενδιαφερομένων

Ενδιαφερόμενος είναι ο οποιοσδήποτε μπορεί να επηρεάσει ή να επηρεαστεί από έναν οργανισμό, από έναν συνεργάτη ή ένα έργο. Μπορούν να έχουν αντίκτυπο με πιο άμεσο ή έμμεσο τρόπο. Επίσης, μπορούμε να ορίσουμε ως ενδιαφερόμενο, ένα άτομο ή μια ομάδα, που ισχυρίζεται ότι έχει ένα ή περισσότερα συμφέροντα σε έναν οργανισμό.

Όσον αφορά τον ορισμό της «Χαρτογράφησης Ενδιαφερομένων», αυτό σημαίνει τον καθορισμό του προφίλ των ενδιαφερομένων που συμμετέχουν στη διαδικασία διαμεσολάβησης. Όλα τα σχετικά εργαλεία, οι μέθοδοι και οι δραστηριότητες, που περιλαμβάνονται στο εκπαιδευτικό υλικό, θα επικεντρωθούν κυρίως στο ενδιαφέρον και στις ανάγκες των ενδιαφερομένων, για την διασφάλιση της ενεργού συμμετοχής τους στο Έργο.

Μετανάστης

Ο Οργανισμός Μετανάστευσης του ΟΗΕ ορίζει ως μετανάστη κάθε άτομο που φεύγει από τη συνήθη θέση του και μετακομίζει σε άλλη χώρα για να βρει καλύτερες συνθήκες διαβίωσης. Ο καθένας μπορεί να είναι μετανάστης, παρά το νομικό προφίλ του ατόμου ή εάν η μετακίνηση είναι εθελοντική ή ακούσια. Ο ορισμός του μετανάστη είναι μια από τις πιο σημαντικές έννοιες αυτού του Έργου, καθώς οι στόχοι και το περιεχόμενο του συνολικού προγράμματος σχετίζονται με τις ανάγκες και τις απαιτήσεις αυτής της συγκεκριμένης ομάδας-στόχου. Δεν είναι η άμεση ομάδα-στόχος του εκπαιδευτικού υλικού, αλλά είναι οι τελικοί χρήστες, οι οποίοι θα επωφεληθούν από τα παραδοτέα του Έργου. Ειδικά στο Παραδοτέο 3, ο αρχικός στόχος είναι να εφοδιαστούν οι επαγγελματίες με πρακτικά εργαλεία, δραστηριότητες και μεθοδολογίες, που προωθούν τις διαπολιτισμικές αξίες σε εταιρείες που εμπλέκονται σε θέματα μετανάστευσης.

Πεποιθήσεις

Μια αποδοχή ότι υπάρχει κάτι ανώτερο ή είναι αληθινό, ειδικά κάτι χωρίς απόδειξη (Λεξικό Οξφόρδης)

Αξίες

Η άποψη ότι κάτι αξίζει: τη σημασία, την αξία ή τη χρησιμότητά του (Λεξικό Οξφόρδης)

Ποικιλία

Το γεγονός ότι υπάρχουν πολλές διαφορετικές ιδέες ή απόψεις για κάτι (Λεξικό Οξφόρδης)

Διαπολιτισμική

Πραγματοποιείται μεταξύ πολιτισμών ή προέρχεται από διαφορετικούς πολιτισμούς (Λεξικό Οξφόρδης)

Πολιτισμός

Πρώτηση εννοιών όπως το κοινωνικό γίνεσθαι, το μοίρασμα, η ενεργή συμμετοχή στα κοινά και στις ομάδες στις οποίες είναι μέλη.

Διαπολιτισμικότητα

Περιγράφει κοινότητες, στις οποίες υπάρχει βαθιά κατανόηση και σεβασμός για όλους τους πολιτισμούς. Η διαπολιτισμική επικοινωνία επικεντρώνεται στην αμοιβαία ανταλλαγή ιδεών και πολιτιστικών κανόνων και στην ανάπτυξη ουσιαστικών σχέσεων. Σε μια διαπολιτισμική κοινωνία, κανένας δεν μένει αμετάβλητος, επειδή όλοι μαθαίνουν ο ένας από τον άλλον και μεγαλώνουν μαζί.

