



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΔΥΤΙΚΗΣ ΜΑΚΕΔΟΝΙΑΣ
ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΗ ΣΧΟΛΗ ΦΛΩΡΙΝΑΣ
**ΠΑΙΔΑΓΩΓΙΚΟ ΤΜΗΜΑ
ΝΗΠΙΑΓΩΓΩΝ**



Π.Μ.Σ.: ΕΠΙΣΤΗΜΕΣ ΤΗΣ ΑΓΩΓΗΣ

ΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΕΣ ΣΠΟΥΔΕΣ: ΣΗΜΕΙΩΤΙΚΗ ΚΑΙ ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

Διπλωματική εργασία:

**Οι δεξιότητες επικοινωνίας στην εκπαίδευση. Μελέτη περίπτωσης σε
φοιτητές ΣΔΟ: Marketing & Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων
του ΑΤΕΙΘ**

Μεταπτυχιακή φοιτήτρια

Σιφνιάδου Δέσποινα

Επιβλέπουσα Καθηγήτρια:

Βαμβακίδου Ιφιγένεια, Καθηγήτρια Π.Τ.Ν./Π.Δ.Μ.

ΘΕΣΣΑΛΟΝΙΚΗ 2019

Περιεχόμενα

Περίληψη	8
Abstract.....	9
Λέξεις – κλειδιά.....	10
Ερευνητικοί στόχοι	10
Ερευνητικά ερωτήματα.....	11
Εισαγωγή	12
ΜΕΡΟΣ Α	15
Θεωρητικό πλαίσιο	15
Αποσαφηνίσεις όρων	15
1. Επικοινωνία	15
Θεωρητική προσέγγιση της επικοινωνίας.....	15
Λεκτική επικοινωνία	17
Λειτουργίες έκφρασης.....	19
Κανόνες αντίληψης του περιεχομένου των μηνυμάτων	21
Εμπόδια στην επικοινωνία	22
2. Δεξιότητες	25
Κοινωνικές δεξιότητες.....	26
Ταξινόμηση των δεξιοτήτων στο ανθρώπινο δυναμικό:.....	28
Οι δεξιότητες που αναζητούν οι εργοδότες	32
Εικόνα 1: Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Επαγγελματικών Προσόντων	35
Εκπαίδευση στις δεξιότητες	35
Εικόνα 3: Πυραμίδα σχεδιασμού εκπαιδευτικού προγράμματος	37
3. Η επικοινωνία στην εκπαίδευση	37
3.1. Τα είδη της επικοινωνίας στον εκπαιδευτικό οργανισμό.....	38
Λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία	38
Εσωτερική και εξωτερική επικοινωνία	40

Επίσημη και ανεπίσημη επικοινωνία στον εκπαιδευτικό οργανισμό.....	41
Ατομική και συλλογική επικοινωνία.....	44
3.2. Βελτίωση της αποτελεσματικότητας της επικοινωνίας.....	45
3.3. Επικοινωνία στην εκπαιδευτική διαδικασία.....	47
Δυσκολίες στην επικοινωνία εκπαιδευτών/εκπαιδευομένων	51
Βελτιώνοντας την επικοινωνία εκπαιδευτών - εκπαιδευομένων	52
3.4. Το κλίμα στους εκπαιδευτικούς οργανισμούς.....	54
Το κλίμα και η αποτελεσματικότητα του εκπαιδευτικού οργανισμού	54
Παράγοντες διαμόρφωσης θετικού κλίματος στον εκπαιδευτικό οργανισμό.....	56
ΜΕΡΟΣ Β	58
4. Ερευνητική μεθοδολογία	58
Ποιοτική και ποσοτική έρευνα	58
Αξιοπιστία και εγκυρότητα της έρευνας.....	59
4.1. Το δείγμα	61
Ποσοτικό δείγμα της έρευνας	61
Ποιοτικό δείγμα της έρευνας	62
4.2. Τα ερευνητικά εργαλεία: ερωτηματολόγιο - συνέντευξη.....	62
Το ερωτηματολόγιο	62
Η συνέντευξη	64
4.3. Περιορισμοί έρευνας.....	65
5. Ανάλυση αποτελεσμάτων	66
Αποτελέσματα ποιοτικής ανάλυσης	66
Αποτελέσματα ποσοτικής έρευνας	72
Α. Δημογραφικά χαρακτηριστικά	74
Β. Δεξιότητες επικοινωνίας: στάσεις - αξίες.....	82
Γ. Αυτοαντίληψη.....	100
Συσχετίσεις χωρίς στατιστική σημαντικότητα	111
Ερωτήσεις Β2 - Β4	111
Συσχετίσεις ερωτημάτων Γ15-Γ18.....	113
Συσχέτιση ερωτήματος Β3 με ερωτήματα Β7-Β8-Β6.....	114
Συσχέτιση ερωτημάτων	120

Συσχετίσεις ερωτημάτων Γ11 - Γ13.....	121
Συμπεράσματα - Προτάσεις.....	124
Βιβλιογραφία	131
Ελληνική.....	131
Ξενόγλωσση.....	136
Πηγές από Διαδίκτυο.....	138
Παραρτήματα.....	140
Παράρτημα 1.....	140
Ερωτηματολόγιο ποσοτικής έρευνας.....	140
Παράρτημα 2.....	147
Πρότυπο ημιδομημένης συνέντευξης.....	147
Παράρτημα 3.....	150
Απομαγνητοφωνημένες συνεντεύξεις.....	150
Παράρτημα 4.....	195
Ερωτηματολόγιο ΕΟΠΠΕΠ 2013.....	195

ΕΥΡΕΤΗΡΙΟ ΣΧΕΔΙΑΓΡΑΜΜΑΤΩΝ

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ

Πίνακας 1: Κατανομή φύλου ερωτηθέντων	74
Πίνακας 2: Κατανομή ηλικίας ερωτηθέντων.....	75
Πίνακας 3: Κατανομή τμήματος φοίτησης ερωτηθέντων	76
Πίνακας 4: Κατανομή γλωσσομάθειας ερωτηθέντων	77
Πίνακας 5: Χρήση ψηφιακών μέσων.....	78
Πίνακας 6: Ενδιαφέροντα	80
Πίνακας 7: Συνδετικός πίνακας «Ενδιαφέροντα – φύλλο»	80
Πίνακας 8: Γλωσσομάθεια/σχολή φοίτησης	81
Πίνακας 9: Ερώτημα Β.1.1.	82
Πίνακας 10: Ερώτημα Β.1.2.	83
Πίνακας 11: Ερώτημα Β.1.3.	84

Πίνακας 12: Ερώτημα Β.1.4.	85
Πίνακας 13: Ερώτημα Β.1.5.	86
Πίνακας 14: Ερώτημα Β.1.6.	87
Πίνακας 15: Ερώτημα Β.1.7.	88
Πίνακας 16: Ερώτημα Β.1.8.	89
Πίνακας 17: Ερώτημα Β.1.9.	90
Πίνακας 18: Ερώτημα Β.1.10.	91
Πίνακας 19: Ερώτημα Β.2.	92
Πίνακας 20: Ερώτημα Β.3.	93
Πίνακας 21: Ερώτημα Β.4.	94
Πίνακας 22: Ερώτημα Β.5.	95
Πίνακας 23: Ερώτημα Β.6.	97
Πίνακας 24: Ερώτημα Β.7.	98
Πίνακας 25: Ερώτημα Β.8.	99
Πίνακας 26: Ερώτημα Γ.9.....	100
Πίνακας 27: Ερώτημα Γ.10.....	101
Πίνακας 28: Ερώτημα Γ.11.....	102
Πίνακας 29: Ερώτημα Γ.12.....	103
Πίνακας 30: Ερώτημα Γ.13.....	104
Πίνακας 31: Ερώτημα Γ.14.....	105
Πίνακας 32: Ερώτημα Γ.15.....	106
Πίνακας 33: Ερώτημα Γ.16.....	107
Πίνακας 34: Ερώτημα Γ.17.....	109
Πίνακας 35: Ερώτημα Γ.18.....	110
Πίνακας 36: Συσχέτιση ερωτημάτων Β2 - Β4	112
Πίνακας 37: Συσχέτιση ερωτημάτων Γ15- Γ18.....	114
Πίνακας 38: Συσχέτιση ερωτημάτων Β3 – Β7 – Β8 – Β6	115
Πίνακας 39: Συσχέτιση ερωτημάτων Β3 – Β6	116
Πίνακας 40: Συσχέτιση ερωτημάτων Β8 – Β3	117
Πίνακας 41: Συσχέτιση ερωτημάτων Β3-Β6	119
Πίνακας 42: Συσχέτιση ερωτημάτων Β3 – Β5	120
Πίνακας 43: Συσχέτιση ερωτημάτων Γ11- Γ13.....	122

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΓΡΑΦΗΜΑΤΩΝ

Γράφημα 1: Κατανομή φύλου συνεντευξιαζόμενων	67
Γράφημα 2: Κατανομή ηλικίας συνεντευξιαζόμενων	67
Γράφημα 3: Κατανομή τμήματος φοίτησης συνεντευξιαζόμενων	67
Γράφημα 4: Γνώση ξένων γλωσσών συνεντευξιαζόμενων	68
Γράφημα 5: Γνώση χρήσης ψηφιακών μέσων συνεντευξιαζόμενων	68
Γράφημα 6: Ενδιαφέροντα συνεντευξιαζόμενων	69
Γράφημα 7: Κατανομή φύλλου ερωτηθέντων	75
Γράφημα 8: Κατανομή ηλικίας ερωτηθέντων	76
Γράφημα 9: Κατανομή τμήματος φοίτησης/ηλικία	77
Γράφημα 10: Κατανομή ικανότητας χρήσης ψηφιακών μέσων	79
Γράφημα 11: Κατανομή απαντήσεων «γνωστική ευελιξία»	82
Γράφημα 12: Κατανομή απαντήσεων «διαπραγματευτικές ικανότητες».....	83
Γράφημα 13: Κατανομή απαντήσεων «προσανατολισμό στις υπηρεσίες».....	85
Γράφημα 14: Κατανομή απαντήσεων «κρίση και λήψη αποφάσεων».....	86
Γράφημα 15: Κατανομή απαντήσεων «συναισθηματική νοημοσύνη»	87
Γράφημα 16: Κατανομή απαντήσεων «συνεργασία».....	88
Γράφημα 17: Κατανομή απαντήσεων «διαχείριση ανθρώπων».....	89
Γράφημα 18: Κατανομή απαντήσεων «δημιουργικότητα»	90
Γράφημα 19: Κατανομή απαντήσεων «κριτική σκέψη»	91
Γράφημα 20: Κατανομή απαντήσεων «επίλυση σύνθετων προβλημάτων».....	92
Γράφημα 21: Κατανομή απαντήσεων «βελτίωση δεξιοτήτων επικοινωνίας»	93
Γράφημα 22: Κατανομή απαντήσεων «δεξιότητες σε πρόγραμμα εκπαίδευσης»	94
Γράφημα 23: Κατανομή απαντήσεων «επιμόρφωση σε δεξιότητες».....	95
Γράφημα 24: Κατανομή απαντήσεων «επαρκείς σπουδές για εργασία»	96
Γράφημα 25: Κατανομή απαντήσεων «επιμόρφωση –επιτυχημένοι επαγγελματίες»	97
Γράφημα 26: Κατανομή απαντήσεων «δεξιότητες – παράμετρος επιτυχίας».....	99
Γράφημα 27: Κατανομή απαντήσεων «δεξιότητες – επαγγελματική εξέλιξη».....	99
Γράφημα 28: Κατανομή απαντήσεων «συζήτηση – απόσπαση προσοχής».....	101
Γράφημα 29: Κατανομή απαντήσεων «εκφράζω συναισθήματα»	102
Γράφημα 30: Κατανομή απαντήσεων «κατανόηση - διάθεση άλλου»	103
Γράφημα 31: Κατανομή απαντήσεων «υψώνω φωνή»	104
Γράφημα 32: Κατανομή απαντήσεων «έλεγχος συναισθημάτων».....	105
Γράφημα 33: Κατανομή απαντήσεων «αποφυγή αντιπαραθέσεων».....	106

Γράφημα 34: Κατανομή απαντήσεων «ατομική – ομαδική εργασία»	107
Γράφημα 35: Κατανομή απαντήσεων «δημιουργικότητα – υλοποίηση έργου»	108
Γράφημα 36: Κατανομή απαντήσεων «αποφάσεις – ομάδα εργασίας».....	109
Γράφημα 37: Κατανομή απαντήσεων «αμφισβήτηση».....	110
Γράφημα 38: Συσχέτιση ερωτημάτων B2 – B4.....	112
Γράφημα 39: Συσχέτιση ερωτημάτων B3 – B6.....	116
Γράφημα 40: Συσχέτιση ερωτημάτων B8 – B3.....	118
Γράφημα 41: Συσχέτιση απαντήσεων B3- B6.....	119
Γράφημα 42: Κατανομή συσχέτισης B3 – B5.....	121
Γράφημα 43: Συσχέτιση ερωτημάτων Γ11 – Γ13.....	123

Περίληψη

Η παρούσα διπλωματική εργασία πραγματοποιήθηκε με στόχο τη διερεύνηση των αντιλήψεων των φοιτητών της Σχολής Διοίκησης και Οικονομίας και συγκεκριμένα των τμημάτων Marketing και Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων του Α.Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης, σχετικά με το ρόλο των δεξιοτήτων επικοινωνίας στην εκπαίδευση.

Ευγενής προσδοκία της ερευνήτριας ήταν να προκύψουν πληροφορίες που θα μπορούσαν να αξιοποιηθούν στα πλαίσια της συλλογικής προσπάθειας αναβάθμισης των υπηρεσιών εκπαίδευσης του Οργανισμού, καθώς έχει διαπιστωθεί ερευνητικό κενό στο συγκεκριμένο πεδίο και συγκεκριμένα στις κατευθύνσεις αυτών των τμημάτων.

Προκειμένου να εξαχθούν αξιόπιστα συμπεράσματα, πραγματοποιήθηκε συνδυαστικά ποσοτική και ποιοτική έρευνα (τριγωνοποίηση) σε ομάδα - στόχο τους φοιτητές των αναφερόμενων τμημάτων.

Τα ερευνητικά εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν ήταν το ερωτηματολόγιο για τη συλλογή των ποσοτικών δεδομένων και η ημι-δομημένη συνέντευξη για τη συλλογή των ποιοτικών δεδομένων. Κατά τη διεξαγωγή της ποσοτικής έρευνας, τα ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν από 168 φοιτητές και φοιτήτριες, ενώ στην ποιοτική έρευνα συμμετείχαν 7 φοιτητές και φοιτήτριες.

Μετά την ολοκλήρωση της ερευνητικής διαδικασίας, έγινε επεξεργασία με τη βοήθεια του στατιστικού προγράμματος Spss για τα ποσοτικά δεδομένα, ενώ για τα ποιοτικά έγινε ανάλυση περιεχομένου. Από την επεξεργασία των στοιχείων και πληροφοριών του ερευνώμενου δείγματος αξιολογήθηκε η σύνδεσή τους με τα ερευνητικά ερωτήματα και διαπιστώθηκε συνέπεια στα συμπεράσματα.

- ✓ Το ερευνώμενο δείγμα δηλώνει την ανάγκη ύπαρξης προγράμματος δεξιοτήτων επικοινωνίας κατά τη διάρκεια της φοίτησης.
- ✓ Αναγνωρίζονται εννοιολογικά οι δεξιότητες επικοινωνίας
- ✓ Θεωρείται σημαντικός παράγοντας επαγγελματικής εξέλιξης η ύπαρξη δεξιοτήτων επικοινωνίας
- ✓ Υπάρχει ασάφεια στην αυτοαντίληψη αναφορικά με τις επικοινωνιακές τους δεξιότητες και στο πως εκφράζονται σε συμπεριφορές
- ✓ Δηλώνεται η ανάγκη ύπαρξης προγράμματος δεξιοτήτων επικοινωνίας κατά τη διάρκεια φοίτησης

Abstract

This diploma thesis was conducted in order to investigate the perceptions of students from the Department of Administration and Economics and in particular Marketing and Tourism Management Departments, from the Alexandrian Technological Institute of Thessaloniki, regarding the role of communication skills in education.

A noble expectation of the researcher was to obtain information that could be used in the context of the collective effort to upgrade the Organization's education services, as a research gap has been identified in this field and specifically in the directions of these departments.

In order to obtain reliable conclusions, combined quantitative and qualitative research (triangulation) was carried out in a target group of students of the mentioned departments.

The research tools were the questionnaire for collecting quantitative data and the semi-structured interview for the collection of quality data. When conducting the quantitative survey, the questionnaires were completed by 168 students, while in the qualitative research 7 students attended.

After the completion of the research process, the Spss statistical program for quantitative data was processed, while content quality was analyzed.

From the processing information and data of the surveyed sample, the connection with the research questions was evaluated and consistency was reached in the conclusions:

- ✓ Communication skills are conceptually recognized
- ✓ Awareness of communication skills is considered an important factor in professional development
- ✓ There is an ambiguity in self-understanding about their communication skills and how they are expressed in behaviors
- ✓ The need for a communication skills program is stated during the course.

Λέξεις – κλειδιά: Επικοινωνία, δεξιότητες, εκπαίδευση, τουρισμός, marketing, soft skills, education.

Ερευνητικοί στόχοι

Οι ερευνητικοί στόχοι της εργασίας προσδιορίζονται στη διερεύνηση των αντιλήψεων των φοιτητών για την επικοινωνία, το ρόλο που διαδραματίζει τόσο στην κοινωνική όσο και στη μετέπειτα επαγγελματική τους πορεία, για την αναγκαιότητα ύπαρξης εξειδικευμένου προγράμματος ανάπτυξης δεξιοτήτων επικοινωνίας κατά τη διάρκεια των σπουδών τους και την αυτοαντίληψή τους σχετικά με τον τρόπο που επικοινωνούν. Πιο συγκεκριμένα επιδιώκεται:

- ✓ Να υπάρξει μία ενδεικτική εικόνα- αποτύπωση, τηρουμένων των αναλογιών του μεγέθους του δείγματος, αλλά και συνολικότερα της μεθοδολογίας επιλογής του, για την αντίληψη επάρκειας των πτυχιακών σπουδών όσον αφορά στην επαγγελματική τους αποκατάσταση
- ✓ Να διερευνηθούν οι ανάγκες ανάπτυξης δεξιοτήτων επικοινωνίας των φοιτητών (ομάδας –στόχου)
- ✓ Να διερευνηθούν οι απόψεις των φοιτητών για την αναγκαιότητα ή μη της ανάπτυξης κοινωνικών δεξιοτήτων, που θα τους υποστήριζαν επικουρικά στο επάγγελμά τους
- ✓ Να διερευνηθεί η ανάγκη σχεδιασμού προγράμματος ανάπτυξης δεξιοτήτων επικοινωνίας στο υπάρχον και ισχύον πρόγραμμα φοίτησής τους
- ✓ Να ανιχνευθεί η στάση τους στην έκφραση και διαχείριση των συναισθημάτων τους στην κοινωνική και επαγγελματική διάσταση

Ερευνητικά ερωτήματα

Τα ερωτήματα που προκύπτουν είναι τα εξής:

- Ποια είναι η αντίληψη της ομάδας στόχου για την εννοιολογική αποτύπωση των δεξιοτήτων επικοινωνίας;
- Πόσο σημαντικές θεωρούν τις δεξιότητες επικοινωνίας για την επαγγελματική τους εξέλιξη;
- Θεωρούν ότι η εκπαίδευση σε δεξιότητες επικοινωνίας μέσα από οργανωμένο πρόγραμμα είναι σημαντική;
- Πως αξιοποιούν τις δεξιότητές τους σύμφωνα με την αυτοαντίληψή τους;

Εισαγωγή

Η επικοινωνία ως ανθρώπινη λειτουργία μπορεί να θεωρηθεί από τις πιο σημαντικές, καθώς προκαλεί φυσική, σκεπτική, νοητική και συναισθηματική αντίδραση σε ένα άλλο άτομο και κατά επέκταση σε ομάδα ή οργανισμό. Είναι «Η τέχνη της αποτελεσματικής ανταλλαγής πληροφοριών, η οποία ολοκληρώνεται με την εδραίωση κατανόησης ανάμεσα σε δύο ή περισσότερα άτομα, ανάμεσα σε ένα άτομο και μία ομάδα, ή ανάμεσα σε δύο ή περισσότερες ομάδες» (Πιπερόπουλος, 1996, στο Καλλινικάκη, 2008, σελ. 37). Είναι δραστηριότητα που έχει ως βασικό σκοπό την ικανοποίηση των αναγκών του ατόμου, μέσα από τη μετάδοση πληροφοριών, εννοιών, γνώσεων, σκέψεων, συναισθημάτων, από έναν «πομπό» προς ένα «δέκτη». Η επικοινωνιακή διαδικασία εμπεριέχει, συνειδητά ή ασυνείδητα, ένα «αίτημα» του πομπού προς το δέκτη. Η βασική σημασία της λέξης επικοινωνώ είναι «έχω κάτι κοινό με κάποιον» (Cole & Cole, 2002, σ. 77).

Η επαρκής επικοινωνία σημαίνει και την επαρκή ικανοποίηση των αναγκών όσων εμπλέκονται στη συγκεκριμένη διαδικασία, προϋποθέτει δε τη συνειδητότητα των καταστάσεων, του εαυτού μας και του «άλλου», όπως και των χαρακτηριστικών τους. Η συνειδητότητα αυτή διαφοροποιείται ως προς το βαθμό και την ποιότητα της «ενσυναισθητικής» κατανόησης των εμπλεκομένων στην επικοινωνιακή διαδικασία.

Ως «ενσυναίσθηση» νοείται η διαδικασία βαθύτερης και ουσιαστικότερης κατανόησης του ατόμου, η δεξιότητα που εκφράζεται με την αναγνώριση των συναισθημάτων και της κατάστασης που βρίσκεται ένας άλλος άνθρωπος, χάρη στην οποία μπορεί πιο εύκολα να αναγνωριστεί μία συμπεριφορά και τα κίνητρά της.

Η συνειδητότητα της διαδικασίας της επικοινωνίας που αναφέρεται ως ‘μετα – επικοινωνία’, είναι η κατανόηση του τρόπου με τον οποίο ανταλλάσσονται οι εμπειρίες, οι απόψεις και τα συναισθήματα μέσα στα πλαίσια της επικοινωνιακής διαδικασίας. Συγκεκριμένα, *«ποιοι είναι οι δομικοί και λειτουργικοί ρόλοι όσων συμμετέχουν στη διαδικασία, τι είδους σχέσεις αναπτύσσονται μεταξύ τους, ποιο είναι το «κλίμα» των σχέσεων αυτών, εάν είναι συναινετικό ή ανταγωνιστικό, εγκάρδιο ή «οξύ», ποιοι κανόνες και ποιες αρχές διέπουν τη διαδικασία, με ποιον τρόπο επιλύονται τα προβλήματα και οι εντάσεις μεταξύ των μελών που εμπλέκονται στη διαδικασία»* (ΑΣΠΑΙΤΕ, 2017).

Η βαθύτερη αυτή κατανόηση του τρόπου με τον οποίο πραγματοποιείται κάθε επικοινωνιακή διαδικασία αποτελεί το σημείο αιχμής της επάρκειάς της, καθώς επιτρέπει στους συμμετέχοντες την πλήρη, ολόπλευρη διαχείριση όλων των εκφάνσεων που μπορεί να λαμβάνει.

Το θέμα της επικοινωνίας αποτελεί ένα ανεξάντλητο πεδίο επιστημονικής μελέτης και ερευνών, ενώ η βιβλιογραφία που αναφέρεται σε αυτό είναι ευρύτατη και η προσέγγισή της πολύπλευρη.

Η θετική εικόνα που εκπέμπει ένας άνθρωπος προς τους απέναντί του, είναι ένα χαρακτηριστικό με ιδιαίτερη δυναμική που όσοι δεν το διαθέτουν, προκειμένου να την εξελίξουν είναι αναγκαίο να κάνουν οργανωμένη προσπάθεια για τη βελτίωση των ικανοτήτων και δεξιοτήτων που απαρτίζουν το φαινόμενο της επικοινωνιακής ικανότητας.

Με βάση τα παραπάνω αντιλαμβάνεται κανείς τη σημαντικότητα του ρόλου της επικοινωνίας και στην εκπαίδευση.

Μελετώντας την επικοινωνία μέσα από τη διεθνή βιβλιογραφία, αλλά και σε συνδυασμό με προσωπική παρατήρηση της ερευνήτριας στη διάρκεια της επαγγελματικής και εκπαιδευτικής της σταδιοδρομίας, ανέκυψε η ανάγκη να διερευνηθεί πως μεταφράζεται σε στάσεις και συμπεριφορές στην ομάδα στόχο που περιγράφεται στη συνέχεια.

Στην παρούσα διπλωματική επιχειρείται να προσδιοριστούν οι ανάγκες σε δεξιότητες επικοινωνίας στους φοιτητές ΣΔΟ: Marketing & Διοίκηση Τουριστικών Επιχειρήσεων του ΑΤΕΙ.

Για τον σκοπό αυτό πραγματοποιήθηκε έρευνα χρησιμοποιώντας ποσοτικά και ποιοτικά δεδομένα. Η δομή της εργασίας είναι η εξής:

Το Μέρος Α΄ αποτελεί το Θεωρητικό πλαίσιο, όπου στο 1ο κεφάλαιο αναλύονται και διασαφηνίζονται οι όροι και οι έννοιες της επικοινωνίας, των δεξιοτήτων και της εκπαίδευσης. Στο 2ο κεφάλαιο παρουσιάζονται η σημασία και τα είδη της επικοινωνίας, οι τρόποι βελτίωσης της αποτελεσματικότητάς της και προσεγγίζεται μέσα από το πρίσμα της εφαρμογής της στην εκπαίδευση, πόσο η ποιότητα της επικοινωνίας επηρεάζει το κλίμα στον οργανισμό, αλλά και την εκπαιδευτική διαδικασία.

Στο Β' μέρος παρουσιάζεται η ερευνητική μεθοδολογία, με ανάλυση αποτελεσμάτων τόσο της ποιοτικής όσο και της ποσοτικής έρευνας και η εξαγωγή συμπερασμάτων. Η διπλωματική εργασία κλείνει με την παρουσίαση της βιβλιογραφίας που χρησιμοποιήθηκε για την συγγραφή της και τέλος με τα παραρτήματα, όπου παρατίθενται αυτούσια τα ερευνητικά εργαλεία: το ερωτηματολόγιο και οι απομαγνητοφωνημένες συνεντεύξεις, καθώς και πρότυπο ερωτηματολογίου που λειτούργησε ως πιλότος για τη δόμησή του που χρησιμοποιήθηκε στην παρούσα έρευνα.

ΜΕΡΟΣ Α

Θεωρητικό πλαίσιο

Αποσαφηνίσεις όρων

1. Επικοινωνία

Θεωρητική προσέγγιση της επικοινωνίας

Η επικοινωνία είναι αναπόσπαστο κομμάτι της καθημερινής μας ζωής. Η ποιότητα των επικοινωνιακών μας συναλλαγών επηρεάζει σε μεγάλο βαθμό την προσωπική και κοινωνική μας ζωή (Βαϊκούση, 2008, σελ.202). Αποτελεί μία πολύπλοκη και ζωτικής σημασίας δραστηριότητα, χωρίς την οποία όλα όσα θεωρούμε σαν ανθρώπινη εμπειρία δεν θα υπήρχαν. Είναι ακόμη το θεμελιώδες στοιχείο τόσο της ανάπτυξης όσο και της εξέλιξης του ανθρώπου και του πολιτισμού του (Αθανασούλα - Ρέππα, 1999, σελ.140).