Πολυπολιτισμικότητα

Είναι η συνύπαρξη διαφορετικών πολιτισμών, όπου ο πολιτισμός περιλαμβάνει φυλετικές, θρησκευτικές ή πολιτιστικές ομάδες και εκδηλώνεται με συνήθειες συμπεριφορές, πολιτιστικές αξίες, πρότυπα σκέψης και επικοινωνιακά στυλ. Η πολυπολιτισμικότητα αναφέρεται σε μια κοινωνία που περιέχει πολλές πολιτιστικές ή εθνοτικές ομάδες. Οι άνθρωποι ζουν ο ένας δίπλα στο άλλον, αλλά οι πολιτιστικές ομάδες δεν έχουν απαραίτητα αλληλεπιδράσεις μεταξύ τους. Για παράδειγμα, σε μια πολυπολιτισμική γειτονιά οι άνθρωποι μπορεί να

ΕΝΟΤΗΤΑ 2
Διαπολιτισμική επικοινωνία

συχνάζουν σε εθνοτικά παντοπωλεία και εστιατόρια, χωρίς να αλληλεπιδρούν πραγματικά με τους γείτονές τους από άλλες χώρες.

Διαπολιτισμικότητα

Ασχολείται με τη σύγκριση διαφορετικών πολιτισμών. Στη διαπολιτισμική κοινωνία, οι διαφορές γίνονται κατανοητές και αντιληπτές, και μπορούν να επιφέρουν ατομικές αλλαγές, αλλά όχι συλλογικούς μετασχηματισμούς. Στις διαπολιτισμικές κοινωνίες, ένας πολιτισμός θεωρείται συχνά «ο κανόνας» και όλοι οι άλλοι πολιτισμοί συγκρίνονται ή αντιπαραβάλλονται με τον κυρίαρχο πολιτισμό.

Ποικιλομορφία

Η ποικιλομορφία αναφέρεται στα χαρακτηριστικά που μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη διαφοροποίηση πραγμάτων ή ανθρώπων. Όσον αφορά τους ανθρώπους, αναφέρεται στα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά κάθε ατόμου ή ομάδας, όπως: ηλικία, φύλο, εθνοτική ή κοινωνική καταγωγή, εθνική καταγωγή, γλώσσα, θρησκεία ή πεποιθήσεις, γνώμη, ιδιοκτησία, αναπηρία ή σεξουαλικός προσανατολισμός, μεταξύ άλλων. Στο πλαίσιο του προγράμματος *Be in Europe*, η ποικιλομορφία θα επικεντρωθεί σε μετανάστες από χώρες εκτός Ευρώπης, που ενδέχεται να μην είναι εξοικειωμένοι με τις κοινωνικές και πολιτιστικές ιδιαιτερότητες των ευρωπαϊκών χωρών υποδοχής. Η εξερεύνηση της ποικιλομορφίας επιτρέπει την κατανόηση των διαφορών του άλλου, την αποδοχή και την εκτίμησή τους, έτσι ώστε ο καθένας να μπορεί να ζήσει για να έχει ίσες ευκαιρίες.

Πεποιθήσεις

Θεωρίες που θεωρούνται αληθινές από άτομα και ομάδες, αλλά δεν αποδεικνύονται με αποδεικτικά στοιχεία ή αμφισβητούνται. Συνήθως συνδέονται με ένα σύστημα θρησκευτικών πεποιθήσεων ή φιλοσοφίας.¹

Πολιτισμός

Ο πολιτισμός αφορά τη ζωή και την πράξη. Είναι ένας συνεχής προγραμματισμός του νου, που ξεκινά από τη γέννηση. Περιλαμβάνει κανόνες, αξίες, έθιμα και γλώσσα. Εξελίσσεται και εμπλουτίζεται συνεχώς, καθώς ο νέος προσαρμόζεται όλο και πιο πολύ στο περιβάλλον του.²

Ποικιλία

Η παρουσία ποικίλων διαφορών. Αυτά μπορεί να είναι προσεγγίσεις, απόψεις, τρόποι ζωής, συμπεριφορές και στάσεις που είναι διαφορετικές μεταξύ τους, αλλά υπάρχουν στον ίδιο χώρο, επισημαίνοντας τη διαφορά.³