Η ετυμολογία της λέξης ανάγεται στο κοινωνώ που σημαίνει κοινωνός, συμμετοχος (Μπαμπινιώτης, 2002). Σύμφωνα με τον Μπαμπινιώτη (2002) με τον όρο επικοινωνία εννοούμε *«την αποστολή μηνυμάτων/πληροφοριών από κάποιον που νοείται ως πομπός προς κάποιον που νοείται ως δέκτης και αντίστροφα, μέσω κοινού συστήματος σημάτων, συμβόλων»*.

Ο Κόκκος (1998, σελ.55) εξηγεί ότι *«επικοινωνία είναι η ανταλλαγή μηνυμάτων μεταξύ δύο ή περισσότερων ανθρώπων, μέσω της οποίας αναπτύσσονται σχέσεις»*. Με αυτό τον ορισμό αυτόν φαίνεται να συμφωνούν τόσο ο Κουτούζης (1999, σελ.230) όσο και οι McQuail & Windahl (1993, σελ. 4-5) καθώς ο Κουτούζης την ορίζει ως *«μια αμφίδρομη διαδικασία κατά την οποία διάφορες πληροφορίες ανταλλάσσονται και κατανοούνται από δύο ή περισσότερους ανθρώπους»* και οι McQuail & Windahl ως *«την ανταλλαγή και το μοίρασμα πληροφοριών, συμπεριφορών, ιδεών και συναισθημάτων»*.

Ο Laswell (όπ. αναφ. στο Αθανασούλα - Ρέππα, 1999, σελ. 140) υποστηρίζει ότι η *«επικοινωνία είναι η διαδικασία των 5 W:*

- *Who* (ποιος λέει.....)
- *What* (τι.....)
- *Whom* (σε ποιον.....)

- *Which* (μέσα από ποιον διάλο.....)
- *What* (... με ποιο αποτέλεσμα.....)».

Οι Πασιαρδής (2004, σελ.84) και Simon (1957, όπ. αναφ. στο Σαΐτης, 2007α, σελ.228) γράφουν ότι «επικοινωνία είναι η ανταλλαγή μηνυμάτων από τον πομπό στο δέκτη, με τρόπο ώστε να είναι κατανοητές απ' αυτόν», μένουν δηλαδή κυρίως στο επίπεδο της ανταλλαγής πληροφοριών και της κατανόησης.

Αντίστοιχη είναι και η άποψη των Naylor (1999, σελ.597), Gerdner (1974, σελ. 21, όπ. αναφ. στο Χαραλαμπίδης, 1987, σελ.57) και Dubrin (1998, σελ.360) οι οποίοι υποστηρίζουν ότι η επικοινωνία είναι η κοινωνική αλληλεπίδραση που πραγματοποιείται μέσω κωδικοποιημένων μηνυμάτων της λεκτικής ή μη λεκτικής επικοινωνίας.

Τέλος, οι Hyman (1974, σελ. 18, όπ. αναφ. στο Χαραλαμπίδης, 1987, σελ. 157) και Freire (1974, σελ. 207), ορίζουν την αξία της επικοινωνίας σε ένα συγκεκριμένο επίπεδο αυτό της διδασκαλίας, αντιμετωπίζοντάς τη έτσι ως ένα κυρίαρχο εκπαιδευτικό μέσο. Σύμφωνα με τον Freire ο εκπαιδευτής πρέπει να ακολουθεί το διάλογο και την επικοινωνία, αφού καταργεί τον μονόλογο κατά τη διάρκεια της επικοινωνίας και εισάγει τον διάλογο, τον δημιουργικό και αληθινό, ο οποίος συμβάλλει στη μάθηση. Άρα η επικοινωνία είναι μια κοινωνική δραστηριότητα, ένα κοινωνικό φαινόμενο, που εμφανίζεται τόσο σε διαπροσωπικό όσο και σε επίπεδο οργανισμών και συνδέεται με τη μετάδοση και τη λήψη μηνυμάτων-πληροφοριών, ανάμεσα σε άτομα και ομάδες με τη βοήθεια ενός συστήματος συμβόλων όπως: χειρονομίες, σήματα, γλώσσα κ.ά. (Αθανασούλα - Ρέππα, 1999, σελ.140).

Είναι απαραίτητη για την εξέλιξη του ανθρώπου, καθώς η ανάγκη του για επικοινωνία υφίσταται διαχρονικά.. Η δημιουργική επικοινωνία στηρίζεται στην ανάπτυξη βασικών δεξιοτήτων του ανθρώπου όπως η συνεργασία, η αλληλοεκτίμηση, ο σεβασμός και άλλες κοινωνικές δεξιότητες οι οποίες διαμορφώνουν τελικά τον αυθεντικό της χαρακτήρα.

Λεκτική επικοινωνία

Η λεκτική επικοινωνία ορίζεται ως εκείνος ο τύπος της επικοινωνίας στην οποία το μήνυμα από τον αποστολέα προς τον παραλήπτη μεταδίδεται με τη μορφή λέξεων και φράσεων που εκπέμπονται από το φωνητικό σύστημα του ομιλητή και συλλαμβάνονται από το ακουστικό σύστημα του ακροατή. Στην πραγματικότητα βέβαια αυτό αφορά την προφορική επικοινωνία, αφού ως λεκτική επικοινωνία θεωρείται και εκείνη που στηρίζεται στη χρήση του γραπτού λόγου.

Η λεκτική επικοινωνία είναι ο πιο πολύπλοκος τύπος επικοινωνίας καθώς τα μηνύματα δημιουργούνται και εκπορεύονται από τον εγκέφαλο ενώ η μετάδοσή τους στηρίζεται στη χρήση κάποιας φυσικής γλώσσας. Η λεκτική επικοινωνία συσχετίζεται άμεσα με την γενικότερη διαδικασία αλληλεπίδρασης του ανθρώπου με τον περιβάλλοντα χώρο του και το αποτέλεσμα της δεν είναι απλά η ανταλλαγή λέξεων και φράσεων ανάμεσα στους δύο συνομιλητές, αλλά η επεξεργασία των μηνυμάτων που παραλαμβάνονται και η ανταπόκριση σε αυτά με θετικό ή αρνητικό τρόπο.

Χαρακτηριστικό παράδειγμα είναι η ύπαρξη δύο ακροατών οι οποίοι δέχονται το ίδιο ακριβώς μήνυμα και ανταποκρίνονται σε αυτό εντελώς διαφορετικά ο ένας από τον άλλο.

Η απόκριση ενός ανθρώπου στα διάφορα ερεθίσματα που δέχεται από το περιβάλλον του είναι συνάρτηση πολλών παραγόντων, όπως είναι:

- το μορφωτικό του επίπεδο
- τα βιώματά του
- η συμπεριφορά του
- οι αντιλήψεις του
- τα πιστεύω του
- η ηλικία του ατόμου
- οι χρονικές και περιβαλλοντικές συγκυρίες που χαρακτηρίζουν την εποχή του

Υπάρχουν δύο μορφές λεκτικής επικοινωνίας, η προφορική επικοινωνία που στηρίζεται στη χρήση της ομιλίας και η γραπτή επικοινωνία που στηρίζεται στη χρήση του γραπτού λόγου.

Τα βασικά χαρακτηριστικά αυτών των δύο τύπων λεκτικής επικοινωνίας είναι τα εξής:

Η προφορική επικοινωνία πραγματοποιείται σε ταχύτητα πολύ μεγαλύτερη από την ταχύτητα συγγραφής λέξεων στο χαρτί ή στον ηλεκτρονικό υπολογιστή.

Η προφορική ομιλία είναι πιο ευέλικτη καθώς φέρει τον ομιλητή και τον ακροατή σε άμεση προσωπική επαφή, δύναται να πραγματοποιηθεί και προς τις δύο κατευθύνσεις και ανά πάσα στιγμή μπορεί να τροποποιηθεί έτσι ώστε να προσαρμοσθεί στις ανάγκες των ακροατών. Σε περιπτώσεις κατά τις οποίες η προφορική επικοινωνία χαρακτηρίζεται από οπτική επαφή του ομιλητή με τους ακροατές τότε συμπληρώνεται με μη λεκτικά μηνύματα έτσι ώστε η μεταφορά των μηνυμάτων στους ακροατές και η κατανόησή τους από αυτούς να γίνει πολύ πιο εύκολα. Το βασικό μειονέκτημα της προφορικής επικοινωνίας είναι πως δεν διαρκεί στο χρόνο παρά μόνο εάν η συνομιλία του ομιλητή με τους ακροατές καταγραφεί με τη βοήθεια κάποιας συσκευής όπως είναι η κάμερα ή συσκευή ηχογράφησης. Αλλά ακόμη και στην περίπτωση αυτή, η απομαγνητοφώνηση και αρχειοθέτηση των συζητήσεων είναι αρκετά πολύπλοκη και χρονοβόρα διαδικασία.

Από την άλλη πλευρά, το βασικό πλεονέκτημα της γραπτής επικοινωνίας είναι η δυνατότητα προετοιμασίας της πριν τη μεταβίβαση του μηνύματος. Η εκπομπή της πληροφορίας δεν είναι άμεση όπως στην προφορική επικοινωνία – όπου ο χρήστης είναι υποχρεωμένος να σκεφτεί επί τόπου την απάντηση που θα δώσει, με κίνδυνο κατά τον πιθανό αυτοσχεδιασμό της στιγμής να κάνει λάθη – καθώς ο συντάκτης του κειμένου έχει όλο το χρόνο να προετοιμαστεί, να ανατρέξει στις πηγές του και να οργανώσει τις ιδέες του.

Το περιεχόμενο του μηνύματος διατηρείται στο χρόνο – επιτρέποντας έτσι την εύκολη αρχειοθέτησή του – ενώ είναι δυνατή η προεπισκόπηση και η ενδεχόμενη τροποποίησή του πριν τη διαδικασία της μετάδοσής του.

Η χρήση της γραπτής επικοινωνίας οδηγεί στη μετάδοση προσεκτικά διατυπωμένων μηνυμάτων και προσδίδει στην επικοινωνία επισημότητα και υψηλό κύρος, ιδιαίτερα σε περιπτώσεις χρήσης της κατάλληλης γλώσσας.

Το βασικό μειονέκτημα της γραπτής επικοινωνίας είναι η μικρότερη σε σχέση με την προφορική ταχύτητά της και η περιορισμένη ανατροφοδότησή της.

Ο συνδυασμός των δύο αυτών μορφών επικοινωνίας στην καθημερινή πρακτική μέσα από πολλαπλά κανάλια μετάδοσης, μπορεί να οδηγήσει την με ορθό τρόπο μετάδοση των μηνυμάτων.

Είναι προφανές πως αναγκαία προϋπόθεση για την επιτυχία αυτής της επικοινωνίας είναι η χρήση σωστής έκφρασης από την πλευρά του ομιλητή και γενικότερα η διατύπωση των μηνυμάτων με σαφή και κατανοητό τρόπο, με ηχόχρωμα τέτοιο που να προσελκύει το άκουσμα των όσων μεταδίδει.

Περαιτέρω αναφορά στη λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία, θα γίνει στο κεφάλαιο «Η επικοινωνία στην εκπαίδευση» όπου θα γίνει αναλυτικότερη θεωρητική προσέγγιση του συγκεκριμένου διαχωρισμού.

Λειτουργίες έκφρασης

Σύμφωνα με τον Argyle (1988), η επικοινωνία εκφράζεται με τις παρακάτω λειτουργίες:

A. Έκφραση παρατηρήσεων

Με αυτή τη λειτουργία αυτή εκφέρεται η γλώσσα του επιστήμονα, του αστυνομικού και του δημοσιογράφου, οι οποίοι παραθέτουν αυτό που υπέπεσε στην αντίληψή τους με σαφή, κατηγορηματικό και αντικειμενικό τρόπο, χωρίς να κάνουν υποθέσεις, εικασίες, ή να προχωρούν στην εξαγωγή συμπερασμάτων.

Παραδείγματα εκφράσεων που ανήκουν σε αυτή την κατηγορία είναι τα ακόλουθα:

- «Σήμερα διάβασα ότι οι τουρίστες στη χώρα μας για το 2018 ανήλθαν σε 30 εκατομμύρια»
- «Το πείραμα έδειξε πως η ταχύτητα του διαστημοπλοίου είναι 9000 χλμ / ώρα»
- «Ο φερόμενος ως ληστής μπήκε στην τράπεζα στις 21:00»

B. Έκφραση σκέψεων

Χρησιμοποιείται σε διαδικασίες διατύπωσης σκέψεων και συμπερασμάτων που έχουν προκύψει με βάση τα βιώματα του ομιλητή και μέσα από διαδικασίες ανάγνωσης, ακρόασης ή παρατήρησης. Αυτές οι σκέψεις μπορούν να θεωρηθούν ως προσπάθειες σύνθεσης ιδεών από τον ομιλητή, έτσι ώστε να καταλάβει τι συμβαίνει στον περιβάλλοντα χώρο του καθώς επίσης το πώς και το γιατί συμβαίνει κάτι τέτοιο.

Το αποτέλεσμα αυτής της διαδικασίας είναι η ανάπτυξη κριτικών αποτελεσμάτων και ο χαρακτηρισμός προσώπων, ενεργειών και καταστάσεων ως καλών, κακών, ορθών ή εσφαλμένων. Στην κατηγορία αυτή ανήκουν μορφές έκφρασης που συσχετίζονται με τη διατύπωση προσωπικών απόψεων και αντιλήψεων ή ακόμη και με την ανάπτυξη θεωριών.

Τυπικά παραδείγματα εκφράσεων που ανήκουν σε αυτή την κατηγορία είναι τα ακόλουθα:

- «Θεωρώ ότι ο αυξημένος ΦΠΑ δημιουργεί σοβαρά εμπόδια στην αύξηση του τουριστικού ρεύματος»
- «Ναι, πιστεύω ότι πρέπει να συνεχίσεις την προσπάθεια»
- «Η έλλειψη εγωισμού είναι αναγκαία προϋπόθεση για ένα επιτυχημένο γάμο»

Γ. Έκφραση συναισθημάτων

Αποτελεί μία διαφορετική συνιστώσα στην επικοινωνιακή διαδικασία καθώς αρκετοί ακροατές δεν επιθυμούν και δεν ενδιαφέρονται να ακούσουν κάποιον να τους εκμυστηρεύεται τα συναισθήματά του, ή όταν το κάνουν έρχονται πάρα πολύ συχνά σε δύσκολη θέση, ιδιαίτερα όταν τα όσα λέγονται μεταφέρουν θυμό ή μελαγχολία. Αυτός είναι και ο λόγος για τον οποίο πολλοί άνθρωποι δεν εξωτερικεύουν αυτά που νιώθουν πως πρέπει να πουν.

Εάν ωστόσο το πράξουν, τότε επειδή γενικά το κάθε συναίσθημα θεωρείται προσωπικό και ανεκτίμητο στοιχείο του καθενός, το πρόσωπο στο οποίο το εκμυστηρεύονται καθίσταται αυτόματα αγαπητό και εξαιρετικά οικείο προς τον ομιλητή. Εκφράσεις που ανήκουν σε αυτή την κατηγορία είναι οι παρακάτω:

- «Νομίζω πως σε στεναχώρησα και αυτό με κάνει να αισθάνομαι άσχημα»
- «Μου λείπει πολύ η Μαρία, από τότε που έφυγε για δουλειά στο εξωτερικό»
- «Αισθάνομαι πολύ χαρούμενη, κάθε φορά που σε συναντώ»

Δ. Έκφραση αναγκών

Χρησιμοποιείται για τη μετάδοση στον ομιλητή μηνυμάτων που αφορούν κάποιες ανάγκες μας που έχουν να κάνουν είτε με συναισθήματα είτε με ζητήματα που αφορούν την προσωπική, επαγγελματική και κοινωνική μας ζωή.

Οι αποδέκτες αυτών των μηνυμάτων μπορεί να είναι πρόσωπα από το οικογενειακό και κοινωνικό μας περιβάλλον, ενώ ο χρόνος και ο τρόπος διατύπωσής τους

θεωρούνται εξαιρετικά σημαντικοί παράγοντες για την ικανοποίηση ή όχι των αιτημάτων μας.

Παραδείγματα εκφράσεων που ανήκουν σε αυτή την κατηγορία είναι:

- «Μπορείς να γυρίσεις πιο νωρίς σήμερα, γιατί έχω μία συνάντηση στις έξι;»
- «Είναι εύκολο να πας το παιδί εσύ στο φροντιστήριο, γιατί εγώ είμαι κουρασμένη;»
- «Μπορείς να με αντικαταστήσεις για ένα τέταρτο;»

Κανόνες αντίληψης του περιεχομένου των μηνυμάτων

Προκειμένου το περιεχόμενο των μηνυμάτων να γίνεται αντιληπτό από τον δέκτη, χρειάζεται να τηρούνται κανόνες που θα πληρούν τα μεταδιδόμενα μηνύματα. Το μήνυμα θα πρέπει να είναι άμεσο και ξεκάθαρο, διατυπωμένο με τέτοιο τρόπο ώστε το περιεχόμενό του να μην επιδέχεται παρερμηνείες. Η σωστή διατύπωση του μηνύματος εκμηδενίζει ή ελαττώνει σημαντικά τις πιθανότητες παρερμηνείας του. Το περιεχόμενο του μηνύματος θα πρέπει να συμβαδίζει με τον τόνο της φωνής, τη γλώσσα του σώματος και γενικότερα την αντίδραση του συνομιλητή μας. (Μάργαρης, 2006).

Αποφεύγονται τα μηνύματα που περιέχουν αντικρουόμενες απόψεις. Για το λόγο αυτό ο ομιλητής θα πρέπει να προσδίδει σε αυτό ένα ξεκάθαρο νόημα.

Ο ομιλητής χρειάζεται αντίστοιχα να έχει καθαρή πρόθεση και έκφραση των συναισθημάτων του: αν και η χρήση υπαινιγμών μεταφέρει ίσως στον ομιλητή ένα συναίσθημα ασφάλειας – υπό την έννοια πως δεν αποκαλύπτεται πλήρως – εν τούτοις είναι πολύ πιθανόν να οδηγήσουν σε σύγχυση και παραπληροφόρηση τον ακροατή.

Είναι απαραίτητη η διάκριση και διαχωρισμός ανάμεσα στην παρατήρηση και στην προσωπική άποψη και γνώμη. Το ειλικρινές μήνυμα αντικατοπτρίζει πλήρως τον

π

Η διεξαγωγή συζητήσεων σπάνια χαρακτηρίζεται από απόλυτη ειλικρίνεια και στις περισσότερες των περιπτώσεων οι ομιλητές διατηρούν πλεονεκτήματα που αποκαλύπτουν είτε όταν αισθάνονται πολύ δυνατοί προκειμένου να επιβληθούν

μ

α

τ

ι

πλήρως, είτε όταν αισθάνονται αδύναμοι και απροστάτευτοι προκειμένου να επιβιώσουν.

Το μήνυμα θα πρέπει να διατυπωθεί με τέτοιο τρόπο ώστε να διατηρήσει την προσοχή του ακροατή και να μην τον αναγκάσει να παρακολουθήσει τη συζήτηση με απροθυμία ή ακόμη να αποχωρήσει από αυτή. Υπάρχουν πολλές τεχνικές διατήρησης της προσοχής του ακροατή οι πιο σημαντικές από τις οποίες είναι οι ακόλουθες:

- Το θέμα που έχει επιλεγεί να ενδιαφέρει τον ακροατή.
- Η επικοινωνία με τον ακροατή να είναι ευγενική και χωρίς υπερβολές που μπορεί να θίξουν και προσβάλουν την προσωπικότητά του.
- Αποφυγή σαρκαστικών και ειρωνικών εκφράσεων, που συνήθως παραπέμπουν σε συναισθήματα θυμού και εκνευρισμού τον ακροατή.
- Αποφυγή αρνητικών συγκρίσεων π.χ. να απευθύνουμε σε κάποιο μαθητή φράσεις του τύπου «ο αδερφός σου όταν τον είχαμε στο σχολείο ήταν πολύ καλύτερος από εσένα».
- Χρησιμοποίηση γλώσσα σύντομης και περιεκτικής.
- Θα πρέπει να απευθυνόμαστε στον ακροατή στο δεύτερο ενικό πρόσωπο και με το μικρό του όνομα έτσι ώστε να κερδίσουμε τη συμπάθειά του. Αυτό βέβαια μπορεί να γίνει μόνο σε συνομιλίες με λίγους και γνωστούς ακροατές, ενώ προφανώς δεν μπορεί να εφαρμοσθεί σε διαλέξεις που δίδονται ενώπιον κοινού ή σε ομιλίες που πραγματοποιούνται στα πλαίσια προεκλογικών συγκεντρώσεων.
- Η υποβολή ερωτήσεων από τον ακροατή προς τον ομιλητή είναι κάτι που θα πρέπει να ενθαρρύνεται ιδιαίτερα. (Μάργαρης, 2006).

Εμπόδια στην επικοινωνία

Μία διαδικασία επικοινωνίας θεωρείται επιτυχημένη όταν η πληροφορία που λαμβάνει ο δέκτης είναι ίδια με αυτή που μετέδωσε ο πομπός. Όμως πολλές φορές παρατηρείται ασυμφωνία ανάμεσα στην πληροφορία μετάδοσης και λήψης, με συνέπεια μία αποτυχημένη επικοινωνία. Τα σημαντικότερα εμπόδια στη διαπροσωπική επικοινωνία μπορεί να οφείλονται στο ίδιο το μήνυμα, στην πηγή του μηνύματος, στο μέσο

μετάδοσής του, στον παραλήπτη του ή στις σχέσεις ανάμεσα στον πομπό και στο δέκτη (Κουτούζης, 1999, σελ.234).

Τα εμπόδια αυτά κάνουν δύσκολη την επικοινωνία ανάμεσα στα μέρη που θέλουν να επικοινωνήσουν, γι' αυτό η ικανότητα των διοικητικών στελεχών να χειρίζονται αυτά τα ζητήματα αποτελεί «ένα από τα κλειδιά της επιτυχίας τους» (Everard & Morris, 1999, σελ.119).

Πιο συγκεκριμένα ο Σταμάτης (2012, σελ.55-2013, σελ.72-77) αναφέρει ότι τα εμπόδια που δυσκολεύουν τη διαδικασία της επικοινωνίας είναι:

α) Οι ασαφείς στόχοι: η διαδικασία της επικοινωνίας έχει ως κύριο στόχο την επιθυμία της πηγής να επικοινωνήσει με το δέκτη. Όταν όμως αυτός ο στόχος δεν είναι σαφής, τότε είναι πιθανόν να μην αποφευχθούν παρερμηνείες και επικοινωνιακά λάθη.

β) Ανακρίβεια μηνυμάτων: πολλές φορές παρουσιάζονται προβλήματα στα μηνύματα όπως η ασάφεια, η μη πληρότητα-περιεκτικότητα-ορθότητα, η ανακρίβεια. Την κύρια ευθύνη σε αυτή την περίπτωση φέρει η πηγή του μηνύματος.

γ) Οι κώδικες επικοινωνίας: είναι αυτοί που χρησιμοποιούνται απ' όσους θέλουν να επικοινωνήσουν και οι οποίοι διαφέρουν από άνθρωπο σε άνθρωπο, λόγω πολλών παραγόντων όπως των γνώσεών τους, των εμπειριών τους, της προσωπικότητάς τους.

Για να διεξαχθεί ομαλά η επικοινωνία απαιτείται από τους επικοινωνούντες να εντοπίσουν και αντιληφθούν τις διαφορές τους και να τις ελαχιστοποιήσουν.

δ) Λανθασμένη επιλογή χρόνου και χώρου: είναι διαφορετική η αντίδραση του ίδιου ατόμου στο ίδιο μήνυμα, ανάλογα με το χρόνο που διαθέτει για να το επεξεργαστεί και με το χώρο στον οποίο διεξάγεται η επικοινωνία.

ε) Λανθασμένη επιλογή τρόπου και μέσου: Οι λανθασμένες επιλογές της πηγής σε σχέση με τον τρόπο (προφορική-γραπτή επικοινωνία) και τα μέσα (λόγος, τηλέφωνο, σώμα) μπορεί να δημιουργήσουν προβλήματα στην επικοινωνία.

στ) Η επικοινωνιακή ανεπάρκεια: κάποιοι άνθρωποι έχουν έμφυτες επικοινωνιακές ικανότητες, οι οποίες επηρεάζουν θετικά την αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας.

ζ) Οι διαφορετικές αντιλήψεις ανάμεσα σε αυτούς που θέλουν να επικοινωνήσουν εξαιτίας των διαφορετικών τους αξιών και πιστεύω.

η) Οι οργανωτικές δομές και διαδικασίες που συνδέονται με:

- την έλλειψη ενδιαφέροντος – απροσεξία που αφορά στην έλλειψη ικανότητας του αποδέκτη να επικεντρώσει την προσοχή του στο μήνυμα που του στέλνει η πηγή.
- την εξαγωγή βιαστικών συμπερασμάτων, λόγω έλλειψης υπομονής ή πίεσης χρόνου από το δέκτη του μηνύματος.
- την έλλειψη αξιοπιστίας του πομπού που μπορεί να αφορά στις γνώσεις, στις πληροφορίες και που δημιουργεί προβλήματα στο δέκτη στο να καταλάβει τα μηνύματα που δέχεται.
- την προκατάληψη, αφού πολλές φορές η επεξεργασία του μηνύματος από το δέκτη, λόγω ενός συστήματος προκαταλήψεων που διαθέτει ή των στερεοτύπων του, έχει σαν αποτέλεσμα να γίνεται αντιληπτό παραποιημένο από το μήνυμα.
- την υπερφόρτωση λόγω του μεγάλου πλήθους των πληροφοριών που δέχεται ο άνθρωπος.
- την υπερευαισθησία του ατόμου σε κάποιες λέξεις – φράσεις - γεγονότα που συντελούν στο να χάνει ο δέκτης τη συνολική σημασία του μηνύματος.
- σχέσεις πομπού - δέκτη όπως διαπροσωπικές, επαγγελματικές, σχέσεις ιεραρχίας που δεν επιτρέπουν την ελεύθερη έκφραση.

Ο Ζαβλανός (2002, σελ.304) χωρίζει τα εμπόδια στην επικοινωνία σε δύο κατηγορίες -τομείς. Στην πρώτη κατηγορία υποστηρίζει ότι ένα μήνυμα παραμορφώνεται σύμφωνα με τα χαρακτηριστικά του αποδέκτη, την επιλεκτική του αντίληψη, τα σημασιολογικά του προβλήματα, αφού πολλές λέξεις έχουν διαφορετική σημασία από άνθρωπο σε άνθρωπο, τις διαφορές στην προσωπικότητα, στην ιεραρχία, στις χρονικές πιέσεις, στην προκατάληψη, στα ασαφή μηνύματα και στα ασαφή οργανωτικά σχέδια.

Στη δεύτερη κατηγορία οι δυσκολίες στην επικοινωνία εντοπίζονται στην πληθώρα των εγγράφων - πληροφοριών που απαιτείται να επεξεργαστούν τα μέλη που θέλουν να επικοινωνήσουν. Γι' αυτό ο πρωταρχικός παράγοντας κατανόησης της αποτυχημένης επικοινωνίας και ο τρόπος μετατροπής της σε επιτυχημένη, είναι ο εντοπισμός των εμποδίων που προκαλούν προβλήματα στην επικοινωνία. Η ανάπτυξη της διαπροσωπικής επικοινωνίας αντιμετωπίζει πολλά προβλήματα στην καθημερινή της εφαρμογή, αφού παρεμβάλλονται αρκετά εμπόδια στις σχέσεις ανάμεσα στον πομπό

και στο δέκτη, που σε πολλές περιπτώσεις αλλοιώνουν το μήνυμα και σμικρύνουν ή περιορίζουν την μεταξύ τους επικοινωνία.