Διαπολιτισμική μάθηση

Είναι για να μάθουμε πως να αντιλαμβανόμαστε τους άλλους, που είναι ιδιαίτερα διαφορετικοί από εμάς. Είναι για εμάς. Αφορά τους φίλους μας και το πως συνεργαζόμαστε για τη δημιουργία μιας δίκαιης κοινότητας. Πρόκειται για το πως οι κοινότητες μπορούν να συνεργαστούν για να προωθήσουν την ισότητα, την αλληλεγγύη και τις ίσες ευκαιρίες για όλους. Πρόκειται για την ενίσχυση του σεβασμού και την προώθηση της αξιοπρέπειας μεταξύ των πολιτισμών, ειδικά όταν ορισμένοι ανήκουν στη μειονότητα, ενώ άλλοι στην πλειοψηφία.

Προκατάληψη

Βασίζεται σε ανεπαρκή γεγονότα για κάποιους. Συχνά τείνουμε να προδικάζουμε τους άλλους, απλώς και μόνο επειδή δεν τους γνωρίζουμε ή δεν καταβάλλουμε προσπάθειες για να τους γνωρίσουμε. Βασίζεται σε εμπειρίες που μοιράζονται οι άλλοι, ή σε αυτά που διαβάζετε στις ημεμερινές εφημερίδες.

Στερεότυπα

ΕΝΟΤΗΤΑ 3
Ενεργητική Ακρόαση

¹ Συμβούλιο της Ευρώπης (2006): Θρησκευτική ποικιλομορφία και διαπολιτισμική εκπαίδευση. Ένα βιβλίο αναφοράς για τα σχολεία.

² https://www.salto-youth.net/downloads/toolbox_tool_download-file-112/t%20kit%20intercultural%20learning.pdf

³ Συμβούλιο της Ευρώπης (2006): Θρησκευτική ποικιλομορφία και διαπολιτισμική εκπαίδευση. Ένα βιβλίο αναφοράς για τα σχολεία.

Τα στερεότυπα είναι τα σχόλια που κάνουμε για άλλους χωρίς επαρκείς λόγους και με αβάσιμο συλλογισμό.⁴