2. Δεξιότητες

Δεξιότητες ονομάζονται οι ικανότητες στις οποίες το άτομο έχει εκπαιδευτεί, αυτές τις οποίες γνωρίζει γιατί τις έχει διδαχθεί, αυτές που δε γνωρίζουμε αν προϋπήρχαν ως ταλέντα, ή απλά αποκτήθηκαν μέσα από μια εκπαιδευτική διαδικασία στην οποία συμμετείχε.

Η προσαρμοστικότητα, η ενεργητική ακρόαση, η συνεργασία σε ομάδες, η δυνατότητα εξεύρεσης λύσεων, η αποτελεσματική επικοινωνία, η ευελιξία, η αποτελεσματικότητα σε συνθήκες πίεσης, όπως και γενικότερα η συναισθηματική νοημοσύνη, είναι κάποια από τα χαρακτηριστικά που συνθέτουν το πεδίο των δεξιοτήτων.

Το εάν το άτομο αυτό γεννήθηκε με αναπτυγμένη την έμφυτη ικανότητα, μπορεί να υποθέσει κανείς μέσα από την ευχέρεια χειρισμών και όχι με αυτή καθαυτή τη γνώση που έχει αποκτήσει.

Με τον όρο «δεξιότητες» νοείται επίσης η ικανότητα εφαρμογής γνώσεων και αξιοποίησης τεχνογνωσίας για την εκπλήρωση εργασιών και την επίλυση προβλημάτων. Στο Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Προσόντων, οι δεξιότητες περιγράφονται ως νοητικές (χρήση λογικής, διαισθητικής και δημιουργικής σκέψης) και πρακτικές (αφορούν τη χειρωνακτική επιδεξιότητα και τη χρήση μεθόδων, υλικών, εργαλείων και οργάνων). Η δημοσίευση της Λευκής Βίβλου στην Ευρωπαϊκή Ένωση το 1995, σκιαγραφεί το πλαίσιο ικανοτήτων και δεξιοτήτων σχετικά με τη δημιουργικότητα, τη συνεργασία, τη διαχείριση σχέσεων στην προσωπικότητα (Κόκκος, 2005).

Τα συναισθήματα αποτελούν μέρος της προσωπικότητας ενός ατόμου (Hill, 2012). Ο ρόλος των συναισθημάτων είναι να βοηθήσουν το άτομο να προσαρμοστεί στις συμπεριφορές από διαφορετικές προσωπικότητες, έχοντας θετικό ή αρνητικό χαρακτήρα, ανάλογα με τις περιστάσεις. Τα συναισθήματα συμπεριλαμβάνουν τα χαρακτηριστικά που καθορίζουν τις κοινωνικές δεξιότητες ενός ατόμου. Ο προσδιορισμός και η διαχείριση των κοινωνικών δεξιοτήτων συσχετίζεται με την αύξηση της παραγωγικότητας των εργαζομένων και την οργανωτική επιτυχία (Benjamin et al., 2012).

Κοινωνικές δεξιότητες

Ο Cedefop (Γλωσσάριο 2004), ορίζει τις δεξιότητες ως *‘Το σύνολο των δεξιοτήτων (βασικών και νέων βασικών δεξιοτήτων) που χρειάζονται για να ζήσει κανείς στη σύγχρονη κοινωνία της γνώσης’* διευκρινίζει με σχόλιο: *‘Στην Πρόταση της σχετικά με τις κύριες ικανότητες για τη διά βίου μάθηση η Ευρωπαϊκή Επιτροπή θέτει οχτώ ικανότητες-κλειδιά:*

- *επικοινωνία στη μητρική γλώσσα,*
- *επικοινωνία σε ξένες γλώσσες,*
- *ικανότητες στα μαθηματικά, στην επιστήμη και στην τεχνολογία,*
- *ικανότητα στην ψηφιακή τεχνολογία,*
- *εκμάθηση για μάθηση,*
- *διαπροσωπικές, διαπολιτισμικές και κοινωνικές ικανότητες και ικανότητες σχετιζόμενες με την ιδιότητα του πολίτη, επιχειρηματικότητα,*
- *πολιτιστική έκφραση.*

Η παράθεση λέξεων και εννοιών που συμβολίζουν θετικές έννοιες και αναφέρονται σε επιζητούμενες δεξιότητες, θα φαινόταν εξιδανικευμένη περιγραφή της προσωπικότητας κάποιου ατόμου, που θα υπήρχε σε σενάρια μη ρεαλιστικά:

- Επικοινωνία
- Ευελιξία
- Προσαρμοστικότητα
- Συνεργατικότητα
- Διαχείριση συγκρούσεων
- Ομαδικότητα
- Ενσυναίσθηση
- Αποδοχή διαφορετικότητας
- Διαπραγμάτευση
- Δημιουργικότητα
- Οργάνωση
- Ακεραιότητα
- Επικοινωνία
- Ευγένεια
- Υπευθυνότητα

- Θετική στάση
- Επαγγελματισμός
- Ηθική της εργασίας

Είναι προφανές ότι όλες οι παραπάνω έννοιες δύσκολα μπορούν να εντοπιστούν στο σύνολό τους ως χαρακτηριστικά προσωπικότητας, δεν αποκλείεται όμως η δυνατότητα καλλιέργειάς τους σε βαθμό τέτοιο που να δημιουργεί ώριμες συμπεριφορές και δομημένες προσωπικότητες.

Σε μελέτη της Robles (2012) με σκοπό τον προσδιορισμό των δεξιοτήτων που αναζητούνται στην αγορά εργασίας, διαφαίνεται η ανάγκη σύνδεσης της εκπαίδευσης με την αγορά εργασίας προκειμένου να βελτιωθεί η απασχολησιμότητα. Η ενσωμάτωση της εκπαίδευσης στις κοινωνικές δεξιότητες κατά την επαγγελματική κατάρτιση, μπορεί να δημιουργήσει ανωτέρου επιπέδου επαγγελματίες.

Όπως αναφέρεται στην επεξήγηση του ΕΠΕΠ (2008), το πλαίσιο είναι *‘προσανατολισμένο στα μαθησιακά αποτελέσματα, όπου οι περιγραφικοί δείκτες περιγράφουν όλες τις μορφές μαθησιακών αποτελεσμάτων’*. Αυτό καταδεικνύει τον προσανατολισμό στο τρίπτυχο ΓΔΙ, υποστηρίζοντας ότι το μαθησιακό αποτέλεσμα είναι ελλιπές εφόσον δεν αναπτύσσονται και οριζόντια οι πτυχές του.

Τα αποτελέσματα της έρευνας που αναφέρονται στη μελέτη της Robles (2012) ανέδειξαν δέκα πιο αναγνωρίσιμες και δημοφιλείς δεξιότητες - *‘soft skills’*:

Οι κοινωνικές δεξιότητες είναι ένα σύνολο δεξιοτήτων που επιτρέπουν στους ανθρώπους να επικοινωνούν, να συνδέονται και να κοινωνικοποιηθούν με τους άλλους. Θα πρέπει να σημειωθεί ότι οι δεξιότητες αυτές μπορεί να ορίζονται με διαφορετικό τρόπο από τον ένα πολιτισμό στον άλλο. Οι κοινωνικές δεξιότητες περιλαμβάνουν τόσο λεκτικές όσο και μη λεκτικές μορφές επικοινωνίας. Συχνά είναι ο τρόπος με τον οποίο οι άνθρωποι καθορίζουν το status ενός ατόμου, θεωρούν κάποιους ως δυνητικούς φίλους ή συντρόφους και εξετάζουν την περίπτωση να τους προάγουν στο χώρο εργασίας. Το αντίθετο είναι η κοινωνική ανικανότητα, η οποία ορίζεται ως η ανικανότητα κάποιου να χρησιμοποιήσει τα στοιχεία εκείνα που τον κάνουν πολύ καλό στην επικοινωνία.

Οι δεξιότητες που απαιτούνται για έναν επιτυχημένο κοινωνικό συγχρωτισμό είναι :

A. Διαπροσωπικές, επικοινωνιακές δεξιότητες

- Λεκτική/μη λεκτική επικοινωνία

- Ενεργητική Ακρόαση
- Ερωτήσεις
- Διερεύνηση
- Επαναπλαισίωση
- Σύνοψη/ Περίληψη
- Εκφράζοντας συναισθήματα, δίνω και παίρνω ανατροφοδότηση

B. Δεξιότητες διαπραγμάτευσης – άρνησης

- Διαχείριση συγκρούσεων
- Δεξιότητες άρνησης
- Ανάπτυξη δεξιοτήτων αποφασιστικής στάσης

Γ. Ενσυναίσθηση

- Ανάπτυξη δεξιοτήτων ενσυναίσθησης των άλλων

Δ. Συνεργατικότητα

- Δεξιότητες σεβασμού της διαφορετικότητας του άλλου (απόψεις, πολιτισμός, κουλτούρα)
- Αξιολόγηση της ατομικής συνεισφοράς στην ομαδική εργασία

E. Δεξιότητες Υποστήριξης

- Δεξιότητες επιρροής και στήριξης ατομικών απόψεων και των επιλογών
- Δεξιότητες δικτύωσης και κινητοποίησης

Ταξινόμηση των δεξιοτήτων στο ανθρώπινο δυναμικό:

Γνωστική ευελιξία

Πρόκειται για την ικανότητα να μπορεί να σκεφτεί κανείς πολλαπλές έννοιες ταυτόχρονα. Αρκετές θέσεις εργασίας θα απαιτούν υψηλότερο επίπεδο γνωστικών

ικανοτήτων, οι οποίες περιλαμβάνουν τη δημιουργικότητα, τον λογικό συλλογισμό και το πρόβλημα της ευαισθησίας (Robles 2012).

Διαπραγματευτικές ικανότητες

Όπως διαφαίνεται από τη βιβλιογραφία, αλλά και από τις ανάγκες που δηλώνονται στην αγορά εργασίας, οι κοινωνικές δεξιότητες είναι όλο και περισσότερο σημαντικές στον χώρο εργασίας. Οι δεξιότητες διαπραγμάτευσης συνυπάρχουν με δεξιότητες επικοινωνίας που αφορούν στην ενεργητική ακρόαση, την ενσυναίσθηση, διαχείριση συγκρούσεων, ώστε το άτομο να αντιλαμβάνεται τόσο την πολυπλοκότητα του περιβάλλοντος που λαμβάνει χώρα η διαπραγμάτευση, όσο και τη ροή της διαδικασίας, προκειμένου να αποφευχθούν συγκρούσεις.

Προσανατολισμός στις υπηρεσίες

Πρόκειται για την διαρκή αναζήτηση τρόπων να βοηθήσει κάποιος τους άλλους και αυτό εμπίπτει στην «ομπρέλα» των κοινωνικών δεξιοτήτων. Σύμφωνα με πρόσφατη εργασία του Εθνικού Γραφείου Οικονομικών Ερευνών, οι κοινωνικές δεξιότητες θα συνεχίσουν να είναι σημαντικές καθώς τα ρομπότ και η αυτοματοποίηση καταλαμβάνουν αρκετές θέσεις εργασίας.

Κριτική σκέψη

Το να είναι κανείς σε θέση να χρησιμοποιεί τη λογική για να εντοπίσει τα δυνατά και αδύνατα σημεία των διαφόρων λύσεων και προσεγγίσεων, είναι μια δεξιότητα που θα χρειαστεί ακόμα και αν η αυτοματοποίηση περάσει σε όλο τα επίπεδα του εργασιακού χώρου. Όπως αναφέρουν οι Γκόβαρης & Ρουσσάκης (2008), ο Ευρωπαίος πολίτης θα πρέπει να έχει σαν κύρια ικανότητά του την κριτική σκέψη. Στον Ν. 4009/2011 η αναφορά στις δεξιότητες είναι σαφής: «*αποστολή των ΑΕΙ είναι να αναπτύσσουν την κριτική ικανότητα και τις δεξιότητες των φοιτητών*». (Μανούσου 2017).

Κρίση και λήψη αποφάσεων

Η κρίση και η λήψη αποφάσεων κατετάγη ως η 8η δεξιότητα με τη μεγαλύτερη ζήτηση το 2015, με τάση περαιτέρω ανόδου στα προσεχή χρόνια. (OECD, 2015). Για την ανάπτυξη της συγκεκριμένης δεξιότητας απαραίτητη είναι η καλλιέργεια της κριτικής σκέψης, όπου η συλλογιστική του ατόμου αφορά στην αξιολόγηση των πληροφοριών. Αποτέλεσμα αυτής της συλλογιστικής είναι να κάνει στρατηγικές επιλογές στη λήψη αποφάσεων.

Συναισθηματική νοημοσύνη

Η ικανότητα αναγνώρισης των συναισθημάτων τόσο του ίδιου του ατόμου, όσο και των ατόμων του περιβάλλοντός του, χαρακτηρίζει τα άτομα με υψηλό δείκτη συναισθηματικής νοημοσύνης και βοηθά στην επαγγελματική τους εξέλιξη, καθώς θεωρούνται πιο αποτελεσματικά στη διαχείριση συναισθημάτων, επομένως και συμπεριφορών, μέσω των οποίων που εκφράζονται (Lindgren 2004).

Τον ορισμό της συναισθηματικής νοημοσύνης έφεραν σε συζήτηση οι Salovey και Mayer (1990) ως την *«ατομική ικανότητα να εντοπίζουν, να διαχειρίζονται τα συναισθήματά τους και να χρησιμοποιούν τις πληροφορίες για τον εαυτό τους και τους άλλους για να επηρεάσουν μελλοντική συμπεριφορά»*. Ο Daniel Goleman προσδιόρισε τη θεωρία της συναισθηματικής νοημοσύνης (Goleman, 1995). Οι τέσσερις τομείς της συναισθηματικής νοημοσύνης που περιγράφει ο Goleman είναι αυτοέλεγχος, αυτοδιαχείριση, κοινωνική ευαισθητοποίηση και διαχείριση σχέσεων. Οι τέσσερις περιοχές της συναισθηματικής νοημοσύνης επηρεάζουν τα άτομα και αποτελούν τη βάση της συμπεριφοράς τους. Τα τρία μοντέλα συναισθηματικής νοημοσύνης είναι το μοντέλο ικανότητας, το μοντέλο μεικτής μεθόδου, και το νοητικό μοντέλο.

Πολλοί ερευνητές υποστηρίζουν την ανεπάρκεια της μέτρησης γενικής νοημοσύνης (IQ) ως παράγοντα επιτυχίας της επαγγελματικής εξέλιξης, καθώς δεν λαμβάνει υπόψη των έλεγχο των συναισθημάτων και των κοινωνικών ικανοτήτων του ατόμου. Ο παράγοντας συμπεριφορά είναι καθοριστικός στο ρόλο που διαδραματίζει στην επιτυχία του ατόμου, τόσο σε επαγγελματικό όσο και σε κοινωνικό επίπεδο. (Goleman, 2011, Salovey, Mayer 1997). Οι κοινωνικές και συναισθηματικές δεξιότητες που προκύπτουν από τη συναισθηματική νοημοσύνη, είναι ένδειξη αυτοαντίληψης, αλληλεπίδρασης αλλά και διαχείρισης προβλημάτων στην καθημερινότητα του κάθε

ατόμου. Αυτός είναι ο λόγος για τον οποίο είναι σημαντικό οι εργαζόμενοι να έχουν ένα υψηλό επίπεδο συναισθηματικής νοημοσύνης.

Συνεργασία

Η ικανότητα του ατόμου να συνεργάζεται και να αποτελεί μέλος μιας ομάδας στο πλαίσιο των κοινωνικών δεξιοτήτων έχει να κάνει με την ικανότητα κάποιου να μπορεί να προσαρμόσει τις δράσεις του σε σχέση με τους άλλους. Είναι εξίσου σημαντικό οι διευθυντές ανθρώπινου δυναμικού να έχουν συναισθηματική νοημοσύνη και τις δεξιότητες που θα τους επιτρέψουν να συνεργαστούν και να εκπαιδεύσουν τους συνεργάτες τους. Οι εργαζόμενοι με ανεπτυγμένη συναισθηματική νοημοσύνη αναγνωρίζουν και χρησιμοποιούν κανάλια επικοινωνίας που είναι κατάλληλα για μια δεδομένη κατάσταση.

Διαχείριση ανθρώπων

Η διαχείριση των ανθρώπων συνεπάγεται πως κάποιος είναι σε θέση να παρακινήσει τους υπόλοιπους, μπορεί να υποστηρίξει τους εργαζόμενους στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων τους, προκειμένου να είναι πιο αποτελεσματικοί, παραγωγικοί και κατ' επέκταση να βιώνουν το αίσθημα ικανοποίησης. Στην έκθεση του OECD αναφέρεται η ανάγκη για διευθυντικά στελέχη με ικανότητες διαχείρισης ανθρώπινου δυναμικού, σε συνδυασμό με τις ηγετικές ικανότητες.

Όπως αναφέρει ο Hendon (2017), τα άτομα με υψηλή συναισθηματική νοημοσύνη διαθέτουν αποτελεσματικές δεξιότητες επικοινωνίας. Οι δεξιότητες συναισθηματικής νοημοσύνης βοηθούν στην ικανότητα μείωσης των συγκρούσεων στην εργασία (Kaufmann & Wagner, 2017). Η δυνατότητα να επικοινωνούν αποτελεσματικά βελτιώνει την ικανότητα διαχείρισης των ανθρώπων, γεγονός που αποτελεί παράγοντα αυξημένης ικανοποίησης από την εργασία .

Δημιουργικότητα

Τα προσεχή έτη περισσότερο από το 35% των δεξιοτήτων που σήμερα θεωρούνται σημαντικές θα έχει αλλάξει. Η δημιουργικότητα θα αποτελεί μια από τις τρεις κορυφαίες δεξιότητες που απαιτούνται. Με την έλευση των νέων τεχνολογιών στη ζωή

μας, οι εργαζόμενοι θα χρειαστεί να γίνουν πιο δημιουργικοί. Σε παλαιότερη έρευνα που έγινε από την Ατζέντα του Συμβουλίου του Παγκόσμιου Οικονομικού Φόρουμ για το μέλλον του λογισμικού και της κοινωνίας (2014) αναφέρεται ότι οι μηχανές τεχνητής νοημοσύνης θα είναι μέρος του διοικητικού συμβουλίου μιας εταιρείας και θα τροφοδοτούν με πληροφορίες τα διευθυντικά στελέχη.

Επίλυση σύνθετων προβλημάτων

Ακόμη και με την αύξηση των δεδομένων για τη λήψη αποφάσεων, οι άνθρωποι θα εξακολουθούν να χρειάζονται ένα βασικό προσόν για να είναι σε θέση να λύσουν σύνθετα προβλήματα. Στην πραγματικότητα, το 36% του συνόλου των θέσεων εργασίας σε όλους τους κλάδους αναμένεται να απαιτεί σύνθετες ικανότητες επίλυσης προβλημάτων ως το βασικό προσόν, σύμφωνα με την έκθεση.

Το παραπάνω χαρακτηριστικά θεωρούνται ως ένα «σύστημα ικανοτήτων», βάσει των οποίων τα άτομα μπορούν να αναλύουν τα δεδομένα ώστε να είναι σε θέση να λαμβάνουν αποφάσεις.

Οι δεξιότητες που αναζητούν οι εργοδότες

Η μετάβαση από τη βιομηχανική κοινωνία στην κοινωνία της πληροφορίας και κατ' επέκταση στην ψηφιακή οικονομία, ως η 4η Βιομηχανική Επανάσταση έχει διαμορφώσει το εργασιακό περιβάλλον με την εισαγωγή νέων τεχνολογιών στην παραγωγή όπως η τεχνητή νοημοσύνη, η ρομποτική, η νανοτεχνολογία και κατ' επέκταση διαφοροποίησε τις απαιτήσεις, με ανάγκη ισορροπίας γνώσεων και δεξιοτήτων. Όπως δήλωσε στην ομιλία του ο Klaus Schwab, ιδρυτής και εκτελεστικός πρόεδρος του Παγκόσμιου Οικονομικού Φόρουμ στο Νταβός, «...χωρίς επείγουσα και στοχευμένη δράση για τη διαχείριση της βραχυπρόθεσμης μετάβασης και την οικοδόμηση ενός εργατικού δυναμικού με δεξιότητες, οι κυβερνήσεις θα βρεθούν αντιμέτωπες με την ολοένα αυξανόμενη ανεργία και οι επιχειρήσεις με τη συρρίκνωση της καταναλωτικής βάσης».

Η έκθεση βασίζεται σε έρευνα των επικεφαλής τμημάτων ανθρώπινων πόρων και κορυφαίων στελεχών της στρατηγικής προσωπικού σε εννέα τομείς της βιομηχανίας

που τροφοδοτούν 15 από τις μεγαλύτερες οικονομίες του κόσμου και απασχολούν το 65% του παγκόσμιου εργατικού δυναμικού.

Όπως ανέφερε ο διευθύνων σύμβουλος της Microsoft S. Nadella, «...η έμφαση πρέπει να δοθεί στις δεξιότητες, θα πρέπει να δαπανήσουμε χρήματα για να εκπαιδεύσουμε τους ανθρώπους μας – όχι μόνο τους νέους, αλλά και όσους βρίσκονται στην εξέλιξη της σταδιοδρομίας τους, έτσι ώστε να μπορούν να καλύψουν τις νέες θέσεις εργασίας».

Η πιο δημοφιλής στρατηγική στη βιομηχανία είναι να επενδύει στην ενδυνάμωση των ικανοτήτων των εργαζομένων της. Μεταξύ των λοιπών προτεραιοτήτων είναι η υποστήριξη της κινητικότητας, η εκ περιτροπής εργασία, η προσέλκυση ταλέντων και η προσφορά θέσεων μαθητείας. Πράγματι, η έρευνα δείχνει ότι οι εταιρείες που θέτουν ως προτεραιότητα τον σχεδιασμό του μέλλοντος με προσανατολισμό στο εργατικό δυναμικό τους έχουν σχεδόν 50% περισσότερες πιθανότητες να πετύχουν τους στόχους τους, από εκείνες που δεν το κάνουν. Τα γυναικεία ταλέντα και όχι η εν γένει αύξηση των προσλήψεων, είναι σύμφωνα με την έκθεση, ο στόχος των εταιρειών που προετοιμάζουν από τώρα την αναδιάρθρωση του προσωπικού τους.

Επιπλέον, σύμφωνα με τις εκτιμήσεις της Παγκόσμιας Τράπεζας, την επόμενη δεκαετία πάνω από 1 δισ. νέοι θα μπουν στην αγορά εργασίας, κι από αυτούς μόνο το 40% θα εργάζεται σε επαγγέλματα που γνωρίζουμε σήμερα, οι υπόλοιποι θα καλύψουν θέσεις σε επαγγέλματα που θα δημιουργηθούν στον ιδιωτικό τομέα κυρίως (The Economist 29/1/2016).

Ιδιαίτερη βαρύτητα δίνεται πλέον από τους εργοδότες στην αξιολόγηση της ποιοτικής και αποτελεσματικής συνεργασίας του εργαζομένου με τα άλλα μέλη της ομάδας εργασίας. Κατά τη συνέντευξη επιλογής αλλά και σε όλο το διάστημα απασχόλησης, οι εργοδότες και οι υπεύθυνοι ανθρώπινου δυναμικού αξιολογούν τα χαρακτηριστικά επικοινωνίας των στελεχών τους.

Η προσαρμοστικότητα, η ενεργητική ακρόαση, η συνεργασία σε ομάδες, η δυνατότητα εξεύρεσης λύσεων, η αποτελεσματική επικοινωνία, η ευελιξία, η αποτελεσματικότητα σε συνθήκες πίεσης, όπως και γενικότερα η συναισθηματική νοημοσύνη, είναι κάποια από τα χαρακτηριστικά που συνθέτουν το πεδίο αυτών των δεξιοτήτων.

Αντίστοιχα η καλή λεκτική επικοινωνία, η δυνατότητα συνεργασίας με ανθρώπους από διαφορετικές κουλτούρες, η επίλυση συγκρούσεων και η διαπραγματευτική ικανότητα συνεκτιμώνται για την επαγγελματική εξέλιξη ενός στελέχους.

Ο Οργανισμός Οικονομικής Συνεργασίας και Ανάπτυξης (OECD 2015), μέλος του οποίου είναι και η Ελλάδα, έχει δημοσιεύσει στο πληροφοριακό υλικό *‘OECD360 Ελλάδα 2015’* την αποστολή, τους στόχους και το φόρουμ που δημιουργήθηκε, προκειμένου να αναπτυχθούν συνεργασίες μεταξύ των χωρών - μελών του. Αποτελέσματα έρευνας για τη σημασία της εκπαίδευσης και των δεξιοτήτων αναφέρουν: *‘οι διαφορές ως προς τις δεξιότητες επίσης επηρεάζουν τις αποδοχές, ακόμα και ανάμεσα σε άτομα που έχουν το ίδιο εκπαιδευτικό επίπεδο’* (OECD 2015, σελ. 33).

Στον προσδιορισμό του πλαισίου που αναφέρεται στις βασικές δεξιότητες (key competences), *‘η εξελικτική ψυχολογία δείχνει πως η ανάπτυξη των δεξιοτήτων δεν τελειώνει στην εφηβεία, αλλά συνεχίζει κατά τη διάρκεια της ενηλικιότητας. Πιο συγκεκριμένα, η δεξιότητα να σκέφτονται και να ενεργούν στοχαστικά, στο επίκεντρο του πλαισίου, αναπτύσσεται με την ωριμότητα’* (OECD 2015, σελ.17).

Η μελέτη της ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ για την αξιολόγηση του EQF -European Qualifications Framework (Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Επαγγελματικών Προσόντων - ΕΠΕΠ), αναφέρει τη διαγνωσμένη ανάγκη κινητικότητας των εργαζομένων, καθώς και την ανάγκη δια βίου μάθησης. Για να επιτευχθούν οι στόχοι αυτοί, το ΕΠΕΠ προσανατολίζεται στα μαθησιακά αποτελέσματα του τρίπτυχου *‘γνώσεις, δεξιότητες, ικανότητες.’* - ΓΔΙ.

Η Ευρωπαϊκή επιτροπή προσδιόρισε τα 8 επίπεδα του ΕΠΕΠ στο τρίπτυχο αυτό και στη συνέχεια προχώρησε στο επεξηγηματικό πλαίσιο που διαχωρίζει τις μετα-ικανότητες, διευκρινίζει την ανάγκη διασφάλισης ποιότητας, διαφάνειας και *‘βέλτιστης αντιστοιχίας’* στην εκπαίδευση. Σύμφωνα με την επεξήγηση, *‘συμφωνήθηκε να χρησιμοποιηθεί η διάκριση ανάμεσα στις γνώσεις, τις δεξιότητες και τις ικανότητες - ΓΔΙ- ως βάση για το πλαίσιο, διότι αποτελεί τον πλέον καθιερωμένο τρόπο κατηγοριοποίησης των μαθησιακών αποτελεσμάτων.’*

ΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ ΓΙΑ ΤΗ ΔΙΑ ΒΙΟΥ ΜΑΘΗΣΗ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΙΚΟΙ ΔΕΙΚΤΕΣ ΠΟΥ ΟΡΙΖΟΥΝ ΤΑ ΕΠΙΠΕΔΑ ΣΤΟ ΕΥΡΩΠΑΪΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΣΟΝΤΩΝ (ΕΠΕΠ)

	ΓΝΩΣΕΙΣ	ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ	ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ
Καθένα από τα 8 επίπεδα ορίζεται βάσει συνόλου περιγραφικών δεικτών, οι οποίοι προσδιορίζουν τα μαθησιακά αποτελέσματα που αντιστοιχούν στα προσόντα του συγκεκριμένου επιπέδου σε οποιοδήποτε σύστημα επαγγελματικών προσόντων.	Στο ΕΠΕΠ, οι γνώσεις περιγράφονται ως θεωρητικές ή/και αντικειμενικές.	Στο ΕΠΕΠ, οι δεξιότητες περιγράφονται ως γνωστικές (χρήση λογικής, διασθητικής και δημιουργικής σκέψης) και πρακτικές (αφορούν τη χειρωνακτική επδεξιότητα και τη χρήση μεθόδων, υλικών, εργαλείων και οργάνων).	Στο ΕΠΕΠ, η περιγραφή ως προς τις ικανότητες αφορά την υπευθυνότητα και την αυτονομία.
ΕΠΙΠΕΔΟ 1 Τα μαθησιακά αποτελέσματα που αντιστοιχούν στο επίπεδο 1 είναι τα εξής:	➤ βασικές γενικές γνώσεις	➤ βασικές δεξιότητες που απαιτούνται για την εκτέλεση απλών εργασιών	➤ εργασία ή σπουδή υπό άμεση επίβλεψη σε δομημένο πλαίσιο
ΕΠΙΠΕΔΟ 2 Τα μαθησιακά αποτελέσματα που αντιστοιχούν στο επίπεδο 2 είναι τα εξής:	➤ βασικές αντικειμενικές γνώσεις ενός πεδίου εργασίας ή σπουδής	➤ βασικές γνωστικές και πρακτικές δεξιότητες που απαιτούνται για την αξιοποίηση σχετικών πληροφοριών με σκοπό την εκτέλεση εργασιών και την επίλυση συνήθων προβλημάτων με τη χρήση απλών κανόνων και εργαλείων	➤ εργασία ή σπουδή υπό επίβλεψη και με κάποια αυτονομία
ΕΠΙΠΕΔΟ 3 Τα μαθησιακά αποτελέσματα που αντιστοιχούν στο επίπεδο 3 είναι τα εξής:	➤ γνώση αντικειμενικών στοιχείων, αρχών, διαδικασιών και γενικών εννοιών σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής	➤ φάσμα γνωστικών και πρακτικών δεξιοτήτων που απαιτούνται για την εκτέλεση εργασιών και την επίλυση προβλημάτων με επιλογή και εφαρμογή βασικών μεθόδων, εργαλείων, υλικών και πληροφοριών	➤ ανάληψη ευθύνης για την εκπλήρωση καθηκόντων στην εργασία ή στη σπουδή ➤ προσαρμογή της προσωπικής συμπεριφοράς στις περιστάσεις κατά την επίλυση προβλημάτων
ΕΠΙΠΕΔΟ 4 Τα μαθησιακά αποτελέσματα που αντιστοιχούν στο επίπεδο 4 είναι τα εξής:	➤ Αντικειμενικές και θεωρητικές γνώσεις γενικού φάσματος σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής	➤ φάσμα γνωστικών και πρακτικών δεξιοτήτων που απαιτούνται για την εξεύρεση λύσεων σε συγκεκριμένα προβλήματα σε ένα πεδίο εργασίας ή σπουδής	➤ άσκηση αυτοδιαχείρισης βάσει κατευθύνσεων σε περιβάλλοντα εργασίας ή σπουδής που είναι συνήθως προβλέψιμα, αλλά υπόκεινται σε αλλαγές ➤ επίβλεψη της συνήθους εργασίας άλλων ατόμων, αναλαμβάνοντας κάποια ευθύνη για την αξιολόγηση και τη βελτίωση των δραστηριοτήτων εργασίας ή σπουδής

Εικόνα 1: Ευρωπαϊκό Πλαίσιο Επαγγελματικών Προσόντων

Πηγή : https://ec.europa.eu/ploteus/sites/eac-egf/files/leaflet_el.pdf

Εκπαίδευση στις δεξιότητες

Τα άτομα με ανεπτυγμένες κοινωνικές δεξιότητες έχουν σημαντικό πλεονέκτημα στην αγορά εργασίας. Η δυνατότητα καλλιέργειάς τους επιτυγχάνεται μέσω της εκπαίδευσης, είτε στην τυπική είτε σε άτυπη μορφή.

Προκειμένου να γίνει πιο κατανοητή η σημασία των τριών πτυχών που συνθέτουν την εκπαιδευτική διαδικασία, θα γίνει αναφορά σε κάθε μία και στο πλαίσιο που την προσδιορίζει:

Η γνώση αφορά σε θεωρητική ή πρακτική που αποκτάται με τη διαδικασία της μάθησης σε κάθε μορφή της (ΕΠΕΠ 2008).

Ο Πλάτωνας στο έργο του Θεαίτητος (μετ. Παπαλεξίου, 2015) όπου στοχάζεται το περιεχόμενο της γνώσης και της αξίας της, την έχει ορίσει ως *‘τεκμηριωμένη και αληθή πεποίθηση’*, *‘αληθούς δόξας μετά λόγου’*.

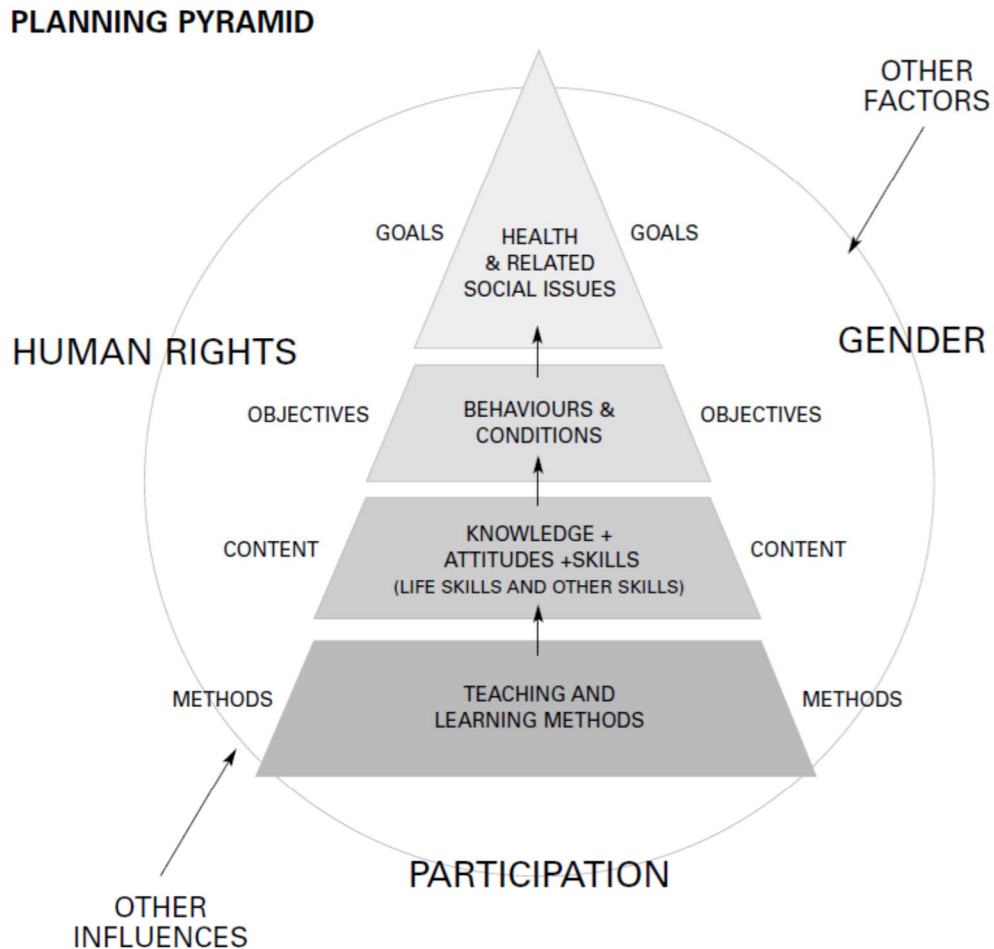
Η ικανότητα αφορά στον τρόπο που εκτελείται ένα έργο, χρησιμοποιώντας τη γνώση που έχει κατακτηθεί. Η δεξιότητα – που είναι και το πιο ευρύ πεδίο – αφορά στη διαχείριση σύνθετων διαδικασιών, σε επίλυση προβλημάτων, αξιοποιώντας την εμπειρία και τη γνώση.

Χρειάζεται ολιστική προσέγγιση προκειμένου να επιτευχθεί το επιθυμητό αποτέλεσμα, σε ικανό χρόνο, χωρίς διάκριση στο κοινωνικό – οικονομικό περιβάλλον. Ειδικά στον τομέα της απασχόλησης, χρειάζεται να καλλιεργηθεί ιδιαίτερα η δεξιότητα της αυτοπαρουσίασης που αφορά τη συνειδητή και την αυθόρμητη διαχείριση των εντυπώσεων.

Η Niace, στην παρουσίαση της Ευρωπαϊκής Ατζέντας για την εκπαίδευση ενηλίκων (Aveiro 2015), τονίζει τις προτεραιότητες που δίνονται στην ενίσχυση της δημιουργικότητας και καινοτομίας των ενηλίκων στο μαθησιακό περιβάλλον, όπως και τη βελτίωση της ποιότητας και της αποτελεσματικότητας της εκπαίδευσης και κατάρτισης.

Η βιωματική εκπαίδευση που υποστηρίζεται από την ενεργή μάθηση εμπλέκει τους εκπαιδευόμενους στη διαδικασία της μάθησης. Το εκπαιδευτικό περιεχόμενο μπορεί να αξιοποιηθεί από τη δυναμική της ομάδας, προκειμένου αυτή να λειτουργήσει βιωματικά με εφαρμογή ενεργητικών μεθόδων (παρουσίαση θέματος, συζήτηση και συντονισμός της ομάδας, ενεργητική ακρόαση). Για τη διαμόρφωση στάσεων και την ανάπτυξη δεξιοτήτων, απαραίτητη προϋπόθεση είναι να ενστερνίζεται ο εκπαιδευτής αυτές τις εκπαιδευτικές μεθόδους. Όπως φαίνεται στο παρακάτω σχήμα, ο σχεδιασμός του προγράμματος έχει στόχο να λειτουργήσει υποστηρικτικά και ολιστικά :

Figure 2. Pyramid for Planning skills-based health education



Εικόνα 3: Πυραμίδα σχεδιασμού εκπαιδευτικού προγράμματος

Πηγή: Who - information series in school health Document 9, 2000

3. Η επικοινωνία στην εκπαίδευση

Η επικοινωνία θεωρείται ένα από τα καίρια στοιχεία για την υλοποίηση των στόχων ενός οργανισμού, πόσο μάλλον όταν αφορά την εκπαίδευση, όταν η διδακτική πράξη πραγματοποιείται βάσει της λεκτικής ή της μη λεκτικής επικοινωνίας (Brooksbank &

Ackstine, 1984 · Hanson, 1996 · Holmes & Wynne, 1989, οπ. αναφ. στο Αθανασούλα - Ρέππα, 1999, σελ.153-154). Η αποτελεσματική επικοινωνία βελτιώνει το κλίμα που επικρατεί μέσα στον εκπαιδευτικό οργανισμό (Αθανασούλα Ρέππα, 1999, σελ.154).

Όπως αναφέρει ο Stronge (2007, σελ. 71-73) η επικοινωνία μέσα στο πλαίσιο της εκπαίδευσης είναι σημαντική προκειμένου ο εκπαιδευτής να εξηγήει το περιεχόμενο του μαθήματος, αποσαφηνίζοντας τις έννοιές του, δίνοντας παράλληλα σαφείς οδηγίες στους εκπαιδευόμενους σχετικές με τη διεκπεραίωση δραστηριοτήτων.

Παράλληλα λειτουργεί υποστηρικτικά προς τους εκπαιδευόμενους, προκειμένου να είναι σε θέση να εκφράσουν ελεύθερα τις απόψεις τους, προάγοντας έτσι έναν υγιή διάλογο. Αρκετές φορές δε, πρέπει να τους παρέχει συναισθηματική και ψυχολογική υποστήριξη, στηριζόμενος σε έναν ουσιαστικό διάλογο και σε μια δημιουργική επικοινωνιακή σχέση (Βασάλα & Ανδρεάδου, 2010· Angelaki & Mavroidis, 2013).

Η σημασία της επικοινωνίας διαγράφεται με σαφήνεια στο παρακάτω απόσπασμα (Paul Watzlawick, «Η γλώσσα της αλλαγής», 1986, σελ.21): «...η επικοινωνία αποτελεί "όρον εκ των ουκ άνευ", απαραίτητη προϋπόθεση για την ανθρώπινη ζωή, είναι γνωστό εδώ και πολύ καιρό».

3.1. Τα είδη της επικοινωνίας στον εκπαιδευτικό οργανισμό

Λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία

Ανάλογα με το μέσο που χρησιμοποιούμε για να μεταβιβάσουμε ένα μήνυμα χωρίζουμε την επικοινωνία σε λεκτική και μη λεκτική. Το μέσο αυτό μπορεί να είναι ο γραπτός ή ο προφορικός λόγος, οι χειρονομίες, τα τεχνολογικά μέσα κ.ά. (Σαΐτης, 2007α · Κόκκος, 1998 · Ζαβλανός, 1998 · Αθανασούλα - Ρέππα, 1999 · Κουτούζης, 1999).

Έτσι σύμφωνα με τον Κόκκο (1998) :

- η λεκτική επικοινωνία αφορά στη μεταφορά μηνυμάτων μέσω του γραπτού ή του προφορικού λόγου, δηλ. πολλές σκέψεις και συναισθήματα μεταδίδονται με τη βοήθεια λέξεων και φράσεων.

- η μη λεκτική επικοινωνία είναι η λεγόμενη «γλώσσα του σώματος» και αφορά στη μετάδοση μηνυμάτων χωρίς τη μεσολάβηση λέξεων ή φράσεων.

Επιτυγχάνεται με μορφασμούς του προσώπου, χειρονομίες, εκφράσεις του σώματος, νεύματα, αλλαγή του τόνου της φωνής κ.ά. Έχει βρεθεί ότι το μεγαλύτερο τμήμα της επικοινωνίας πραγματοποιείται από τα μη λεκτικά μηνύματα και ότι αυτά μπορούν να επηρεάσουν την επικοινωνία περισσότερο απ' ό,τι οι λέξεις ή τα επιχειρήματα.

Οι A. Mehrabian και M.Weiner σε έρευνά τους έδειξαν ότι το 7% των εννοιών που καταλαβαίνουμε μέσω της επικοινωνίας οφείλεται σε λεκτικά μηνύματα, ενώ το 93% οφείλεται σε μη λεκτικά. Το 55% όσων καταλαβαίνουμε προέρχεται από τις εκφράσεις του σώματος και το 38% από τον τόνο της φωνής (Kolb, Osland, Rubin, 1991, σελ.165, οπ. αναφ. στον Κόκκο, 1998, σελ. 63).

Καθοριστικό ρόλο στις παίζουν οι κανόνες της μη λεκτικής συμπεριφοράς, όπως: η εμφάνιση, οι κινήσεις, το βλέμμα, η διαπροσωπική απόσταση, η χρονική στιγμή, η παραγλώσσα (όπως η τονικότητα των λέξεων, η παραμόρφωση του τόνου της φωνής, η ταχύτητα της ομιλίας), η χωροθέτηση κ.ά. (Πολεμικός, Κοντάκος & Καΐλα, 2011, σελ.92-93).

Ως πιο αποτελεσματική θεωρείται η λεκτική επικοινωνία, καθώς δίνει τη δυνατότητα άμεσης ανατροφοδότησης (Πασιαρδής, 2004, σελ.87). Είναι σημαντικό ακόμη να δίνεται ιδιαίτερη έμφαση στη μη λεκτική επικοινωνία, αφού είναι πιο αυθόρμητη από τη λεκτική και συχνά μεταφέρει τα πραγματικά συναισθήματα που είναι κρυμμένα πίσω από τις λέξεις. Οι αντιφάσεις που προκύπτουν μεταξύ της μη λεκτικής και της λεκτικής επικοινωνίας, συνιστούν την επικοινωνία μη αποτελεσματική και παρεμποδίζουν τελικά τον εκπαιδευτικό στόχο, εφόσον δεν μεταφέρουν ξεκάθαρα μηνύματα στους εκπαιδευόμενους.

Όταν σε λεκτικό επίπεδο για παράδειγμα ο εκπαιδευτής αναφέρει στους εκπαιδευόμενούς του ότι ενδιαφέρεται πραγματικά γι' αυτούς, αλλά η μη λεκτική επικοινωνία υποστηρίζει κάτι διαφορετικό, τότε το διαφορούμενο μήνυμα δημιουργεί χάσμα στις σχέσεις εμπιστοσύνης (Αθανασίου κ.ά., 2014). Οι Ellis και Beattie (1986) πιστεύουν ότι, για να διαπιστωθεί ο τρόπος που επικοινωνούν οι άνθρωποι μεταξύ τους, είναι προτιμότερο να μελετηθεί ο λεκτικός κώδικας ξεχωριστά από το μη λεκτικό. Οι διάλογοι δε δρουν αυτόνομα, αλλά συνεργάζονται στενά για τη μεταφορά των πληροφοριών.

Το ίδιο μήνυμα μπορεί να μεταδοθεί με διάφορους τρόπους, όπως το σήκωμα των ώμων σημαίνει το ίδιο με τη φράση «δεν ξέρω» ή μια κίνηση του κεφαλιού μπορεί να σημαίνει «όχι». Έτσι οι Ellis και Beattie θεωρούν ότι δεν πρέπει η γλώσσα να διαχωρίζεται από το φάσμα της ανθρώπινης επικοινωνίας (Hayes, 1998, σελ.235-255).

Επομένως, οι δύο αυτές μορφές της επικοινωνίας μπορούν να λειτουργήσουν αυτόνομα αλλά και συμπληρωματικά (Αθανασούλα- Ρέππα, 1999, σελ.141). Δεν είναι ασύμβατες μεταξύ τους αλλά μπορούν να συνυπάρχουν και σε αρκετές περιπτώσεις να αλληλοσυμπληρώνονται (Κουτούζης, 1999, σελ.230).

Αποτελούν δηλαδή ένα άρρηκτο σύνολο, εφόσον οι λέξεις, οι ήχοι, οι στάσεις δημιουργούν τη συνολική εικόνα κατά τη διάρκεια μιας συνομιλίας. (Κόκκος, 1998, σελ.63). Η συμπληρωματικότητα των λεκτικών και μη λεκτικών μηνυμάτων σύμφωνα με τον Dubrin (1998, σελ.372), επιφέρει αποτελεσματικότερη επικοινωνία.

Εσωτερική και εξωτερική επικοινωνία

Ένας εκπαιδευτικός οργανισμός βρίσκεται σε δυναμική σχέση αλληλεπίδρασης τόσο με το εσωτερικό όσο και με το εξωτερικό του περιβάλλον (Αθανασούλα -Ρέππα, 2008, σελ.43). Η ενδοΐπηρεσιακή ή εσωτερική επικοινωνία, με τη στενή της έννοια αφορά στην επικοινωνία με το διοικητικό, εκπαιδευτικό, βοηθητικό ή άλλο προσωπικό καθώς και τους εκπαιδευόμενους. Με την ευρεία όμως έννοια, η εσωτερική επικοινωνία μπορεί να συμπεριλάβει τους Διευθυντές Εκπαίδευσης καθώς και άλλους φορείς που έχουν σχέση με τον οργανισμό (Αθανασούλα - Ρέππα, 1999, σελ.155).

Οι διευθυντές των εκπαιδευτικών οργανισμών χρειάζεται να αντιλαμβάνονται τον οργανισμό σαν μέρος ενός ευρύτερου συστήματος που αλληλοεπιδρά με την κοινωνία, την οποία επηρεάζει αλλά και επηρεάζεται από αυτή (Everard & Morris, 1999, σελ.174).

Η εξωτερική επικοινωνία υλοποιείται μεταξύ ενός εκπαιδευτικού οργανισμού και ενός άλλου, με κάποια επιχείρηση, με κάποιον πολιτιστικό φορέα κ.ά.(Αθανασούλα - Ρέππα, 1999, σελ.156).

Κάθε εκπαιδευτικός οργανισμός θα πρέπει να είναι ανοιχτός ώστε να αλληλοεπιδρά με το εξωτερικό του περιβάλλον. Η επικοινωνία τόσο με το εσωτερικό όσο και με το εξωτερικό περιβάλλον ενός εκπαιδευτικού οργανισμού μπορεί να πραγματοποιηθεί με τη βοήθεια του προφορικού ή του γραπτού λόγου. Αυτοί αποτελούν τρόπους λεκτικής επικοινωνίας που είναι και η πιο συνειδητή μορφή επικοινωνίας (Γεώργας, 1999).

Η γραπτή επικοινωνία στον εκπαιδευτικό οργανισμό έχει αντίστοιχα πλεονεκτήματα έναντι της προφορικής. Ομοίως η προφορική επικοινωνία θα πρέπει να διέπεται από ορισμένους κανόνες. Ένας από τους βασικότερους είναι η προσαρμογή των επικοινωνούντων μελών (ακροατή-ομιλητή) κατά τη διάρκεια της επικοινωνιακής διαδικασίας καθώς και η εναλλαγή των ρόλων τους, ώστε να μην επικαλύπτει ο ένας τον άλλο, προσφέροντας έτσι ανατροφοδότηση για τη συνέχιση της επικοινωνίας (Friedrich, 2000, σελ. 73-78). Ο ομιλητής οφείλει να ελέγχει τις αντιδράσεις του και να ερμηνεύει και τη συμπεριφορά του συνομιλητή του. Αυτό σημαίνει επικοινωνιακή πληρότητα, δηλ. γνώση και χρήση τόσο των γλωσσικών όσο των κοινωνιολογικών κανόνων (Blanchet & Trognon, 2002 · Γκότοβος, 1999 · Δερβίσης, 1998 · Κωνσταντίνου, 2005).

Επομένως ο ομιλητής θα πρέπει να τροποποιεί το μήνυμά του σύμφωνα με τον ακροατή του, προάγοντας έτσι την αλληλεπίδραση, καθώς θα μπορεί να χρησιμοποιεί το κατάλληλο ύφος (επίσημο-ανεπίσημο-οικείο-ουδέτερο-προσωπικό) ανάλογα με την κοινωνική περίσταση, να επιλέγει τον κατάλληλο χαιρετισμό ή προσφώνηση και γενικά να ανταπεξέρχεται σε καθημερινές επικοινωνιακές περιστάσεις (Βαρλοκώστα & Τριανταφυλλίδου, 2003).

Επίσημη και ανεπίσημη επικοινωνία στον εκπαιδευτικό οργανισμό

Όπως σε άλλους οργανισμούς, έτσι και στον εκπαιδευτικό οργανισμό η επικοινωνία διαμορφώνεται σε επίσημη (τυπική) και ανεπίσημη (άτυπη). Η επίσημη υλοποιείται μέσα από ένα σύστημα συγκεκριμένων διαδικασιών και δικτύων στα πλαίσια της οργανωτικής δομής των οργανισμών όπως Νόμοι, εγκύκλιοι, Προεδρικά Διατάγματα κ.ά., ενώ η ανεπίσημη πραγματοποιείται εκτός των διαδικασιών αυτών και λειτουργεί

ιδιαίτερα μεταξύ των μελών του οργανισμού (Αθανασούλα- Ρέππα, 1999, σελ.158 · Χυτήρης, 2001, σελ.264· Σαΐτης, 1994, σελ.71).

Η επίσημη μορφή της επικοινωνίας στους εκπαιδευτικούς οργανισμούς ακολουθεί τις διαδικασίες που ορίζονται από τη διοίκηση και διεξάγεται με τη βοήθεια της αλληλογραφίας. Η ροή της επίσημης επικοινωνίας ανάλογα με την κατεύθυνσή της μπορεί να πάρει 3 μορφές: καθοδική, ανοδική και οριζόντια.

Η καθοδική επικοινωνία είναι πολύ σημαντική για τη λειτουργία του οργανισμού αφού αφορά στη μεταφορά μηνυμάτων και πληροφοριών που στέλνονται από τα ανώτερα κλιμάκια διοίκησης προς τα κατώτερα, χωρίς να υπάρχει η δυνατότητα έκφρασης της άποψης των υφισταμένων. Η διοίκηση του οργανισμού μπορεί να στέλνει τα μηνύματα χωρίς να λαμβάνει υπόψη της τον τρόπο που φτάνουν στον παραλήπτη. Η διαδικασία της επικοινωνίας είναι χρονοβόρα και υπάρχει ο κίνδυνος αλλοίωσης των μηνυμάτων, λόγω των διαδοχικών μεταδόσεων, ιδίως όταν πρόκειται για τον προφορικό λόγο. Η καθοδική ροή υποβαθμίζει την επικοινωνία, αφού απομονώνει τους διευθυντές από τις ανάγκες των εκπαιδευτικών. Αρκετές φορές οι διευθυντές δίνουν εσκεμμένα ελλιπείς πληροφορίες στους υφισταμένους τους, ώστε να τους έχουν άμεσα εξαρτώμενους από αυτούς. Έτσι οι εκπαιδευτικοί δεν μπορούν να αποκωδικοποιήσουν τα αρχικά μηνύματα σωστά, οπότε αισθάνονται φόβο και ανασφάλεια (Αθανασούλα-Ρέππα, 1999, σελ.160-161 · Σαΐτης, 1994 · Katz & Kahn, 1978).

Στην ανοδική επικοινωνία τα μηνύματα μεταφέρονται από τα κατώτερα ιεραρχικά κλιμάκια προς τα ανώτερα, βασίζονται κυρίως στην εμπιστοσύνη των πρώτων στα δεύτερα και χρησιμοποιούνται συνήθως για τον προγραμματισμό και τη λήψη των αποφάσεων στον εκπαιδευτικό οργανισμό. Έχει μεγάλη σημασία για τον οργανισμό αφού με τη μορφή αυτής της ροής τα ανώτερα κλιμάκια μπορούν να πληροφορηθούν για το τι συμβαίνει μέσα στον οργανισμό τους και να δεχτούν προτάσεις για τη βελτίωση της δράσης του. Έτσι φιλτράρεται το μήνυμα και μπορεί να φτάσει παραποιημένο, ή να μη φτάσει ποτέ στον παραλήπτη.

Το φαινόμενο αυτό γίνεται ακόμα πιο έντονο όταν ο οργανισμός λειτουργεί με ασαφείς κανόνες, υπό αυθαίρετη διοίκηση, έντονη αντιπαλότητα, άγχος και ανασφάλεια. Ο προσδιοριστικός παράγοντας της αποτελεσματικής επικοινωνίας από «κάτω προς τα πάνω» είναι η αμοιβαία εμπιστοσύνη ανάμεσα στα μέλη του εκπαιδευτικού οργανισμού έτσι ώστε οι πληροφορίες που παρέχονται να είναι αξιόπιστες, να

ανταποκρίνονται επομένως στα γεγονότα και όχι σε προσωπικές εκδοχές (Αθανασούλα-Ρέππα, 1999, σελ.161-162).

Η οριζόντια τέλος επικοινωνία, αφορά στη συνεργασία ατόμων του ίδιου επίπεδου ιεραρχίας και είναι αρκετά χρήσιμη για τον οργανισμό, αφού δρα σαν συντονιστικός μηχανισμός ανάμεσα σε άτομα που εργάζονται στο ίδιο ή σε διαφορετικό αντικείμενο. Στοχεύει στην ανταλλαγή γνώσεων και πληροφοριών με στόχο, την επίλυση προβλημάτων- διαφορών και το συντονισμό των εργασιών. Είναι η πιο συχνή μορφή ροής της επικοινωνίας, αφού τα άτομα του κλιμακίου ιεραρχίας ανταλλάσσουν πιο πολλές πληροφορίες σχετικά με την εργασία τους. Ιδανικά οι σχέσεις αυτών που κατέχουν οριζόντιες θέσεις στην ιεραρχία δεν διέπονται από ανταγωνιστική διάθεση, έτσι ώστε να επιτευχθεί αποτελεσματική οριζόντια επικοινωνία (Αθανασούλα-Ρέππα, 1999, σελ. 162).