<p>ΕΝΟΤΗΤΑ 4 Ανάπτυξη εμπιστοσύνης και δεοντολογία</p>	<p>Διαπολιτισμικότητα: Δυνατότητα αλληλεπίδρασης με άτομα διαφορετικών πολιτισμικών, κοινωνικών και θρησκευτικών υποβάθρων, χρησιμοποιώντας τη μητρική τους γλώσσα με κατάλληλο τρόπο, έτσι ώστε να δείχνει τη γνώση και την κατανόηση των πολιτισμών τους.</p> <p>Πολιτιστικές μειονότητες: Ομάδα ατόμων με κοινό πολιτιστικό υπόβαθρο, κοινούς μύθους προέλευσης και κοινά πολιτιστικά χαρακτηριστικά (γλώσσα, θρησκεία, παραδόσεις και έθιμα). Έχουν δικό τους όνομα ως μειονότητα. Έχουν αριθμητική και πολιτικά μη κυρίαρχη θέση στη χώρα που βρίσκονται οι πολίτες.</p> <p>Διάκριση: Αδικαιολόγητη αρνητική συμπεριφορά έναντι μελών μιας ομάδας, πολιτισμού ή θρησκείας.</p> <p>Προλήψεις: Αδικαιολόγητη αρνητική στάση απέναντι σε μια ομάδα ή τα μέλη μιας κουλτούρας ή θρησκείας.</p> <p>Στερεότυπα: Θετικές ή αρνητικές πεποιθήσεις που έχουν οι άνθρωποι για τα χαρακτηριστικά των κοινωνικών ομάδων, πολιτισμών ή θρησκειών.</p>
<p>ΕΝΟΤΗΤΑ 5 Χαρτογράφηση & ενδυνάμωση</p>	<p>Χαρτογράφηση των ενδιαφερομένων Μια διαδικασία εύρεσης των βασικών ενδιαφερομένων, που σχετίζονται με ένα έργο. Η διαδικασία περιλαμβάνει την ταυτοποίηση όλων των ατόμων που ενδιαφέρονται για το αποτέλεσμα του έργου.</p> <p>Ενδυνάμωση Η παραχώρηση της εξουσίας, του δικαιώματος της εκτέλεσης διαφόρων πράξεων ή καθηκόντων.</p> <p>Ιθαγένεια Από πολιτική άποψη, η ιθαγένεια είναι η κατάσταση κατά την οποία ένα άτομο είναι μέλος μιας χώρας και έχει τα νομικά δικαιώματα και τα καθήκοντά της. Με αυτόν τον τρόπο, τα άτομα έχουν μια επίσημη νομική ταυτότητα. Η ευρωπαϊκή ιθαγένεια αναφέρεται σε μια σχέση μεταξύ του πολίτη και της Ευρωπαϊκής Ένωσης (ΕΕ), που καθορίζεται από τα δικαιώματα, τα καθήκοντα και την πολιτική συμμετοχή, εκτός από την εθνική ιθαγένεια. Κάθε πρόσωπο που έχει την ιθαγένεια ενός κράτους μέλους της ΕΕ, είναι πολίτης της ΕΕ. Με μια ευρεία έννοια, η ιθαγένεια μπορεί να αναφέρεται σε υπεύθυνη συμπεριφορά του ατόμου, καθώς είναι μέλος συγκεκριμένων ομάδων.</p>
<p>ΕΝΟΤΗΤΑ 6 Διαχείριση Συγκρούσεων</p>	<p>Σύγκρουση Ανταγωνισμός μεταξύ ομάδων ή ατόμων για ασυμβίβαστους στόχους, περιορισμένους πόρους ή τη δύναμη που απαιτείται για την απόκτησή τους.</p> <p>Διαπολιτισμική επικοινωνία (Stella Ting-Toomey) Η Stella Ting-Toomey εντοπίζει 4 απαραίτητα στοιχεία διαπολιτισμικής επικοινωνίας:</p> <ul style="list-style-type: none">• Δύο άτομα (ή δύο ομάδες)• διαφορετικών πολιτισμών (με τον ορισμό του «πολιτισμού» να είναι αρκετά ευρύς)• με αλληλεπίδραση• που έχουν κοινό νόημα. <p>Το τέταρτο στοιχείο στον ορισμό είναι ιδιαίτερα ενδιαφέρον, επειδή υπογραμμίζει τη σημασία του να μην προσπαθούμε απλώς να επικοινωνούμε, αλλά και να προσπαθούμε να κατανοήσουμε - κάτι που είναι μάλλον πιο περίπλοκο και δύσκολο.</p> <p>Πηγές και είδη συγκρούσεων (Glasl) Σύμφωνα με τον Glasl (2009), οι συγκρούσεις μπορεί να προκύψουν σε διάφορα κοινωνικά επίπεδα:</p>

⁴ https://www.salto-youth.net/downloads/toolbox_tool_download-file-112/t%20okit%20intercultural%20learning.pdf

- Σε ένα άτομο ως ενδοατομική σύγκρουση
- Μεταξύ ατόμων ως διαπροσωπική σύγκρουση
- Μέσα σε μια ομάδα ως διένεξη εντός της ομάδας
- Μεταξύ ομάδων ως σύγκρουση μεταξύ ομάδων
- Μεταξύ ατόμων και ομάδων ως σύγκρουση προσώπου-ομάδας.

Η βασική αιτία της σύγκρουσης θα μπορούσε να συνοψιστεί ως εξής:

- Διενέξεις στόχων: διαφορές που γίνονται αντιληπτές στις προθέσεις
- Διενέξεις διανομής: διαφορές που γίνονται αντιληπτές κατά τη χρήση ή εξήγηση των πόρων
- Διαμάχες σχέσεων: διαφορές που παρατηρούνται στη συμπεριφορά και τις σχέσεις
- Διαμάχες βάσει ταυτότητας: απειλές ή επιθετικότητα απέναντι στην ταυτότητα και το άτομο
- Διαμάχες αντίληψης: διαφορετικές αντιλήψεις για ένα γεγονός / ζήτημα

Διαπολιτισμική διαμεσολάβηση

Η διαδικασία δημιουργίας κοινωνικών δεσμών μεταξύ ανθρώπων από διαφορετικούς πολιτισμούς.

Αξίες

Ό, τι είναι έμμεσα ή ρητά επιθυμητό για ένα άτομο ή μια ομάδα, και που επηρεάζει την επιλογή της μεθόδου, του τρόπου και του στόχου της δράσης.