Η ανεπίσημη επικοινωνία συνυπάρχει με την επίσημη και στηρίζεται κυρίως στις προσωπικές σχέσεις, που αναπτύσσονται μέσα σ' έναν εκπαιδευτικό οργανισμό, ενώ δεν είναι συστηματική και προγραμματισμένη, ούτε διέπεται από κανονισμούς. Γίνεται παράλληλα με την επίσημη χωρίς να τηρείται η ιεραρχία του εκπαιδευτικού οργανισμού και αναπτύσσεται σ' αυτούς σε μεγάλο βαθμό.

Η μορφή αυτή χρησιμοποιείται για να εξυπηρετήσει τις ανάγκες για πληροφόρηση των μελών του οργανισμού. Μία από τις πιο συνηθισμένες περιπτώσεις ανεπίσημης επικοινωνίας είναι οι φήμες που τις περισσότερες φορές δεν είναι έγκυρες και προκαλούν σύγχυση και αποπροσανατολισμό. Στους εκπαιδευτικούς οργανισμούς αναπτύσσεται περισσότερο η ανεπίσημη επικοινωνία και μάλιστα όσο πιο περιορισμένη είναι η επίσημη επικοινωνία τόσο πιο έντονη είναι η ανάγκη για την ανεπίσημη. Γι' αυτό τα διευθυντικά στελέχη του εκπαιδευτικού οργανισμού θα πρέπει να παίρνουν σοβαρά υπόψη τους το ρόλο της ανεπίσημης επικοινωνίας και τη συνύπαρξή της με την επίσημη, ώστε να βελτιώσουν την ανάπτυξη του εκπαιδευτικού οργανισμού δημιουργώντας θετικό κλίμα που θα προάγει τις ανθρώπινες σχέσεις διευκολύνοντας την επικοινωνία (Αθανασούλα Ρέππα, 1999, σελ.158-159 Ζαβλανός, 2002, σελ. 313· Κουτούζης, 1999, σελ.247·Μπρίνια, 2008, σελ.152-153).

Ατομική και συλλογική επικοινωνία

Η επικοινωνία, ανάλογα με το πλήθος των ατόμων που αφορά, χωρίζεται σε ατομική και συλλογική.

Η ατομική απευθύνεται από κάποια πηγή ενός εκπαιδευτικού οργανισμού προς ένα μόνο άτομο και μπορεί να είναι είτε προφορική είτε γραπτή. Η προφορική πραγματοποιείται με συνομιλία και με συνέντευξη, ενώ η γραπτή με αιτήσεις, αναφορές, έγγραφα και σημειώματα.

Η συλλογική αφορά περισσότερα από ένα άτομα ή ομάδες, των οποίων η επικοινωνία διαδραματίζει σημαντικό ρόλο για την αποτελεσματική λειτουργία του οργανισμού. Οι παράγοντες που διευκολύνουν τη συλλογική επικοινωνία και την επίτευξη των στόχων του οργανισμού είναι η ανταλλαγή των πληροφοριών και οι μη επικαλυπτόμενες πληροφορίες. Η συλλογική επικοινωνία μπορεί να είναι προφορική ή γραπτή. Η προφορική πραγματοποιείται με σεμινάρια, συσκέψεις, συζητήσεις, συνεδριάσεις και διαλέξεις, ενώ η γραπτή γίνεται με έγγραφα, αποφάσεις κ.ά. (Αθανασούλα-Ρέππα, 1999, σελ.163-164). Η συλλογική επικοινωνία σ' έναν εκπαιδευτικό οργανισμό περιλαμβάνει δύο «διαστάσεις», τη διαπροσωπική και την οργανωτική (Κουτούζης, 1999, σελ.229). Η διαπροσωπική επικοινωνία αφορά στην ανταλλαγή πληροφοριών από ένα πρόσωπο σε ένα άλλο (Σταμάτης, 2012, σελ.43 · Σταμάτης, 2013, σελ.37) και αποτελεί τη συνηθισμένη μορφή επικοινωνίας μέσα στον εκπαιδευτικό οργανισμό.

Η οργανωτική αφορά στον τρόπο με τον οποίο έχει οργανωθεί η επικοινωνία ανάμεσα στα άτομα που απαρτίζουν τον οργανισμό και συγκεκριμένα τη δομή των θέσεων της ιεραρχίας, την κατεύθυνση και την προέλευση της πληροφορίας, δεδομένου ότι ένα μεγάλο μέρος της επικοινωνίας σ' έναν οργανισμό πραγματοποιείται με μηνύματα υπηρεσιακής φύσεως. Οι δύο αυτές μορφές της επικοινωνίας συνυπάρχουν και αλληλοεπιδρούν (Αθανασούλα - Ρέππα, 1999, σελ.143), παρόλο που η διαπροσωπική βασίζεται στις επικοινωνιακές δεξιότητες των στελεχών της εκπαίδευσης (Αθανασούλα - Ρέππα, 1999, σελ.169), ενώ η οργανωτική στηρίζεται στις δομές που απαρτίζουν τον οργανισμό (Λεμπέσης, 2003, σελ. 36).

3.2. Βελτίωση της αποτελεσματικότητας της επικοινωνίας

Η βελτίωση της αποτελεσματικότητας της επικοινωνίας στους εκπαιδευτικούς οργανισμούς αφορά στις μεθόδους και στις τεχνικές που θα πρέπει να ακολουθηθούν τόσο σε διαπροσωπικό όσο και σε οργανωτικό επίπεδο. Η αποτελεσματικότητα της διαπροσωπικής επικοινωνίας στηρίζεται στις δεξιότητες των στελεχών της εκπαίδευσης (Αθανασούλα - Ρέππα, 1999, σελ.169) που αναφέρονται στην ανάπτυξη τόσο της αυτοεκτίμησης όσο και της αλληλοεκτίμησης των επικοινωνούντων ατόμων. Τα άτομα αυτά αποδέχονται τον εαυτό τους, εκτιμούν τις θετικές τους πλευρές, αναγνωρίζουν τις ελλείψεις τους, εκφράζουν αβίαστα τις ανάγκες τους, υπερασπίζονται το δίκιο τους, είναι ανοιχτά σε νέες προκλήσεις και κατανοούν τους άλλους συνυπάρχοντας αρμονικά μ' αυτούς (Κόκκος, 1998, σελ. 77-78). Ο αμοιβαίος σεβασμός, η αυτοεκτίμηση και η αλληλοκατανόηση των επικοινωνούντων μερών μέσα σε έναν εκπαιδευτικό οργανισμό αποτελούν σημαντικά στοιχεία για τη δημιουργία ενός θετικού επικοινωνιακού κλίματος (Αθανασούλα-Ρέππα, 1999, σελ.170).

Σύμφωνα με τον Goleman (1998, σ.271, όπ. αναφ. στο Αθανασούλα - Ρέππα, 1999, σελ.169), οι άνθρωποι που είναι ιδιαίτερα εκφραστικοί έχουν τη δυνατότητα να επικοινωνούν όχι μόνο με τη φωνή, το πρόσωπο και τις κινήσεις τους, αλλά και με όλο το σώμα τους. Η ελεύθερη έκφραση των συναισθημάτων και η εναρμόνισή τους με τα μηνύματα που εκπέμπονται και με τις πράξεις που τα συνοδεύουν αποτελούν βασικές επικοινωνιακές δεξιότητες. Η εξοικείωση με τη «γλώσσα του σώματος» και η ενεργητική ανταλλαγή των μηνυμάτων δημιουργούν τις βάσεις για μια αποτελεσματική διαπροσωπική επικοινωνία (Κόκκος, 1998, σελ. 80-94).

Ένα άλλο σημαντικό στοιχείο της διαπροσωπικής επικοινωνίας είναι το «στιλ» που υιοθετείται από τα επικοινωνούντα μέρη. Τα διάφορα «στιλ» είναι :

- Το «ελεγκτικό» όπου τα άτομα ενδιαφέρονται πιο πολύ για τη μετάδοση και όχι για την αποδοχή των πληροφοριών.
- Το «εξισωτικό» όπου τα δύο μέρη εκθέτουν τις απόψεις τους και αποδέχονται τις απόψεις των άλλων.
- Το «διαρθρωτικό» όπου τα προφορικά μηνύματα που χρησιμοποιούνται αφορούν στην οργάνωση του εκπαιδευτικού οργανισμού.

- Το «δυναμικό» όπου χρησιμοποιείται από τους χαρισματικούς ηγέτες για να ανυψώσουν το ηθικό των εργαζομένων στον εκπαιδευτικό οργανισμό.
- Το «στιλ της εγκατάλειψης» όπου ο πομπός του μηνύματος εγκαταλείπει άλλες ενέργειες σχετικές με αυτό και αφήνει την ευθύνη στους άλλους.
- Το «στιλ της αποχώρησης» όπου ο πομπός αδιαφορεί για την πορεία της πληροφορίας (Χολέβας, 1995, σελ. 258).

Η αποτελεσματικότητα της οργανωτικής επικοινωνίας στηρίζεται σ' ένα ανοιχτό υποστηρικτικό κλίμα, μέσα στον εκπαιδευτικό οργανισμό, το οποίο προωθεί τη συνεργασία, προάγει την αλληλοκατανόηση, αυξάνει την ικανοποίηση και την ευχαρίστηση των μελών του. Δημιουργεί τις απαραίτητες εκείνες συνθήκες μέσα στις οποίες πραγματοποιείται ανταλλαγή ιδεών, πληροφοριών, ενεργειών, αισθημάτων και χαρακτηρίζεται από δράσεις που επικεντρώνονται στην επίλυση των προβλημάτων που ανακύπτουν (Αθανασούλα-Ρέππα, 1999, σελ.172).

Αντίθετα, ένα κλειστό επικοινωνιακό κλίμα δεν επιτρέπει τη δημιουργία κατάλληλων συνθηκών για επικοινωνία. Σε ένα τέτοιο κλίμα οι κακές διαπροσωπικές σχέσεις των μελών του εκπαιδευτικού οργανισμού δυσκολεύουν τις διαδικασίες και τις σχέσεις που αναπτύσσονται μέσα σ' αυτόν, έχοντας σαν αποτέλεσμα η εκπαιδευτική δραστηριότητα να έρχεται σε δεύτερη μοίρα και άρα να είναι αναμενόμενη η αποτυχία στην υλοποίηση των στόχων του οργανισμού (Μαραθεύτης, 1981, σελ.48-52). Ακόμη, τα μέλη του οργανισμού δυσκολεύονται στην ελεύθερη έκφραση των απόψεών τους, αφού αισθάνονται ανασφάλεια και καταπίεση. Οι πληροφορίες είτε προσφέρονται είτε αποκρύπτονται με στόχο την κάλυψη προσωπικών συμφερόντων. Δεν υπάρχει προθυμία για διάλογο και επικοινωνία, αλλά αδιαφορία για τις ανάγκες των άλλων, κάτι που έχει ως συνέπεια τη δημιουργία συγκρούσεων (Αθανασούλα- Ρέππα, 1999, σελ.172). Το κλειστό επικοινωνιακό κλίμα μπορεί, ωστόσο, να βελτιωθεί σημαντικά στον εκπαιδευτικό οργανισμό, υιοθετώντας την τεχνική των προτάσεων-εισηγήσεων προς τη διοίκηση, έτσι ώστε να βελτιωθεί η επικοινωνία με τους προϊσταμένους.

Επίσης, η διεξαγωγή κάποιας έρευνας θα βοηθούσε ώστε να συγκεντρωθούν αντικειμενικές πληροφορίες για διάφορα θέματα του οργανισμού, ενώ η σύσταση μιας συμβουλευτικής υπηρεσίας, που θα στηρίζει τα μέλη του οργανισμού, θα συντελούσε στην βελτίωση της ψυχολογικής τους κατάστασης. Ακόμη, οι δημοσιεύσεις και οι εκδόσεις του οργανισμού, οι οποίες μπορούν να συμβάλλουν στην εξουδετέρωση των

διαφόρων φημών καθώς και η υλοποίηση διάφορων κοινωνικών, πολιτιστικών και εκπαιδευτικών εκδηλώσεων θα έδεναν τις ανθρώπινες σχέσεις και θα βελτίωναν το επικοινωνιακό κλίμα (Αθανασούλα- Ρέππα, 1999, σελ.172-174 & Κόντης, 1994).

Στην τεχνική των προτάσεων, εισηγήσεων και στην παροχή συμβουλών καταλήγει και η Μπόκαρη – Καρτέρη (όπ. αναφ. στο Παπακωνσταντίνου & Αναστασίου, 2013, σελ.166-167). Προτείνει ακόμη την τεχνική της ενημέρωσης των ομάδων, με βάση την οποία ενημερώνονται τα μέλη των ομάδων για τις εξελίξεις ενός θέματος και τους κύκλους ποιότητας, σύμφωνα με τους οποίους όλα τα μέλη του οργανισμού συνεργάζονται για τη επίλυση κάποιου προβλήματος. Πιστεύει ωστόσο ότι η τεχνική της διάδοσης - φήμης μπορεί να αποτελέσει τη βασική πηγή επικοινωνίας ενός εκπαιδευτικού οργανισμού.

Η επικοινωνία στην εκπαίδευση είναι μια σύνθετη διεργασία που προϋποθέτει την ανάπτυξη βασικών επικοινωνιακών δεξιοτήτων από τα επικοινωνούντα μέρη. Η ικανότητα χρησιμοποίησης των δεξιοτήτων αυτών, δημιουργεί θετικό επικοινωνιακό κλίμα και αποτελεσματική διαπροσωπική επικοινωνία.

3.3. Επικοινωνία στην εκπαιδευτική διαδικασία

Στην παρούσα ενότητα γίνεται προσέγγιση της επικοινωνίας μέσα από το ρόλο του εκπαιδευτή και τη διαμόρφωσή του κατά την εκπαιδευτική διαδικασία.

Πρωτεύον καθήκον του διευθυντή ενός εκπαιδευτικού οργανισμού είναι η δημιουργία καλής επικοινωνίας ανάμεσα στα μέλη του (Barnard 1960), κάτι που επηρεάζει ουσιαστικά την ποιότητα εκπαίδευσης.

Η επικοινωνία είναι απαραίτητο συστατικό για την αποτελεσματική λήψη των αποφάσεων, αφού αποτελεί το όχημα με το οποίο μεταφέρονται οι πληροφορίες, και το θεμελιώδες στοιχείο για την εφαρμογή των αποφάσεων. Για το λόγο αυτό τα προβλήματα που υπάρχουν σ' έναν σύγχρονο εκπαιδευτικό οργανισμό, που έχουν ως συνέπεια την αναποτελεσματικότητα στη λειτουργία του, αφορούν στην ελλιπή επικοινωνία ανάμεσα στα εμπλεκόμενα μέλη του οργανισμού. Σύμφωνα με έρευνες που έχουν πραγματοποιηθεί το κακό κλίμα που δημιουργείται μέσα σ' έναν

εκπαιδευτικό οργανισμό οφείλεται στην ελλιπή επικοινωνία, πληροφόρηση και γενικότερα συντονισμό (Πασιαρδής, 2004, σελ.98).

Ένας παράγοντας που μπορεί να επηρεάσει την ικανοποίηση ή μη των προσδοκιών των εκπαιδευομένων, είναι οι ικανότητες του εκπαιδευτή να ανταποκριθεί στο ρόλο του.

Ο ρόλος του εκπαιδευτή/εκπαιδευτικού είναι ιδιαίτερα καθοριστικός για τη μαθησιακή διεργασία, καθώς: *«...αναφέρεται ότι συχνά, η κακή διδασκαλία μπορεί να σκοτώσει τα κίνητρα και ότι η καλή μπορεί να έχει τα καλύτερα αποτελέσματα για τους μαθητές κάθε ηλικίας. Αν λοιπόν ένας εκπαιδευτής θέλει να ενθαρρύνει τους μαθητές του να γίνουν δάσκαλοι του εαυτού τους και να αναπτύξουν αυτόνομες μαθησιακές δεξιότητες, πρέπει να έχει κατανοήσει την φιλοσοφία της εκπαίδευσης ενηλίκων και να έχει συνείδηση του ρόλου του μέσα στην κοινωνία της γνώσης»* (Boekaerts, 2002).

Ο καθένας από τους ενήλικες εκπαιδευομένους έχει την δική του ταυτότητα, βιώματα, θέση στην κοινωνία αλλά και πολλές πολιτισμικές, ιδεολογικές και άλλες διαφορές. Αυτή η διαφορετικότητα επηρεάζει τη σχέση τους με τον εκπαιδευτή και μας βοηθάει να κατανοήσουμε τη δυσκολία του ρόλου του, ο οποίος αναφέρεται από σημαντικούς επιστήμονες της εκπαίδευσης ενηλίκων ως: *«εμψυχωτής, συντονιστής, διευκολυντής, διαμεσολαβητής, παρακινητής, σύμβουλος, εμπνευστής, υποκινητής, εισηγητής, συνεργάτης και βοηθός των εκπαιδευομένων και καταλύτης της εκπαιδευτικής διεργασίας»*, ανάλογα πάντα με τις ανάγκες των εκπαιδευομένων και την εκπαιδευτική διαδικασία (Rogers, 1999 · Jarvis, 2004 · Noye & Piveteau, 1999 · Courau, 2000 · Κόκκος, 1999). Ακόμη ο Tough (1979, όπ. αναφ. στο Jarvis, 2004, σελ. 255) περιγράφει τον εκπαιδευτή ως *«ζεστό άνθρωπο, που μπορεί να αγαπάει, πιστεύει στην ικανότητα του εκπαιδευόμενου, είναι πάντα έτοιμος να μπει σε πραγματικό διάλογο με τον εκπαιδευόμενο, έχει ισχυρό κίνητρο να προσφέρει βοήθεια, είναι μια ανοικτή και αναπτυσσόμενη προσωπικότητα»*.

Ο Knowles (1998) αναφέρει ότι ο δάσκαλος – αυθεντία, παραχωρεί τη θέση του στον εμψυχωτή, που σχεδιάζει και συντονίζει την εκπαιδευτική διεργασία, δημιουργεί σχέσεις, αναγνωρίζοντας ανάγκες, εμπλέκοντας ενεργητικά τους εκπαιδευόμενους. Επίσης και ο Goleman (1995) προσδιορίζοντας τη «συναισθηματική νοημοσύνη» ως μια σειρά από ικανότητες όπως ενσυναίσθηση, αυτοκυριαρχία, ικανότητα συνεργασίας και ουσιαστικής επικοινωνίας εντόπισε την αξία τους για τις διαπροσωπικές σχέσεις,

καθώς όπως ισχυρίζεται η απουσία αυτών των ικανοτήτων οδηγούν σε κοινωνικές αποτυχίες.

Σύμφωνα με την παιδαγωγική του Freire ο εκπαιδευτής ενηλίκων δε ζητά από τους από τους εκπαιδευόμενους απλή αφομοίωση γνώσεων χωρίς κριτική ικανότητα, αλλά τους καθιστά κοινωνούς δράσης λέγοντας πως «*γνωρίζουμε για να πράττουμε*» (Μάνθου, 2007). Προσθέτει πως θα πρέπει να εστιάζει στο διάλογο γύρω από τα προβλήματα των εκπαιδευόμενων και να γίνεται και ο ίδιος εκπαιδευόμενος (Κόκκος, 2005).

Οι Cashia, Ferrarri & Pushi (2010), αναφέρονται στην αναγκαιότητα που προκύπτει για ενθάρρυνση της ανάπτυξης δεξιοτήτων των εκπαιδευόμενων με τη «*δημιουργική μάθηση και την καινοτόμο εκπαίδευση*». Οι έρευνες αναγνωρίζουν τη σπουδαιότητα της ανάπτυξης δημιουργικότητας στην εκπαίδευση, η οποία στη συνέχεια βελτιώνει την προσέγγιση «*μαθαίνω πώς να μαθαίνω*» με τη μορφή δημιουργίας γνώσης.

Η εισαγωγή του αληθινού διαλόγου, της μετάδοσης πληροφοριών και της εφαρμογής των δεξιοτήτων κινητοποιεί τους εκπαιδευόμενους να συζητούν θέματα που τους απασχολούν είτε σε προσωπικό είτε σε επαγγελματικό επίπεδο (Μάνθου, 2007). Η μέθοδος διδασκαλίας που προτείνει είναι αυτή που στηρίζεται σε μια δημοκρατική σχέση ανάμεσα σε εκπαιδευτή και εκπαιδευόμενο, έτσι ώστε ο τελευταίος να μπορεί να διδάξει ο ίδιος τον εαυτό του. Καταργεί το μονόλογο και εισάγει το διάλογο, μέσω του οποίου μαθαίνουν και οι δύο μεριές, μετατρέποντας τον εκπαιδευόμενο σε φορέα της γνώσης (Μάνθου, 2007).

Σύμφωνα με τη μετασχηματίζουσα μάθηση του Mezirow ο εκπαιδευτής οφείλει να βοηθά τον εκπαιδευόμενο να επιλέξει μέσα από τη γνώση και σκεπτόμενος κριτικά να πάρει μια ωφέλιμη για τον ίδιο απόφαση. Ο εκπαιδευτής δεν περιορίζεται στην στεία παροχή γνώσεων αλλά προτείνει εναλλακτικές λύσεις που θα βοηθήσουν τους εκπαιδευόμενους να αντιληφθούν με κριτικό τρόπο τις συνέπειες των πράξεών τους. Οι παγιωμένοι τρόποι μάθησης και η έλλειψη χρόνου αναφέρονται συχνά ως τα εμπόδια για την εφαρμογή της μετασχηματίζουσας μάθησης. Η πεποίθηση ότι πάντα υπάρχει χρόνος για συζήτηση και αναζήτηση εναλλακτικών λύσεων, το ότι δεν είναι τόσο προκαθορισμένοι οι τρόποι μάθησης και το γεγονός ότι οι εκπαιδευτές ενηλίκων δεν θα πρέπει να περιορίζονται μόνο στο ρόλο της κατάρτισης αλλά να επικεντρώνονται στο να μαθαίνουν τους ενήλικες πώς να μαθαίνουν και να τους βοηθούν στην απόκτηση ενσυναίσθησης, είναι μερικά από τα στοιχεία που αν

εφαρμοστούν οι εκπαιδευόμενοι θα είναι σε θέση να σκέπτονται καθαρά και κριτικά. Τέλος, θα είναι ικανοί να εντοπίσουν τα όρια τόσο στις απόψεις των άλλων όσο και στις δικές τους (Κουλαουζίδης & Ανδριτσάκου, 2007). Ο ρόλος του εκπαιδευτή ενηλίκων προσδιορίζεται από τον διαφορετικό τρόπο που μαθαίνουν οι ενήλικες, τα ιδιαίτερα χαρακτηριστικά τους που απαιτούν τον αυτοκαθορισμό και την ενεργητική συμμετοχή τους, τις ιδιαιτερότητες, στο περιεχόμενο, στις μεθόδους της εκπαίδευσης ενηλίκων και στις παγιωμένες αντιλήψεις για τις έννοιες του δασκάλου και του μαθήματος. Οι σχέσεις που αναπτύσσει ο εκπαιδευτής ενηλίκων με τους εκπαιδευομένους είναι διαφορετικές από αυτές που αναπτύσσονται σε ένα παραδοσιακό σχολείο. Οι ενήλικοι παίρνουν οι ίδιοι τις αποφάσεις για τα περισσότερα θέματα της ζωής τους, γι' αυτό έχουν ιδιαίτερες απαιτήσεις από τους εκπαιδευτές τους. Αναπτύσσονται σχέσεις που στηρίζονται στον αλληλοσεβασμό και στο διάλογο, έτσι ο ρόλος έτσι του εκπαιδευτή είναι πολλαπλός και καλείται να παίζει τον συντονιστή, τον καταλύτη, τον διαμεσολαβητή, τον καθοδηγητή και τον υποστηρικτή-εμπνευστή (Γιαννακοπούλου, 2008, σελ.300-301).

Για να μπορέσει ο εκπαιδευτής ενηλίκων να ανταποκριθεί στον ρόλο του χρειάζεται να έχει ο ίδιος τις παρακάτω δεξιότητες και ικανότητες :

- Να αποδέχεται τους εκπαιδευομένους κατανοώντας τις ανάγκες και τις δυνατότητές τους
- Να επικοινωνεί ουσιαστικά συμβάλλοντας στη διαμόρφωση θετικού κλίματος όπου θα επικρατεί ο διάλογος, η συνεργασία, η αλληλοεκτίμηση και η ειλικρίνεια αντιμετωπίζοντας αποτελεσματικά τις τυχόν συγκρούσεις
- Να συντονίζει και να οργανώνει τους εκπαιδευομένους δίνοντάς τους πρωτοβουλίες και προτρέποντάς τους για ενεργητική συμμετοχή σε όλη τη μαθησιακή διεργασία
- Να προσδιορίζει κατάλληλα το διδακτικό περιεχόμενο
- Να εφαρμόζει εκπαιδευτικές τεχνικές που θα προωθούν την αλληλεπίδραση, την αξιοποίηση της εμπειρίας και τον κριτικό στοχασμό
- Να συνδυάζει την κατάρτιση με τις απαιτήσεις της τοπικής αγοράς εργασίας
- Να αυτοαξιολογείται και να εξελίσσεται εξετάζοντας κριτικά την αποτελεσματικότητα και την ποιότητα του παρεχόμενου έργου, εντοπίζοντας τα αδύνατα σημεία του και να επιθυμεί την συνεχή επιμόρφωση (Καραλής & Κόκκος, 2008, σελ.15-44).

Οι Thought και Knowles δίνουν ιδιαίτερη σημασία στην συναισθηματική αντιμετώπιση του εκπαιδευόμενου, την ικανότητα προσέγγισης αλλά και παροχή βοήθειας προς αυτόν. Στόχος τους ο διάλογος με τον εκπαιδευόμενο και η ενθάρρυνσή του στην εκπαιδευτική διαδικασία. Στην αντιμετώπιση των προβλημάτων των εκπαιδευομένων μέσω αποτελεσματικής επικοινωνίας και ενδιαφέροντος για τις ανάγκες τους συμφωνούν και ο Κόκκος με τον Καραλή. Επίσης οι Freire και Mezirow πιστεύουν ότι ο διάλογος ανάμεσα στους εκπαιδευομένους θα συντελέσει στην επίλυση προβλημάτων και θα είναι σημαντικός παράγοντας για την απόκτηση ενσυναίσθησης.

Επιπρόσθετα η Γιαννακοπούλου συμφωνεί στην αξία του διαλόγου με τους Freire και Mezirow και ταυτόχρονα δίνει σημασία στον πολλαπλό ρόλο του εκπαιδευτή, ο οποίος αναφέρεται ξεκάθαρα από τους Rogers, Jarvis, Noye & Riveteau, Courau και Κόκκο.

Η ανάπτυξη κριτικού στοχασμού κατά τη διάρκεια της εκπαιδευτικής διαδικασίας αποτελεί κοινό σημείο στις μελέτες των Freire, Mezirow και Καραλή & Κόκκου. Οι απόψεις όλων συνοψίζονται στην άποψη του Jarvis ότι βαρύνουσας σημασίας είναι να γνωρίζει ο καθηγητής/εκπαιδευτής τον τρόπο με τον οποίο θα εκπαιδεύσει τους ενήλικες.

Δυσκολίες στην επικοινωνία εκπαιδευτών/εκπαιδευομένων

Οι δυσκολίες στην επικοινωνία ανάμεσα στους καθηγητές και στους εκπαιδευόμενους/σπουδαστές/φοιτητές παρουσιάζονται σε όλα τα στάδια της επικοινωνιακής διεργασίας.

Στο στάδιο της σύλληψης της ιδέας, το σημαντικότερο εμπόδιο είναι το διαφορετικό σύστημα αντιλήψεων που έχει καθένα από τα επικοινωνούντα μέρη. Θα πρέπει δηλαδή τα δύο μέρη να αποδέχονται τη διαφορετικότητα και τη μοναδικότητα του άλλου, έτσι ώστε να επιτευχθεί αποτελεσματική επικοινωνία.

Οι καθηγητές είναι απαραίτητο να γνωρίζουν και να αποδέχονται ότι ο κάθε εκπαιδευόμενος φέρνει μαζί του ένα σύνολο από εμπειρίες, άρα φιλτράρει τα μηνύματα μέσα από το φάσμα των εμπειριών αυτών. Έτσι οι εκπαιδευτές χρειάζεται να έχουν την ικανότητα να βλέπουν και μέσα από τη ματιά των εκπαιδευομένων, να διεισδύουν στη

δική τους πραγματικότητα, σεβόμενοι τα βιώματά τους και υπογραμμίζοντας τη χρησιμότητά τους, προκειμένου να γίνει μία νέα σύνθεση.

Ένα ακόμα βασικό στοιχείο που επηρεάζει την επικοινωνία είναι η αυτοεκτίμηση, δηλαδή ο τρόπος που αξιολογούμε τον εαυτό μας. Όσοι από τους εκπαιδευμένους/φοιτητές έχουν χαμηλή αυτοεκτίμηση αποφεύγουν να εκφράσουν την άποψή τους, θέλοντας να αποφύγουν την ειρωνεία, τα επικριτικά σχόλια και την απόρριψη. Έτσι μειώνουν στο ελάχιστο τη συμμετοχή τους στην επικοινωνιακή διεργασία και κατ' επέκταση στην εκπαιδευτική διαδικασία.

Για να αποφευχθεί αυτό χρειάζεται να εγκατασταθεί κλίμα ασφάλειας και περιβάλλον οικειότητας, όπου οι εκπαιδευόμενοι θα αισθάνονται αποδεκτοί γι' αυτό που είναι, ώστε να εκφράζουν ελεύθερα τις απόψεις τους. Αλλά και στο στάδιο της κωδικοποίησης μπορεί να εμφανιστούν προβλήματα που έχουν να κάνουν με τα λεκτικά και μη λεκτικά μηνύματα, τα οποία είναι σημαντικό να μεταφέρονται όσο το δυνατόν χωρίς επικοινωνιακό θόρυβο, ώστε να είναι εύληπτα από τους εκπαιδευμένους.

Σημαντικό πρόβλημα δημιουργεί και το άγχος των εκπαιδευόμενων που έχει σχέση:

α) με την ανησυχία που αφορά στην ικανότητά τους να φέρουν εις πέρας τις απαιτήσεις της μαθησιακής διαδικασίας

β) με το άγχος τους μήπως απογοητεύσουν την οικογένειά τους, τους φίλους τους ή τους εκπαιδευτές τους

γ) με τις υποχρεώσεις της καθημερινής τους ζωής που θεωρούν ότι δεν τους αφήνουν τον απαραίτητο χρόνο ώστε να ανταποκριθούν στα μαθησιακά τους καθήκοντα (Βαϊκούση, 2003, σελ.186-189).

Βελτιώνοντας την επικοινωνία εκπαιδευτών - εκπαιδευομένων

Το πρώτο βήμα για την βελτίωση της επικοινωνίας είναι οι εκπαιδευτές/καθηγητές να βοηθήσουν τους φοιτητές να ξεπεράσουν τα άγχη σχετικά με την εξέλιξη των σπουδών τους και την απόδοσή τους, να πιστέψουν ότι μπορούν να ανταποκριθούν στις

εκπαιδευτικές απαιτήσεις, ενισχύοντας έτσι την αυτοπεποίθηση και την αυτοεκτίμησή τους. Με υποστηρικτική στάση να επιδιώκουν κλίμα αμοιβαίου σεβασμού, ώστε οι εκπαιδευόμενοι να αισθάνονται αποδεκτοί για αυτό που είναι, για τις αντιλήψεις, τα βιώματα και τις εμπειρίες τους, ενώ παράλληλα να τους ενθαρρύνουν να εκφράζουν ελεύθερα τις απόψεις τους μέσα σ' ένα κλίμα ενεργητικής ακρόασης.

Ακόμη, η ανάπτυξη θετικού επικοινωνιακού-παιδαγωγικού κλίματος θα συντελέσει στην αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας, ενώ επιπρόσθετα η κατάλληλη κατάρτιση των εκπαιδευτών θα τους βοηθήσει προκειμένου να μπορούν να ανταποκριθούν στις απαιτήσεις του έργου τους.

Σύμφωνα με έρευνα που πραγματοποιήθηκε σε τέσσερις περιφέρειες της Ευρώπης (Δυτική Ελλάδα, Καταλονία, Αόστα και Λάνγκεντοκ - Ρουσιγιόν), τα στελέχη της εκπαίδευσης ενηλίκων πιστεύουν ότι η εκπαίδευση ενηλίκων πρέπει να στοχεύει στη γνώση των δυνατοτήτων και των ορίων των εκπαιδευομένων και στην ανάπτυξη της αυτοπεποίθησής τους. Στο τελευταίο συμφωνούν και οι εκπαιδευόμενοι, αφού θεωρούν πως βασικό μέλημα της εκπαίδευσης ενηλίκων είναι η ανάπτυξη της αυτοπεποίθησής τους.

Σύμφωνα με την έρευνα αυτή τόσο τα στελέχη της εκπαίδευσης ενηλίκων όσο και οι εκπαιδευόμενοι δίνουν μεγάλη σημασία στην αποδοχή και στο σεβασμό του άλλου καθώς και στην ανάπτυξη επικοινωνιακών δεξιοτήτων και διαπροσωπικών σχέσεων (Βαϊκούση, 2003, σελ.189-193).

Σημαντική είναι και η διάταξη των θρανίων στις αίθουσες διδασκαλίας σε σχήμα U ή V που αποτελεί την πιο λειτουργική διάταξη, αφού όλοι οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να έχουν οπτική επαφή και να συνεργάζονται πιο εύκολα, ενώ ο εκπαιδευτής μπορεί να μετακινείται ευκολότερα μέσα στο U ή στο V χωρίς να εμποδίζεται από τα θρανία (Courau, 2000, σελ.78).

Εφόσον λοιπόν η επικοινωνία είναι μια αμφίδρομη διεργασία, τότε η ανατροφοδότηση αποτελεί την βασικότερη μέθοδο από την οποία μπορούμε να πάρουμε στοιχεία σχετικά με την αποτελεσματικότητά της, αφού μας δίνει τη δυνατότητα να αντιληφθούμε πώς μας βλέπουν οι άλλοι και πώς τους επηρεάζουμε (Jaques, 2001, σελ. 112).

3.4. Το κλίμα στους εκπαιδευτικούς οργανισμούς

Το κλίμα στον χώρο της εκπαίδευσης αποτελεί μία πολυδιάστατη εννοιολογική κατασκευή, της οποίας οι κυριότεροι παράγοντες αναφέρονται στα χαρακτηριστικά του φυσικού και του κοινωνικού περιβάλλοντος, της υλικοτεχνικής υποδομής του οργανισμού, των κοινωνικών σχέσεων και των αλληλοεπιδράσεων που αναπτύσσονται στο πλαίσιο του οργανισμού καθώς και της κουλτούρας που διαμορφώνεται από το σύστημα των αξιών και των πεποιθήσεων που επικρατούν στον οργανισμό (Collie, 2010, σελ.17-19).

Οι διαπροσωπικές σχέσεις των εκπαιδευτικών μεταξύ τους καθώς και οι σχέσεις τους με τον Διευθυντή αλλά και η παραγωγικότητά τους, αποτελούν τις βασικότερες παραμέτρους που επηρεάζουν και επηρεάζονται από το κλίμα του οργανισμού, αφού όπως υποστηρίζει ο Holpin, το κλίμα ενός εκπαιδευτικού οργανισμού αντανακλά την προσωπικότητά του (οπ. αναφ. στο Καβούρη, 1998, σελ. 180).

Η Olivía (1993, οπ. αναφ. στο Μυλωνά, 2005, σελ. 58), θεωρεί το κλίμα και η συμπεριφορά των εκπαιδευομένων σπουδαστών είναι δυο παράγοντες που αλληλοεπηρεάζονται. Τέλος, σύμφωνα με τον Brookover και τους συνεργάτες του (1979, οπ. αναφ. στο Stolp & Smith, 1995, σελ. 11), το κλίμα είναι ο τρόπος με τον οποίο αντιλαμβάνονται τα μέλη ενός οργανισμού τις νόρμες, τις πεποιθήσεις και τις υποθέσεις που τον αφορούν.

Επομένως, το κλίμα ενός εκπαιδευτικού οργανισμού διαμορφώνεται από τις πεποιθήσεις που έχουν τα μέλη του γι' αυτό, ανεξάρτητα από το αν αυτές ανταποκρίνονται στην πραγματικότητα (Ζαβλανός, 1999, σελ. 314, οπ. αναφ. στο Σαΐτης, 2008, σελ. 30).

Το κλίμα και η αποτελεσματικότητα του εκπαιδευτικού οργανισμού

Αποτελεσματικότητα ενός οργανισμού είναι το μέγεθος που δείχνει την ικανότητά του να υλοποιεί το σκοπό του (Παυλόπουλος, 1983, σελ.58 · Καρατζιά-Σταυλιώτη & Λαμπρόπουλος 2006, σελ.272). Ο βαθμός αποτελεσματικότητας σχετίζεται απόλυτα

με το σκοπό του οργανισμού, αφού όπως είναι προφανές όσο πιο συγκεκριμένος είναι ο σκοπός του τόσο πιο εύκολη είναι η πραγμάτωσή του.

Όμως, στην εκπαίδευση όπου οι στόχοι και οι σκοποί δεν είναι πάντα σαφείς, είναι δύσκολο να μετρηθεί η αποτελεσματικότητα ενός εκπαιδευτικού οργανισμού (Κατσαρός, 2008, σελ.16).

Έτσι οι έρευνες που γίνονται αναφορικά με τους αποτελεσματικούς οργανισμούς λαμβάνουν υπόψη τις επιδόσεις των εκπαιδευομένων, αλλά αναζητούν παράλληλα και άλλες παραμέτρους που συντελούν στην αποτελεσματική λειτουργία του.

Οι πιο σημαντικές, σύμφωνα με τον Σαΐτη (2007β, σελ.64- 65) και τον Πασιαρδή (2004, σελ.110-119) είναι η ηγεσία του οργανισμού, οι υψηλές προσδοκίες και η συμπεριφορά των εκπαιδευτικών, η δομή και οργάνωση του αναλυτικού προγράμματος και των μεθόδων διδασκαλίας, η αξιολόγηση του εκπαιδευτικού έργου και η υλικοτεχνική και οικονομική δομή του οργανισμού.

Ένας ακόμη βασικός παράγοντας για την αποτελεσματική λειτουργία του εκπαιδευτικού οργανισμού είναι το κλίμα που επικρατεί σ' αυτόν και που σχετίζεται άμεσα με την επικοινωνία ανάμεσα στα μέλη του.

Το κλίμα επηρεάζει την συναισθηματική κατάσταση των εκπαιδευτικών, τη δημιουργικότητά τους και γενικά όλη την απόδοση στο έργο τους.

Λαμβάνοντας ως σημείο αναφοράς την κοινωνική αλληλεπίδραση ανάμεσα στους εκπαιδευτικούς αλλά και ανάμεσα στο Διευθυντή και τους εκπαιδευτικούς κλίμα χωρίζεται σε τέσσερις τύπους :

- στο ανοιχτό
- στο κλειστό
- στο αποστασιοποιημένο
- στο κλίμα ενεργούς εμπλοκής

Το ανοιχτό κλίμα είναι αυτό όπου οι σχέσεις ανάμεσα στα μέλη του οργανισμού είναι αρμονικές. Οι εκπαιδευτικοί αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες και υπάρχει άριστη συνεργασία ανάμεσά τους. Ταυτόχρονα, ο Διευθυντής παίζει υποστηρικτικό παρά κατευθυντήριο ρόλο. Αντίθετα στο κλειστό κλίμα κυρίαρχο ρόλο παίζει ο Διευθυντής που επεμβαίνει βάζοντας όρια στην εργασία των εκπαιδευτικών. Έτσι δημιουργείται μία στάση αδιαφορίας από την πλευρά των εκπαιδευτικών για όσα συμβαίνουν μέσα

σ' αυτόν. Το αποστασιοποιημένο κλίμα από την άλλη είναι αυτό που παρά την υποστήριξη και την ελευθερία που παρέχει ο Διευθυντής στους εκπαιδευτικούς, αυτοί δεν είναι πρόθυμοι να συνεργαστούν. Τέλος, στο κλίμα ενεργού εμπλοκής παρά το γεγονός ότι ο Διευθυντής είναι απόμακρος, εντούτοις οι εκπαιδευτικοί αγαπούν αυτό που κάνουν, διακρίνονται από εργατικότητα και αλληλεγγύη, ενώ παράλληλα παραμένουν συγκεντρωμένοι στο έργο τους (Μυλωνά, 2005, σελ.59-60).

Παράγοντες διαμόρφωσης θετικού κλίματος στον εκπαιδευτικό οργανισμό

Οι παράγοντες που συμβάλλουν αποτελεσματικά στη διαμόρφωση ενός θετικού επικοινωνιακού κλίματος μέσα σ' έναν εκπαιδευτικό οργανισμό είναι η επικοινωνία και η συνεργασία ανάμεσα στα μέλη του, η οργάνωση και η διοίκησή του καθώς και ο ίδιος ο εκπαιδευόμενος,

Οι σχέσεις που αναπτύσσονται μεταξύ των μελών του οργανισμού εξαρτώνται από την ποιότητα της επικοινωνίας τους. Επίσης, η συνεργασία κάνει πιο ισχυρές τις ανθρώπινες σχέσεις και καλλιεργεί το ομαδικό πνεύμα, αφού τα μέλη της ομάδας βάζουν κοινούς στόχους ακολουθώντας μια κοινή πορεία, αλληλοβοηθούνται και αναπτύσσουν κοινωνικές δεξιότητες. Δημιουργούνται διαπροσωπικές σχέσεις που χαρακτηρίζονται από αλληλοεκτίμηση, συναδελφικότητα και αμοιβαία εμπιστοσύνη. Οι σχέσεις αυτές αποτελούν θετικά πρότυπα για τους εκπαιδευόμενους, δημιουργώντας έτσι ένα ευχάριστο και υγιές περιβάλλον.

Η οργάνωση και η διοίκηση του οργανισμού είναι οι ενέργειες που πραγματοποιούνται για την επίτευξη των στόχων του, έχοντας και πάλι ως πρωταγωνιστή τον διευθυντή (Πασιαρδή, 2001α, σελ.63). Κάθε διευθυντής έχει το δικό του όραμα και ακολουθεί ένα μοντέλο ηγεσίας, θέτει στόχους και καλείται να υποστηρίξει τα μέλη του οργανισμού του, όταν έχουν ανάγκη, να παρέχει ανατροφοδότηση και να προσπαθεί να επιλύει προβλήματα που παρουσιάζονται, διατηρώντας την ισορροπία στον οργανισμό. Να ενισχύει την ομαδικότητα, την επικοινωνία και την εμπιστοσύνη ανάμεσα στα μέλη του οργανισμού δημιουργώντας έτσι τις βάσεις για ένα θετικό κλίμα (Μυλωνά, 2005, σελ.70).

Τέλος, βασικός παράγοντας διαμόρφωσης θετικού κλίματος είναι και ο εκπαιδευόμενος, αφού αποτελεί τον πυρήνα της εκπαιδευτικής διαδικασίας.

Τα στοιχεία που επηρεάζουν το κλίμα στην τάξη είναι η δύναμη των συναισθημάτων μεταξύ εκπαιδευτή και εκπαιδευομένου, οι αλληλεπιδράσεις ανάμεσά τους, ο ενθουσιασμός που αισθάνεται ο εκπαιδευτής γι' αυτά που διδάσκει και πόση οργανωτική δεξιότητα κατέχει ο εκπαιδευτής ώστε να παρουσιάζει το αντικείμενό του προσεκτικά και εύστοχα. Κύριο μέλημα των εκπαιδευτών είναι από τη μια να προάγουν τη συναισθηματική κατάσταση των εκπαιδευομένων και από την άλλη να διασφαλίζουν τη μάθηση.

Το σταθερό κλίμα στην αίθουσα και η συνέπεια στις σύγχρονες μεθόδους διδασκαλίας ή οι ομαλές μεταβολές στις μεθόδους είναι απαραίτητα καθώς οι ξαφνικές αλλαγές μπορεί να προκαλέσουν προβλήματα στους εκπαιδευομένους που θα τους εμποδίσουν να ανταποκριθούν στα καθήκοντά τους. Ωστόσο μερικές τροποποιήσεις στο κλίμα είναι επιθυμητές, αφού ενθαρρύνουν τον πειραματισμό που είναι στοιχείο της μάθησης.

Το κλίμα που επικρατεί σ' έναν εκπαιδευτικό οργανισμό αποτελεί σημαντικό παράγοντα οργάνωσης της μαθησιακής διεργασίας, αφού μπορεί να επηρεάσει είτε θετικά είτε αρνητικά τις σχέσεις τόσο των εκπαιδευτικών όσο και των εκπαιδευομένων, την επίδοση των τελευταίων και κατ' επέκταση τη λειτουργία του οργανισμού και την ποιότητα του έργου του.

Επιπρόσθετα, το θετικό κλίμα του οργανισμού δημιουργεί στους εκπαιδευομένους ένα αίσθημα προστασίας και ασφάλειας, δημιουργώντας έτσι μια βάση για υγιή μάθηση και διδασκαλία (Freiberg & Stein, 2005 οπ. αν. στο Ζμπάινος & Γιαννακούρα, 2010, σελ. 44), όντας σημαντική συνιστώσα για την αποτελεσματικότητά του αφού συνδέεται στενά με όλα τα μέλη του.

ΜΕΡΟΣ Β

4. Ερευνητική μεθοδολογία

Η ερευνητική μεθοδολογία αναφέρεται στις παραμέτρους της ερευνητικής προσπάθειας του ερευνητή, οι οποίες αφορούν στις γενικές μεθοδολογικές προσεγγίσεις, στις μεθόδους, στις τεχνικές, στα μέσα, στα υλικά και στις διαδικασίες που θα επιλέξει για τη διεξαγωγή της έρευνας του. Ουσιαστικά είναι η κατανόηση της επιστημονικής ερευνητικής διαδικασίας: πώς θα σχεδιαστεί και πώς θα πραγματοποιηθεί μια έρευνα. Προϋπόθεση για έρευνα είναι ο εντοπισμός κάποιου κενού στο οικοδόμημα της γνώσης, το οποίο χρήζει συμπλήρωσης (Μαντάς – Ντάνος 1994).

Στο πρώτο στάδιο διεξαγωγής της έρευνας ο ερευνητής επιλέγει την περιοχή που θα διερευνήσει και μετά επιλέγει την ανασκόπηση της βιβλιογραφίας, διατυπώνει το σκοπό της έρευνας, καθορίζει επακριβώς τις μεταβλητές της έρευνας και διατυπώνει πιθανές σχέσεις μεταξύ τους.

Η επιλογή της κατάλληλης μεθόδου είναι αυτή που θα επιτρέψει στον ερευνητή να μελετήσει το ερευνητικό πρόβλημα με τον καλύτερο δυνατό τρόπο. Το ποια μέθοδος είναι η καλύτερη εξαρτάται από το πρόβλημα προς διερεύνηση. Η επιλογή πρέπει να γίνει με κριτήριο τον βαθμό αποτελεσματικότητας που θα δίνει σε ικανοποιητικό βαθμό απαντήσεις στα ερευνητικά ερωτήματα του προβλήματος (Παπαναστασίου Κ. και Παπαναστασίου Ε., 2005).

Η συγκεκριμένη έρευνα χρησιμοποιήσε ως μεθοδολογία τη μελέτη περίπτωσης, αξιοποιώντας τα ερευνητικά εργαλεία της συνέντευξης και του ερωτηματολογίου.

Ποιοτική και ποσοτική έρευνα

Η έρευνα εξετάζει ποιοτικές μεταβλητές, που αφορούν σε στάσεις, αξίες και συμπεριφορές των ερωτώμενων.

Προκειμένου να διασφαλίσει μεγαλύτερη ακρίβεια στο αποτέλεσμα, χρησιμοποιείται η τεχνική της τριγωνοποίησης, αξιοποιώντας και αξιολογώντας τα αποτελέσματα των στοιχείων που συλλέγονται από τις μεθόδους που εφαρμόζονται και περιγράφονται στη συνέχεια.

Αξιοπιστία και εγκυρότητα της έρευνας

Ένας από τους στόχους μιας καλής έρευνας είναι να περιέχει μετρήσεις αξιόπιστες και έγκυρες. Η έννοια της αξιοπιστίας στην έρευνα, έχει άμεση εξάρτηση από την εγκυρότητα των στοιχείων που προκύπτουν. Η εγκυρότητα σημαίνει ότι οι τιμές από τη χρήση του ερευνητικού εργαλείου είναι σταθερές και συνεπείς, έχουν σημασία και νόημα και δίνεται η δυνατότητα στον ερευνητή να καταλήξει σε ορθά συμπεράσματα με βάση το εξεταζόμενο δείγμα. (Creswell, 2011, σελ.197). Στα ποσοτικά δεδομένα, η εγκυρότητα μπορεί να βελτιωθεί μέσω της προσεκτικής δειγματοληψίας, της επιλογής του κατάλληλου ερευνητικού οργάνου και της κατάλληλης στατιστικής διαχείρισης των δεδομένων.

Όσον αφορά στις ποιοτικές έρευνες, η εγκυρότητα μπορεί να διασφαλιστεί μέσω της ειλικρίνειας, του βάθους, του πλούτου και του περιεχομένου των δεδομένων που συλλέγονται, επίσης μέσω των συμμετεχόντων που προσεγγίζονται, μέσω της έκτασης της τριγωνοποίησης αλλά και μέσω της ανιδιοτέλειας του ερευνητή.

Αντίστοιχα η αξιοπιστία είναι ουσιαστικά συνώνυμο της συνέπειας και της αναπαραγωγής σε βάθος χρόνου, σε ερευνητικά εργαλεία και σε ομάδες ερωτώμενων. Για να θεωρηθεί μια ερευνητική μελέτη αξιόπιστη, χρειάζεται να αποδειχθεί ότι στην περίπτωση που θα διεξάγονταν δεύτερη φορά σε μια παρόμοια ομάδα συνεντευξιζόμενων σε παρόμοια ερευνητικά περιβάλλοντα, θα προέκυπταν αντίστοιχα ερευνητικά αποτελέσματα (CohenL., ManionL. & MorrisonK., 2012).

Στη συγκεκριμένη έρευνα έχουν γίνει οι απαραίτητες διαδικασίες ώστε να εξασφαλιστούν τόσο η εγκυρότητα, όσο και η αξιοπιστία.

Ειδικότερα, στο ποσοτικό μέρος της έρευνας εφαρμόστηκε η εγκυρότητα περιεχομένου έτσι ώστε τα ερωτήματα στο εργαλείο και οι τιμές τους να αντιπροσωπεύουν όλα τα πιθανά ερωτήματα στο υπό μελέτη θέμα (Creswell, 2011, σελ.200). Ακόμη, για τη

συλλογή των ερευνητικών δεδομένων επιλέχθηκε ο συνδυασμός ποσοτικής και ποιοτικής έρευνας, εφαρμόστηκε δηλαδή ή μικτή μέθοδος, που αναφέρεται ως «τριγωνοποίηση», καθώς συνδυάζει τα πλεονεκτήματα δύο διαφορετικών μεθόδων (Creswell, 2011, σελ. 592), είναι ενδεδειγμένη στο χώρο της εκπαίδευσης, αλλά και επειδή βοηθά στην καλύτερη κατανόηση του υπό μελέτη φαινομένου μέσα από ποικίλες οπτικές γωνίες (Maykut, & Morehouse, 2003, σελ.146).

Πιο συγκεκριμένα, ο σχεδιασμός της «τριγωνοποίησης» που επιλέχθηκε μπορεί να υπερνικήσει τις απειλές για την εγκυρότητα, που αποτελούν ένα σημαντικό πρόβλημα για τις μονο-μεθοδικές προσεγγίσεις. Ένας όμως μεγάλος κίνδυνος που ενέχεται στον συνδυασμό πολλαπλών μεθόδων έχει να κάνει με την παραγωγή αντικρουόμενων ευρημάτων (Robson, 2010, σελ. 440-442), λόγω της ασυμβατότητας ανάμεσα στην ποσοτική και την ποιοτική μέθοδο (Ιωσηφίδης, 2003, σελ. 127). Ιδανικό είναι να σχεδιάζονται οι μικτές μελέτες από εξειδικευμένους ερευνητές τόσο στις ποσοτικές όσο και στις ποιοτικές μεθόδους (Pluye, Nadeau, Gagnon, Grad, Griffiths, J. & Griffiths, F., 2012, σελ. 139), έτσι ώστε οι ερευνητές να μπορούν να διαχειρίζονται όσο το δυνατό πιο αποτελεσματικά τα αντιφατικά ευρήματα. Παρά τις πιο πάνω σκέψεις η μικτή έρευνα με σχεδιασμό τριγωνοποίησης υπερέχει απέναντι στις μονομεθοδικές προσεγγίσεις αφού το κάθε είδος συλλογής δεδομένων δρα αντισταθμιστικά ως προς το άλλο (Creswell, 2011, σελ.597).

Στη συνέχεια, προκειμένου να επιτευχθεί η αξιοπιστία των συνεντεύξεων δόθηκε ιδιαίτερη προσοχή στη διατύπωση των ερωτημάτων, ενώ παράλληλα πραγματοποιήθηκαν και πιλοτικές συνεντεύξεις (Bell, 2007, σελ. 160). Ταυτόχρονα κρίθηκε σκόπιμο να κωδικοποιηθούν οι απαντήσεις χωρίς την ύπαρξη πιθανότητας αβεβαιότητας (Silverman, 1993, σελ. 148). Όμοια, για την επίτευξη της αξιοπιστίας του ερωτηματολογίου, δόθηκαν πιλοτικά ερωτηματολόγια, έτσι ώστε να γίνουν οι απαραίτητες διορθώσεις τόσο ως προς το περιεχόμενο, όσο και ως προς τη διατύπωση και την έκτασή του, έτσι ώστε να είναι σαφές και όχι κουραστικό ή βαρετό για τον υπό μελέτη πληθυσμό.

Τα δύο ερευνητικά εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν, προκειμένου να επιτευχθεί η τριγωνοποίηση, ήταν το δομημένο ερωτηματολόγιο και η ημι-δομημένη συνέντευξη. Προκειμένου να διασφαλιστεί ότι τα εργαλεία εξετάζουν τα ίδια ζητήματα, τα ερωτήματα είχαν όμοιο περιεχόμενο και βαθμό δυσκολίας, στον βαθμό που ήταν εφικτό. Επιπλέον, για να τη διασφάλιση αξιοπιστίας «εσωτερικής συνέπειας» στο

ποσοτικό δείγμα της έρευνας, υπολογίστηκε ο συντελεστής «άλφα» (α -Cronbach) στο στατιστικό πρόγραμμα Spss.

4.1. Το δείγμα

Ποσοτικό δείγμα της έρευνας

Στο πλαίσιο της ποσοτικής έρευνας ακολουθήθηκε η μέθοδος της δειγματοληψίας με άγνωστη πιθανότητα επιλογής (δειγματοληψία ευκολίας), λόγω χρονικών περιορισμών. Ωστόσο, επιτεύχθηκε ο στόχος διανομής των ερωτηματολογίων τόσο ηλεκτρονικά, όσο και δια ζώσης σε απλή τυχαία δειγματοληψία για αυτούς που συμμετείχαν στην έρευνα.

Τα ερωτηματολόγια συμπληρώθηκαν με δύο τρόπους: δια ζώσης παραδόθηκαν σε τέσσερα τμήματα Marketing και Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων διαφορετικών εξαμήνων της σχολής Διοίκησης και Οικονομίας (Σ.Δ.Ο.) του Α.Τ.Ε.Ι. Θεσσαλονίκης. Οι φοιτητές ενημερώθηκαν για τον σκοπό της έρευνας και για τη δυνατότητα να συμπληρώσουν είτε το ηλεκτρονικό, είτε το έντυπο ερωτηματολόγιο που διανεμήθηκε. Επιστράφηκαν συνολικά 57 συμπληρωμένα έντυπα ερωτηματολόγια, από τα οποία αξιοποιήθηκαν τα 51, καθώς στα υπόλοιπα υπήρχαν κενά στη συμπλήρωσή τους. Η ηλεκτρονική μορφή δομήθηκε σε Google form και αναγράφηκε ο σύνδεσμος (link), με τον περιορισμό μίας και μοναδικής αποστολής ερωτηματολογίου για κάθε διεύθυνση ηλεκτρονικού ταχυδρομείου (e – mail). Στην ηλεκτρονική τους μορφή παραλήφθηκαν 117 ερωτηματολόγια.

Αυτή η μορφή δειγματοληψίας παρέχει αντιπροσωπευτικές ενδείξεις για τον εξεταζόμενο πληθυσμό (Oliver 2008, σελ. 25), που στην προκειμένη περίπτωση αφορά σε περίπου 1800 εγγεγραμμένους φοιτητές των δύο τμημάτων. Η πληροφορία αντλήθηκε από τις γραμματείες των συγκεκριμένων σχολών, με ενδεχόμενη μικρή απόκλιση (1-3%), λόγω του ότι τα στοιχεία αντλήθηκαν σε περίοδο που οι μετεγγραφές κάποιων φοιτητών από και προς τα τμήματα αυτά δεν είχαν ολοκληρωθεί.

Στην παρούσα έρευνα μελετήθηκαν οι αντιλήψεις των φοιτητών για την επικοινωνία, το ρόλο που διαδραματίζει τόσο στην κοινωνική όσο και στη μετέπειτα επαγγελματική τους πορεία, για την αναγκαιότητα ύπαρξης εξειδικευμένου προγράμματος ανάπτυξης

δεξιοτήτων επικοινωνίας κατά τη διάρκεια των σπουδών τους και την αυτοαντίληψή τους σχετικά με τον τρόπο που επικοινωνούν.

Ποιοτικό δείγμα της έρευνας

Στο πλαίσιο της ποιοτικής έρευνας χρησιμοποιήθηκε η μέθοδος του διαθέσιμου δείγματος, όπου προέκυψε δυνατότητα λήψης συνέντευξης από 12 φοιτητές που ήταν διαθέσιμοι να συμμετέχουν στην ποιοτική έρευνα (Cohen & Manion, 1994, σελ. 130). Πραγματοποιήθηκαν 9 συνεντεύξεις, από τις οποίες οι 2 ήταν πιλοτικές, προκειμένου αξιολογηθεί η διαδικασία και να γίνουν διορθώσεις ή βελτιώσεις στη διατύπωση των ερωτημάτων.

Οι 6 συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκαν στους χώρους του Α.Τ.Ε.Ι.Θ. και οι 3 συνεντεύξεις σε άλλο περιβάλλον μετά από συνεννόηση με τους συνεντευξιζόμενους, έτσι ώστε να διευκολυνθούν στη μετακίνησή τους, να βρίσκονται σε οικείο περιβάλλον και χωρίς εμπόδια θορύβου στην επικοινωνία., προκειμένου να διεξαχθεί ανεμπόδιστα και με ομαλή ροή η συνέντευξη.

4.2. Τα ερευνητικά εργαλεία: ερωτηματολόγιο - συνέντευξη

Στην παρούσα έρευνα χρησιμοποιήθηκε πολύ-μεθοδική προσέγγιση. Συνδυάστηκαν δύο μέθοδοι συλλογής δεδομένων, το ερωτηματολόγιο και τη συνέντευξη. Το ερωτηματολόγιο περιείχε ερωτήσεις που οδηγούν τόσο σε ποσοτικά όσο και σε ποιοτικά αποτελέσματα, ενώ οι συνεντεύξεις οδηγούν σε ποιοτικά αποτελέσματα.

Το ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιο σαν βασικό ερευνητικό εργαλείο επιλέχθηκε για τους παρακάτω λόγους :

- Προσφέρει στους ερωτώμενους/ες τη δυνατότητα να εκφράσουν ανώνυμα τις απόψεις τους ώστε να γίνει πιο γρήγορη επισκόπηση των αποτελεσμάτων, προσφέροντας παράλληλα τη μεγαλύτερη δυνατή αξιοπιστία και εγκυρότητα των αποτελεσμάτων.
- Κινεί περισσότερο το ενδιαφέρον των ερωτώμενων.
- Θεωρείται κατάλληλο για τη συλλογή πληροφοριών που αναφέρονται σε αντιλήψεις εκπαιδευτών και εκπαιδευομένων
- Δίνει τη δυνατότητα κατάλληλης διαμόρφωσης μετά την πιλοτική εφαρμογή του σε μικρό δείγμα.

Η σύνταξη του ερωτηματολογίου βασίστηκε στους κανόνες που διέπουν την επιστημονική του ορθότητα, ώστε να έχει συνοχή με σαφήνεια στα ερωτήματα, προκειμένου να αποτυπωθούν με τη μεγαλύτερη δυνατή πληρότητα οι απαραίτητες προς επεξεργασία πληροφορίες. Η δομή του σχεδιάστηκε ώστε να καταγράφονται τα κύρια δημογραφικά χαρακτηριστικά της ομάδας –στόχου, στη συνέχεια ερωτήματα στάσεων για ανάλυση εννοιών και στο τελευταίο μέρος ερωτήσεις αυτοαντίληψης.

Ο σχεδιασμός του ερωτηματολογίου έγινε επίσης με γνώμονα να επιδέχεται κωδικογράφηση και επεξεργασία, να είναι απλό και σύντομο και να περιλαμβάνει στην αρχή του όλες τις πληροφορίες σχετικά με τον σκοπό, τον τρόπο συμπλήρωσης και να είναι τεχνικά άρτιο, ώστε να μπορούν στη συνέχεια να εξαχθούν αποτελέσματα για τις σχέσεις μεταξύ των μεταβλητών, στα ερευνητικά ερωτήματα που έχουν τεθεί.

Στα πιλοτικά ερωτηματολόγια έγιναν ερωτήσεις με στόχο τη βελτίωσή του σχεδιασμού τους, οι οποίες αφορούσαν τα παρακάτω (Javeau, C. (1996):

- Ποιος ήταν ο χρόνος συμπλήρωσής του
- Αν το εισαγωγικό κείμενο και οι οδηγίες ήταν σαφείς
- Εάν υπήρχαν δυσκολίες στην απάντηση κάποιων ερωτήσεων και γιατί
- Εάν προέκυψαν αντιρρήσεις στην απάντηση κάποιων ερωτήσεων
- Εάν ο σχεδιασμός και η αισθητική του διευκόλυναν

Πιο αναλυτικά, στο ερωτηματολόγιο οι συμμετέχοντες/ουσες συνάντησαν ερωτήσεις κλειστού τύπου, επειδή έχουν το πλεονέκτημα να συμπληρώνονται πιο εύκολα, να βοηθούν τα υποκείμενα της έρευνας να εστιάσουν στο θέμα, να πετυχαίνουν μεγαλύτερη ομοιομορφία στις μετρήσεις, καλύτερη στατιστική ανάλυση και ανίχνευση, ενώ τέλος οι κλειστές ερωτήσεις δεν μεροληπτούν σε σχέση με το επίπεδο αλφαριθμητισμού αυτών που καλούνται να απαντήσουν και δε δίνουν περιθώρια για διαφορούμενες απαντήσεις (Cohen, Manion & Morrison, 2008, σελ. 414).

Το ερωτηματολόγιο δομήθηκε σε τρία μέρη: το μέρος Α έχει ερωτήσεις που αφορούν σε δημογραφικά στοιχεία των ερωτώμενων. Το μέρος Β μέρος έχει δύο άξονες με βάση τον βαθμό συμφωνίας στα ερευνητικά ερωτήματα και αφορά στη διερεύνηση στάσεων και αξιών τους σχετικά με την επικοινωνία. Το μέρος Γ επικεντρώνεται στην αυτοαντίληψη των ερωτώμενων, σχετικά με τις δεξιότητές τους στην επικοινωνία. Η αξιολόγησή τους έγινε με μέθοδο διαγραμματικής κλίμακας με χρήση αξιολογικής διαβάθμισης («ποτέ-πάντα», «διαφωνώ απόλυτα-συμφωνώ απόλυτα», απολύτως αναληθές-απολύτως αληθές»).

Η συνέντευξη

Στο πλαίσιο της παρούσας έρευνας επιλέχθηκε η μέθοδος των ατομικών ημιδομημένων συνεντεύξεων – συνέντευξη σε βάθος -, καθώς όπως υποστηρίζουν οι Μαντάς και Ντάνος (1993, σελ. 39), όταν ο ερευνητής/ήτρια δημιουργήσει ένα φιλικό και άνετο κλίμα με τον/την ερωτώμενο/η, τότε είναι δυνατόν να πάρει πληροφορίες τις οποίες δύσκολα θα έπαιρνε με κάποιον άλλο τρόπο.

Η μέθοδος αυτή ακολουθήθηκε καθώς το βασικό χαρακτηριστικό της είναι οι σχολαστικές (probing) ερωτήσεις που προκύπτουν από την αρχική απάντηση, αξιοποιούνται ως πλαίσιο για μεγαλύτερη εμβάθυνση στο θέμα. Ο ερευνητής έχει τη δυνατότητα να δίνει επεξηγήσεις και να προσθέτει ή να τροποποιεί ερωτήσεις, ενώ ο ερωτώμενος έχει το περιθώριο να εκφράσει ελεύθερα τις απόψεις του ή να διατυπώσει τις απορίες του και τις προτάσεις του, όπως και την πρόθεση μελλοντικής συμπεριφοράς (Cohen, Manion & Morrison, 2008, σελ. 452).

Οι άξονες των ερωτήσεων δομήθηκαν όπως αυτές του ερωτηματολογίου, αφού προηγήθηκαν ορισμένες προκαταρκτικές ερωτήσεις για τα ατομικά στοιχεία των ερωτώμενων. Οι συνεντεύξεις πραγματοποιήθηκαν, μετά από συνεννόηση με τους ερωτώμενους/ες, σε χρόνο και χώρο που οι ίδιοι επέλεξαν. Η ηχογράφησή τους έγινε αφού πρώτα είχαν ενημερωθεί και συναινέσει, με χρήση ψηφιακής συσκευής. Προηγήθηκε εισαγωγική συζήτηση με τους συνεντευξιαζόμενους πριν από την ηχογράφηση των συνεντεύξεων, ώστε να δοθούν οι απαραίτητες διευκρινίσεις και να επιλυθούν τυχόν απορίες τους. Τους διαβεβαιώσαμε για την τήρηση της ανωνυμίας και

τους ενημερώσαμε για τη χρήση των αποτελεσμάτων της έρευνας. Τα αποτελέσματα που προέκυψαν από τις συνεντεύξεις απομαγνητοφωνήθηκαν από την ερευνήτρια και επεξεργάστηκαν με τη μέθοδο της ανάλυσης περιεχομένου.

Ταυτόχρονα και στο χρονικό διάστημα διεξαγωγής της ποσοτικής και ποιοτικής έρευνας έγινε προσπάθεια ανεύρεσης αντίστοιχων ερευνών στην Ελλάδα και το εξωτερικό. Για τη συλλογή και αξιολόγηση πρωτογενών πληροφοριών, ερευνήθηκαν ερωτηματολόγια που έχουν εγκριθεί από επιστημονικούς φορείς ή οργανισμούς, προκειμένου να επιλεγθούν αυτά που συγκλίνουν στον ερευνητικό στόχο της εργασίας.

Ιδιαίτερα χρήσιμα στη διαδικασία σχεδιασμού του ερωτηματολογίου ήταν το ερωτηματολόγιο του ΕΟΠΠΕΠ, που περιλαμβάνεται σε εγχειρίδιο ανάπτυξης δεξιοτήτων (ΕΟΠΠΕΠ 2013). Ανάπτυξη δεξιοτήτων διά βίου διαχείρισης της σταδιοδρομίας. Εγχειρίδιο πρακτικής εφαρμογής για συμβούλους σταδιοδρομίας – στα παραρτήματα), στο οποίο εξετάζονται ποιοτικές μεταβλητές λόγω της φύσης του ερευνητικού προβλήματος.

Αντίστοιχα αξιοποιήθηκαν οι οδηγίες από το έντυπο της Α.Σ.ΠΑΙ.Τ.Ε., για την αξιοποίηση ερωτήσεων σχετικά με τη διερεύνηση δεξιοτήτων επικοινωνίας.

4.3. Περιορισμοί έρευνας

Σύμφωνα με την Bird (1999), ένα από τα σημαντικότερα προβλήματα που συναντούν συνήθως οι ερευνητές στις ποσοτικές έρευνες είναι η έλλειψη χρόνου από την πλευρά των συμμετεχόντων, που τους δυσκολεύει να απαντήσουν στα ερωτήματα που τίθενται από τους ερευνητές. Αυτός ο παράγοντας λήφθηκε υπόψη προκειμένου να παρουσιαστεί από την ερευνήτρια συνοπτικά και παράλληλα περιεκτικά ο στόχος της έρευνας, ο χρόνος που θα χρειαζόταν για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου καθώς και η διαβεβαίωσή τους για την τήρηση της ανωνυμίας τους.

Η πλειοψηφία των φοιτητών εκδήλωσαν ενδιαφέρον για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου και προθυμία για να μετέχουν στις συνεντεύξεις, μάλιστα ορισμένοι εξέφρασαν ενδιαφέρον για ενημέρωσή τους σχετικά με τα αποτελέσματα της έρευνας.

Ένας ακόμη περιορισμός που ανέκυψε και προβλημάτισε την ερευνήτρια, ήταν η δηλωμένη απροθυμία συμπλήρωσης ερωτηματολογίου από μεμονωμένα άτομα

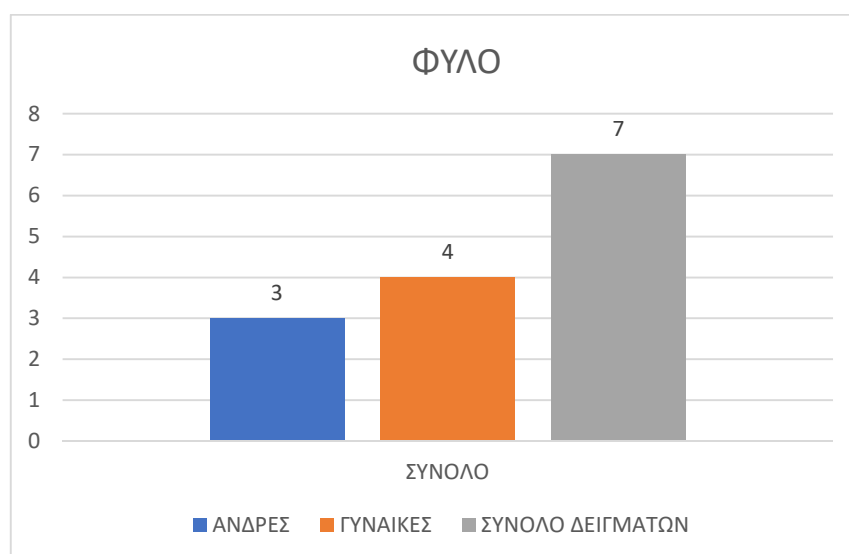
(φοιτητές ηλικίας μεγαλύτερης του μέσου όρου φοιτητών, δηλαδή >35 ετών), όπου θεώρησαν ότι ως ήδη πτυχιούχοι άλλης σχολής, -σε μία περίπτωση το άτομο ήταν και κάτοχος μεταπτυχιακού,- δεν τους αφορούσε η έρευνα. Συγκεκριμένα 3 άτομα σχολίασαν σε κατ' ιδίαν άτυπης σύντομης συζήτησης με την ερευνήτρια την επιλογή τους να μην συμπληρώσουν, ως εξής:

- οι γνώσεις στην επικοινωνία ήταν επαρκείς, οπότε δεν θα προέκυπτε όφελος από τη συμπλήρωση ερωτηματολογίου
- η ηλικία τους ήταν μεγαλύτερη με διαφορά και γι' αυτό οι απόψεις τους λόγω εμπειρίας θα διέφεραν πολύ από των άλλων φοιτητών
- ταυτίζονταν περισσότερο με την ιδιότητα του επαγγελματία που παρακολουθεί συμπληρωματικά πρόγραμμα σπουδών και όχι του φοιτητή

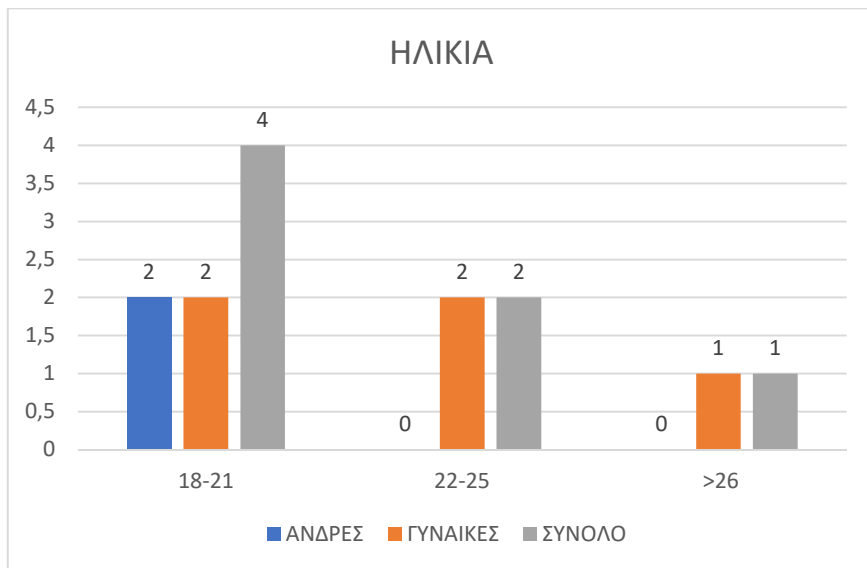
5. Ανάλυση αποτελεσμάτων

Αποτελέσματα ποιοτικής ανάλυσης

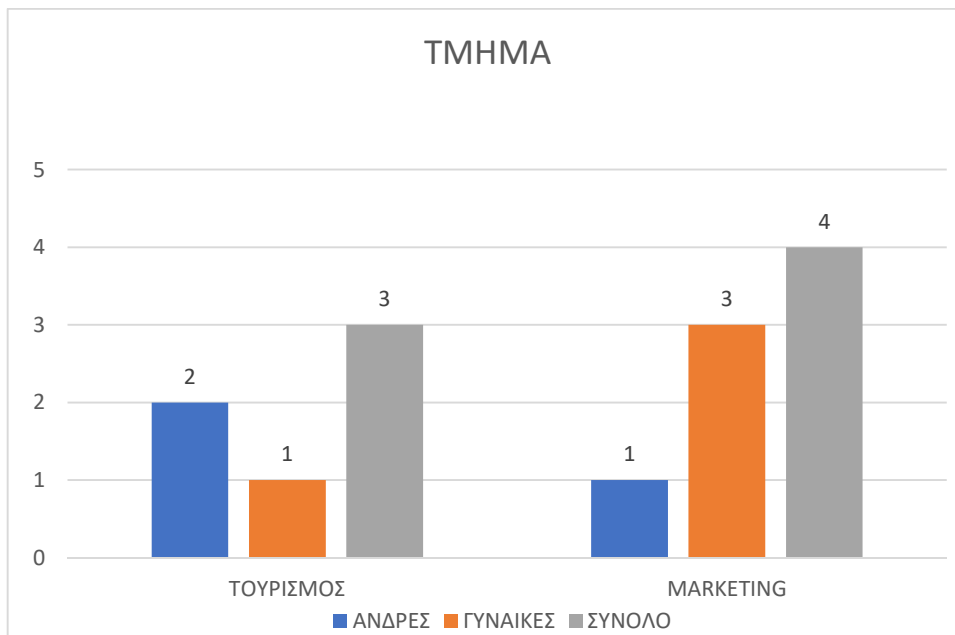
Μέσα από την ποιοτική ανάλυση των ημιδομημένων συνεντεύξεων προέκυψαν ενδιαφέρουσες απόψεις και εξήχθησαν σημαντικά συμπεράσματα. Ακολουθούν τα γραφήματα δημογραφικών χαρακτηριστικών και η ανάλυση περιεχομένου.



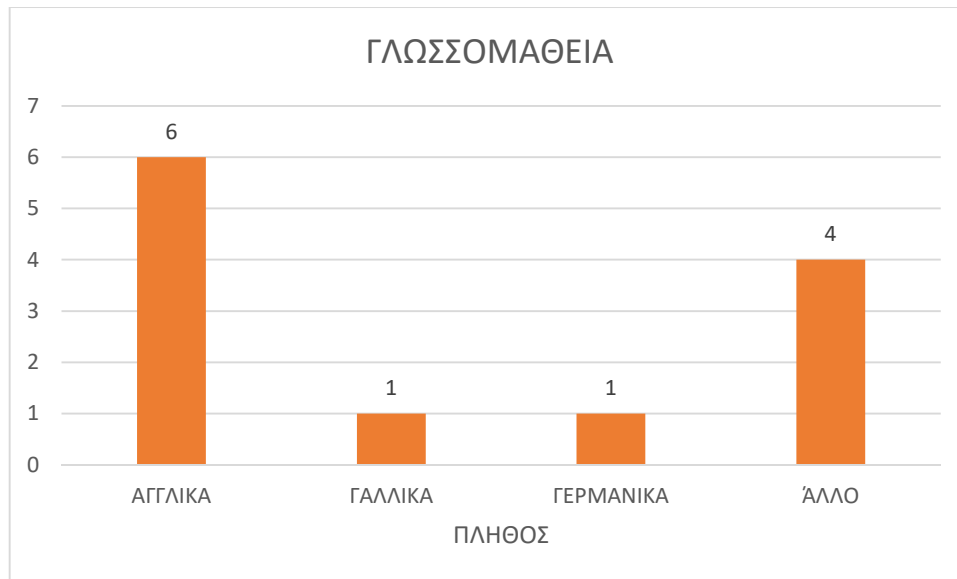
Γράφημα 1: Κατανομή φύλου συνεντευξιζόμενων



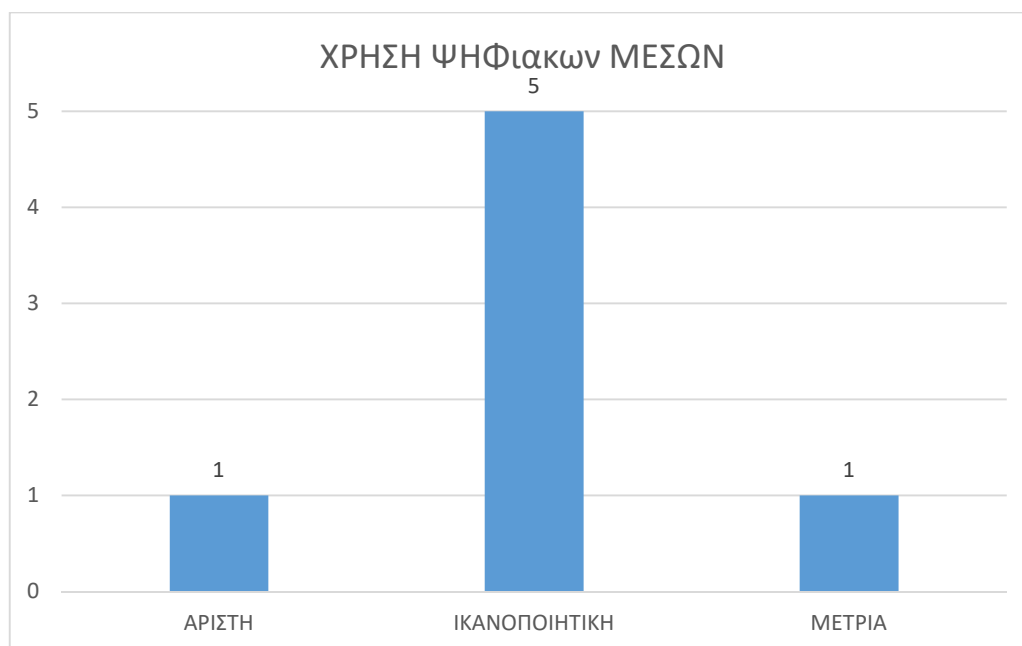
Γράφημα 2: Κατανομή ηλικίας συνεντευξιζόμενων



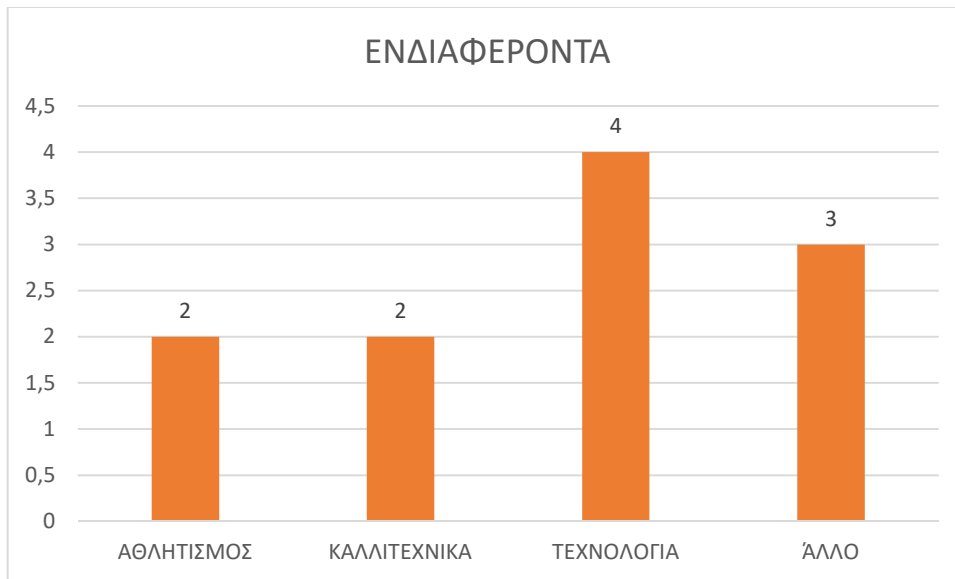
Γράφημα 3: Κατανομή τμήματος φοίτησης συνεντευξιζόμενων



Γράφημα 4: Γνώση ξένων γλωσσών συνεντευξιζόμενων



Γράφημα 5: Γνώση χρήσης ψηφιακών μέσων συνεντευξιζόμενων



Γράφημα 6: Ενδιαφέροντα συνεντευξιζόμενων

Οι ερωτώμενοι εκλαμβάνουν την επικοινωνία στην «κοινή» της διάσταση και σίγουρα ως λεκτική και μη λεκτική. Αποτελεί για όλους την ανάγκη «σύνδεσης» με τον άλλο, ή του κοινού τρόπου κατάθεσης απόψεων, επαφής, συναντίληψης και ενσυναίσθησης.

Σε ορισμένους από τους συνεντευξιζόμενους δίνεται μεγαλύτερη βαρύτητα στο κομμάτι της λεκτικής επικοινωνίας.

Ένας εξ αυτών πιστεύει ότι η επικοινωνία των ανθρώπων λόγω της τεχνολογίας «έχει χαθεί», θεωρώντας από την άλλη ότι στο κομμάτι της εργασίας είναι το Α και το Ω σε σημαντικότητα.

Από την άλλη ως επικοινωνία, λογίζεται και το αποτέλεσμα που μπορεί να προκύπτει από συζητήσεις «ως βοήθεια και μοίρασμα σκέψεων».

Στο ερώτημα εάν η κριτική σκέψη καλλιεργείται στη διάρκεια της φοίτησης στη σχολή, οι φοιτητές δίνουν θετική απάντηση για το πνεύμα της αντίληψης των καθηγητών τους, για την δημιουργία προβληματισμού και ερεθισμάτων προς αυτούς. Κάποιος μάλιστα συγκρίνει τον τρόπο διδασκαλίας στη σχολή με τον αντίστοιχο τρόπο που είχε στο σχολείο του. Η σύνθεση των πολλών απόψεων τονίζει μέσα από τις τόσες διάφορες απόψεις των σπουδαστών, «βγάζει το καλύτερο αποτέλεσμα».

Βεβαίως, η επικοινωνιακή δυνατότητα δεν αποτελεί προσόν όλων των καθηγητών ισχυρίζεται ένας σπουδαστής, υπάρχουν καθηγητές από τους οποίους με το πέρας της διδασκαλίας δεν έχεις καταλάβει τίποτα.

Αποτελεί κυρίως ευθύνη των καθηγητών μέσα από τις κατάλληλες ερωτήσεις και την ανάλυση των δεδομένων να ενεργοποιήσουν την σκέψη των φοιτητών, για δημιουργική κριτική σκέψη.

Το σύνολο των φοιτητών θεωρεί ότι στο σχολείο ο τρόπος εκπαίδευσης ήταν πιο ανελαστικός και με λιγότερες δυνατότητες ανάπτυξης κριτικής σκέψης σε σύγκριση με την εμπειρία που βιώνουν στη σχολή που φοιτούν.

Ακολουθούν ερωτήσεις εστιασμένες στην επάρκεια ή μη των πτυχιακών σπουδών, προκειμένου να εργαστεί κάποιος στον τομέα του μάρκετινγκ/ τουρισμού και στην ένταξη στο πρόγραμμα σπουδών τους, προγράμματος ανάπτυξης δεξιοτήτων επικοινωνίας.

Ορισμένοι σπουδαστές θεωρούν επαρκές και ικανό το πτυχίο τους, ώστε αυτό να τους δώσει μία θέση εργασίας, που η εμπειρία όπως λένε ουσιαστικά θα προσαυξήσει.

Άλλοι θεωρούν ότι χρειάζονται πρόσθετα προσόντα, όπως γλώσσες και μεταπτυχιακό σε μία χώρα που «δύσκολα βρίσκεις δουλειά».

Μία φοιτήτρια συγκεκριμένα τονίζει τον παράγοντα εμπειρία, θεωρώντας την ίδια ανειδίκευτη με μόνο το πτυχίο και μη ικανή μετά την κτήση του να απαντήσει σε έναν εργοδότη ότι: «ναι ξέρω από μάρκετινγκ».

Το θέμα της ένταξης ενός προγράμματος ανάπτυξης δεξιοτήτων στο υπάρχον πλαίσιο σπουδών, βρίσκει τους σπουδαστές σύμφωνους.

Ο τρόπος με τον οποίο θα μιλήσουν στον πελάτη, και θα αντιληφθούν το τι ακριβώς θέλει και η διαχείριση γενικότερα της συμπεριφοράς τους στο πιθανό χώρο εργασίας που μελλοντικά θα έχουν, τους απασχολεί ιδιαίτερα.

Από την άλλη η δυνατότητα πρόσθετων επικοινωνιακών γνώσεων, θεωρούν ότι θα τους βοηθούσε στην προσωπική τους παρουσίαση. Το πως θα αντιμετωπίσουν για παράδειγμα μία συνέντευξη.

Ο τρόπος επίσης διαχείρισης μιας κρίσης στο εργασιακό χώρο ή η αντιμετώπιση ενός προβλήματος, αποτελούν άγνωστα πεδία για τους σπουδαστές, που η γνώση τους θα βοηθούσε την επαγγελματική τους εξέλιξη.

Επισημαίνεται ακόμη η ανάγκη υλοποίησης πρακτικής άσκησης σε ένα από τα τρία αντικείμενα της σχολής, είτε το μάρκετινγκ, είτε την διαφήμιση, έτσι ώστε - όπως

αναφέρεται σε μία συνέντευξη- «θα έπρεπε να υπάρχει γραφείο διασύνδεσης, όπως ήξερα ότι υπήρχε παλιά, όπου θα έπρεπε αυτό να κάνει τις διασυνδέσεις των σπουδαστών με την εμπειρία και να σε βάζει στην επιχείρηση».

Τέλος, στο κομμάτι των ερωτήσεων του τμήματος της ημιδομημένης συνέντευξης με θέμα τις στάσεις και αξίες που οι σπουδαστές έχουν, ολοκληρώνεται με την θέση των σπουδαστών στο ερώτημα κατά πόσο μπορούν να τους βοηθήσουν οι κοινωνικές δεξιότητες στην επαγγελματική τους ανέλιξη.

Η άποψη όλων συντείνει στην αναγκαιότητα της ανάπτυξης από τους ίδιους/ες δεξιοτήτων επικοινωνίας, τόσο για την προσωπική, όσο και για την επαγγελματική τους ζωή.

Η γνώση της γλώσσας του σώματος θα είναι βοηθητική ως δεξιότητα προκειμένου να αντιλαμβάνεται ο επαγγελματίας του χώρου τον πελάτη, δηλώνουν.

Μέσα στα πλαίσια της αυτοαντίληψης των σπουδαστών και της διαχείρισης των συναισθημάτων, αναφέρουν ότι προκειμένου να πετύχουν επαγγελματικά τους στόχους τους θα αφήσουν «στην άκρη τα συναισθήματά τους». Γίνεται διαχωρισμός των προσωπικών από τις επαγγελματικές σχέσεις. Σε προσωπικό επίπεδο τα συναισθήματα εκφράζονται πιο εύκολα, με αυθορμητισμό και χωρίς περαιτέρω σκέψεις.

Για περιπτώσεις διαχείρισης κρίσεων, υπάρχει σπουδάστρια που δηλώνει πολύ «συναισθηματική», ενώ άλλοι σπουδαστές κατηγορηματικά λένε ότι αφήνουν τα συναισθήματα στην άκρη, ώστε να μην τους επηρεάζουν και προτάσσουν την λογική στη διαχείριση της κρίσης, σε τέτοιο βαθμό που να φαίνονται εξωτερικά ως «αδιάφοροι», προτάσσοντας τη λογική τους.

Υπάρχει και η περίπτωση σπουδαστή που θεωρεί ως ορθή την έκφραση μόνο των θετικών συναισθημάτων και μη ορθή την έκφραση των αρνητικών συναισθημάτων στο επαγγελματικό επίπεδο. Ο επαγγελματισμός δεν έχει συναισθήματα, είναι ψυχρός όπως αναφέρεται στη διάρκεια της συνέντευξης.

Άλλος φοιτητής εκφράζει ευκρινώς ότι φοβάται την έκφραση των συναισθημάτων του, επειδή ο ίδιος δεν μπορεί τα ακούσει γι' αυτό και αποφεύγει την διαδικασία της έκφρασής τους.

Η γνώση της ψυχολογίας βοηθά πολύ στο μάρκετινγκ όπως ισχυρίζονται. Με τον τρόπο αυτό και τις γνώσεις αυτές, μπορεί κανείς να αντιληφθεί το τι θέλει ο πελάτης και να «επικοινωνήσει» ευκολότερα μαζί του.

Οι ερωτώμενοι φοιτητές θεωρούν ότι μπορούν να δουλεύουν τόσο ατομικά, όσο και ως μέλη μιας ομάδας. Μπορούν να εμπιστευθούν την ομάδα όμως, εάν μία εργασία μπορούσαν να την κάνουν μόνοι τους θα το προτιμούσαν. Δηλαδή προτιμούν την ομάδα μόνο όταν δεν είναι σίγουροι για τις γνώσεις τους ή τις δεξιότητές τους. Μία σπουδάστρια φοβάται την πολυπληθή ομάδα, θεωρώντας την μη λειτουργική και προτιμά την ομάδα των δύο ατόμων.

Άλλος φοιτητής χαρακτηρίζει τον εαυτό του ως «εγωιστή» που θέλει να δουλεύει μόνος του, χωρίς να βασίζεται σε άλλο/α άτομο/α, ενώ έτερος εκθειάζει την σημαντικότητα της λειτουργίας μιας ομάδας ως «οικογένειας».

Μόνο μία ερωτώμενη απάντησε ξεκάθαρα ότι αισθάνεται πιο ασφαλής όταν λειτουργεί στα πλαίσια μιας ομάδας.

Στο επόμενο ερώτημα «ποια πιστεύεις ότι είναι τα δυνατά σου σημεία στην επικοινωνία σου με τους άλλους», οι ερωτώμενοι φοιτητές θεωρούν την δυνατότητα κατανόησης του άλλου, της ενσυναίσθησης δηλαδή ως δυνατό σημείο, που οδηγεί στην επαγγελματική επιτυχία.

Η κοινωνικότητα και το γενικότερο ενδιαφέρον για τους άλλους, η χρησιμοποίηση του χιούμορ, η ενεργητική ακρόαση, ο έλεγχος των συναισθημάτων σε προσωπικό και επαγγελματικό επίπεδο, το χαμόγελο και η θετική διάθεση, η χρησιμοποίηση της αλήθειας και η εμπιστοσύνη που εκπέμπεται από αυτήν, η ειλικρίνεια είναι επίσης χαρακτηρισμένα ως δυνατά σημεία των συμμετεχόντων στην έρευνα σπουδαστών.

Θα ήθελαν να βελτιώσουν την επικοινωνία είτε τη λεκτική, είτε τη διαπροσωπική τους μέσα από την τριβή και την εμπειρία που θα αποκτήσουν, όπως και τα ενδεχόμενα λάθη που θα κάνουν, προκειμένου να υπάρξει μία πιο αποτελεσματική επικοινωνία.

Αποτελέσματα ποσοτικής έρευνας

Τα δεδομένα που προέκυψαν από τη συμπλήρωσή του ερωτηματολογίου συγκεντρώθηκαν και η επεξεργασία τους πραγματοποιήθηκε από το στατιστικό

πρόγραμμα SPSS. Στους πίνακες κατανομής συχνοτήτων προσαρτήθηκε επιγραφικά η κάθε ερώτηση, καθώς και η αρίθμησή της στο ερωτηματολόγιο. Ακόμα, για τον έλεγχο της στατιστικής σημαντικότητας έγινε έλεγχος με κριτήριο τον δείκτη χ^2 . Η ανάλυση αξιοπιστίας στις «στάσεις – αξίες» έγινε με υπολογισμό του συντελεστή Cronbach για τις 17 ερωτήσεις του Β μέρους του ερωτηματολογίου. Ο δείκτης αυτός λαμβάνει τιμές στο [0,1]. Το 0 ερμηνεύεται ως έλλειψη αξιοπιστίας, το 1 ως ισχυρά αξιόπιστη κλίμακα, που καθορίζεται και από το πλήθος των ερωτήσεων στην κλίμακα. Ο δείκτης Cronbach Alpha, συγκρίνει το άθροισμα των διακυμάνσεων όλων των ερωτήσεων με κάθε μια από τις ερωτήσεις ξεχωριστά, με απώτερο σκοπό την μεγιστοποίηση της εσωτερικής σταθερότητας. Τιμές μεγαλύτερες του 0.7 θεωρούνται ικανοποιητικές. Η τιμή 0,802 δηλώνει υψηλή αξιοπιστία με την έννοια της εσωτερικής συνέπειας της κλίμακας «στάσεις – αξίες».

Στόχος είναι να εξεταστεί η εσωτερική συνέπεια του συγκεκριμένου μέρους.

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.802	.808	17

Επειδή ο συντελεστής Cronbach είναι ικανοποιητικός ($0.802 > 0.7$) άρα υπάρχει εσωτερική συνέπεια και οι 17 αυτές ερωτήσεις συνθέτουν ικανοποιητικά μία κλίμακα από την οποία μπορούμε να αποφασίσουμε αν οι ερωτηθέντες συμφωνούν με την ένταξη των δεξιοτήτων επικοινωνίας σε πρόγραμμα εκπαίδευσης στο πτυχιακό επίπεδο της σχολής τους .

Scale Statistics			
Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
68.80	55.931	7.479	17

Η μέση τιμή της κλίμακας $68,80/17=4,04$ μας δείχνει ότι οι ερωτηθέντες συμφωνούν αρκετά στην κλίμακα από 1-5 όπου το 5 αντιπροσωπεύει το «συμφωνώ απόλυτα» στην ένταξη των δεξιοτήτων επικοινωνίας σε πρόγραμμα εκπαίδευσης στο πτυχιακό επίπεδο της σχολής τους.

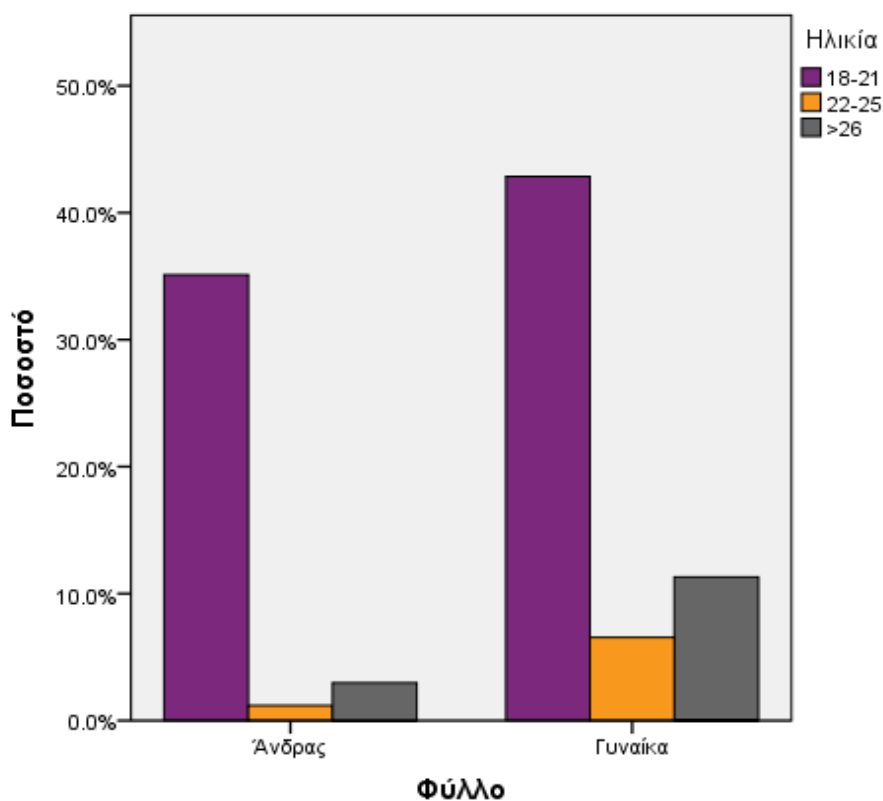
Η παρουσίαση των αποτελεσμάτων γίνεται με τη μεταφορά των πινάκων, όπου υπάρχει συνοπτικός σχολιασμός της αναλογίας τους και γραφημάτων που αποτυπώνουν σχηματικά τα αποτελέσματα. Οι συσχετίσεις αποσκοπούν στην επιβεβαίωση ή απόρριψη των αρχικών υποθέσεων για την τεκμηρίωση των συμπερασμάτων.

Ακολουθούν οι πίνακες και τα αντίστοιχα γραφήματα που αποτυπώνουν τα αποτελέσματα, σύμφωνα με τις κατηγορίες ερωτημάτων όπου Α: δημογραφικά στοιχεία, Β: Στάσεις –αξίες, Γ: Αυτοαντίληψη:

A. Δημογραφικά χαρακτηριστικά

A.1. Φύλλο					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
	Άνδρας	66	39.3	39.3	39.3
	Γυναίκα	102	60.7	60.7	100.0
	Σύνολο	168	100.0	100.0	

Πίνακας 1: Κατανομή φύλου ερωτηθέντων

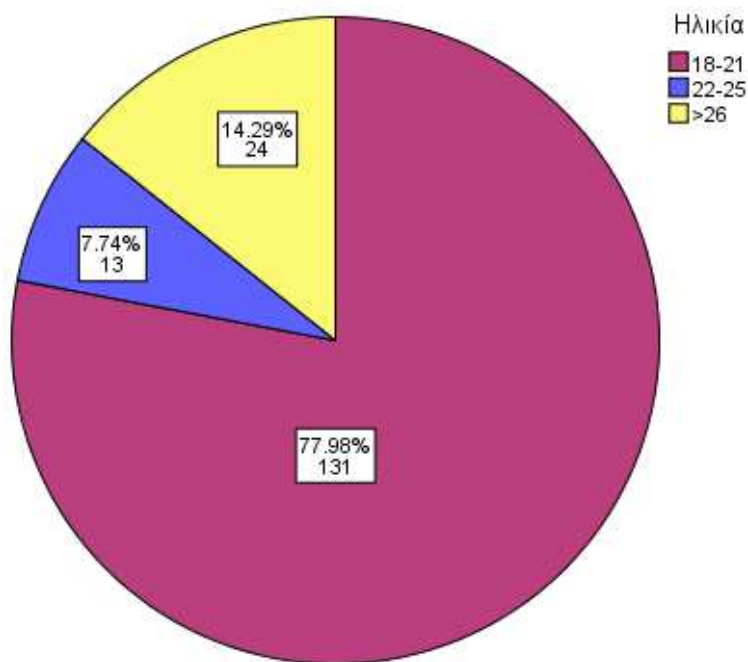


Γράφημα 7: Κατανομή φύλλου ερωτηθέντων

Στην έρευνα συμμετείχαν κατά 60,7% γυναίκες (102 γυναίκες) και κατά 39,3% άνδρες (66 άνδρες), ποσοστό που προσεγγίζει και την αντίστοιχη δηλωμένη αναλογία φύλλου του συνόλου των φοιτητών αυτών των τμημάτων, ενδεχομένως όμως και την τάση να απαντούν πιο εύκολα σε έρευνες οι γυναίκες σε σχέση με τους άντρες.

A.2. Ηλικία					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
	18-21	131	78.0	78.0	78.0
	22-25	13	7.7	7.7	85.7
	>26	24	14.3	14.3	100.0
	Σύνολο	168	100.0	100.0	

Πίνακας 2: Κατανομή ηλικίας ερωτηθέντων

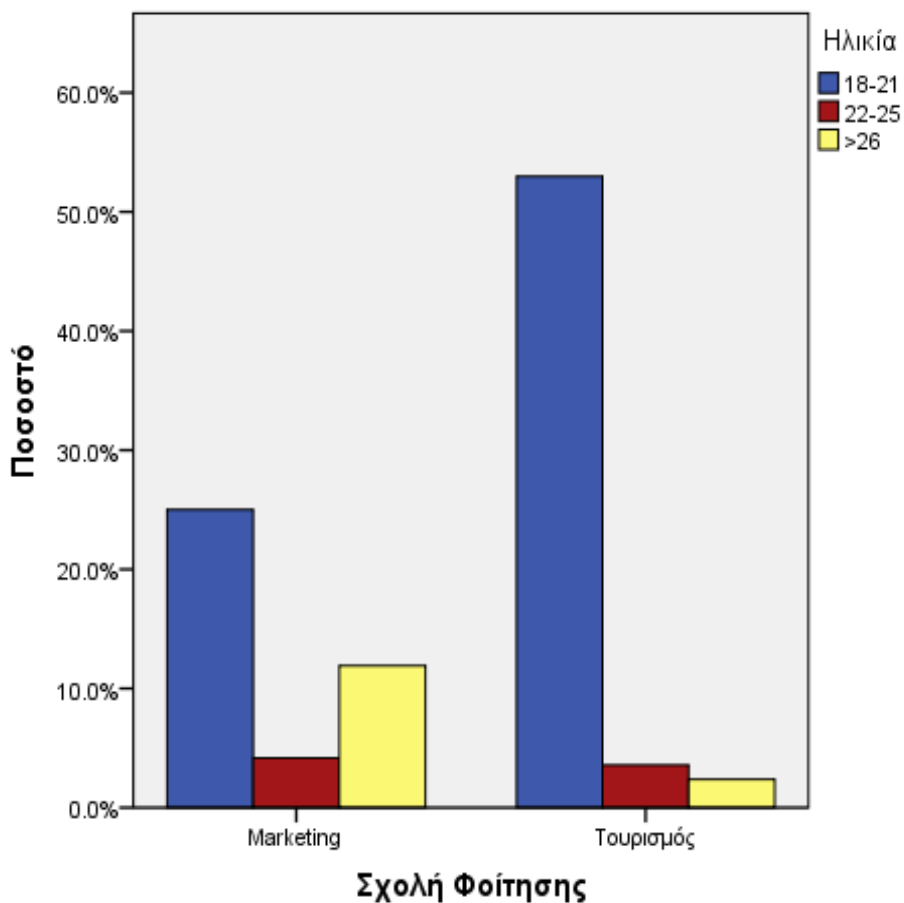


Γράφημα 8: Κατανομή ηλικίας ερωτηθέντων

Οι ηλικίες των ερωτωμένων στην πλειοψηφία τους είναι μεταξύ 18-21 ετών (131 άτομα ή 78%) , ενώ οι υπόλοιπες ηλικιακές κατηγορίες καταλαμβάνουν αντίστοιχα: 22-25 ετών 13 άτομα και ποσοστό 7,7% και οι άνω των 26 ετών είναι 24 άτομα και το ποσοστό είναι της τάξης του 14,3%.

A.3. Σχολή Φοίτησης					
		Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
	Marketing	69	41.1	41.1	41.1
	Τουρισμός	99	58.9	58.9	100.0
	Σύνολο	168	100.0	100.0	

Πίνακας 3: Κατανομή τμήματος φοίτησης ερωτηθέντων



Γράφημα 9: Κατανομή τμήματος φοίτησης/ηλικία

Τα τμήματα φοίτησης των ερωτώμενων μοιράζονται τα ποσοστά για το τμήμα marketing 41,1% και αυτό του τουρισμού 58,9%.

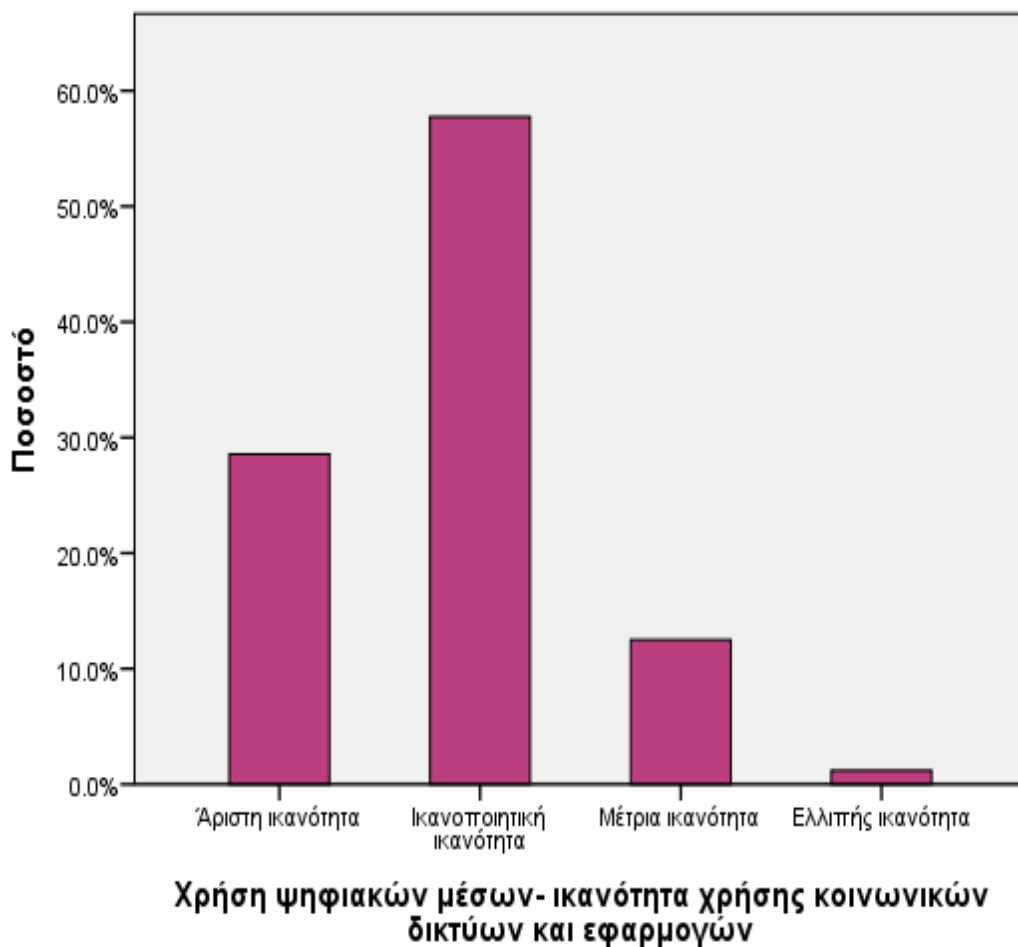
A.4. Ξένες Γλώσσες				
		Απαντήσεις		Ποσοστό ως προς το πλήθος των ερωτηθέντων
		Συχνότητα	Ποσοστό	
Ξένες Γλώσσες	Αγγλικά	168	64.4%	100.0%
	Γαλλικά	21	8.0%	12.5%
	Γερμανικά	47	18.0%	28.0%
	Άλλη Γλώσσα	25	9.6%	14.9%
Σύνολο		261	100.0%	155.4%
a. Dichotomy group tabulated at value 1.				

Πίνακας 4: Κατανομή γλωσσομάθειας ερωτηθέντων

Η πιο δημοφιλής γλώσσα είναι τα αγγλικά με 64,4% επί των συνολικών απαντήσεων, όπου όλοι οι ερωτώμενοι απάντησαν θετικά. Παράλληλα με τα αγγλικά όπου το 100% των ερωτηθέντων τα επέλεξε, 12,5% των ερωτηθέντων γνωρίζει γαλλικά, το 28% των ερωτηθέντων γνωρίζει γερμανικά ενώ το 14,9% των ερωτηθέντων γνωρίζει μια άλλη γλώσσα.

A.5. Χρήση ψηφιακών μέσων- ικανότητα χρήσης κοινωνικών δικτύων και εφαρμογών			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Άριστη ικανότητα	48	28.6
	Ικανοποιητική ικανότητα	97	57.7
	Μέτρια ικανότητα	21	12.5
	Ελλιπής ικανότητα	2	1.2
	Σύνολο	168	100.0

Πίνακας 5: Χρήση ψηφιακών μέσων



Γράφημα 10: Κατανομή ικανότητας χρήσης ψηφιακών μέσων

Όπως διαφαίνεται από τις απαντήσεις, οι ψηφιακές δεξιότητες των ερωτηθέντων δηλώνονται σε ποσοστό 57,7% ικανοποιητικές, ενώ το 28,8% αναφέρει ως άριστη την ικανότητα χρήσης ψηφιακών μέσων.

A.6. Ενδιαφέροντα				
		Απαντήσεις		Ποσοστό ως προς το πλήθος των ερωτηθέντων
		Συχνότητα	Ποσοστό	
Ενδιαφέροντα	Αθλητισμός	86	33.7%	51.5%
	Καλλιτεχνικά	52	20.4%	31.1%
	Τεχνολογία	57	22.4%	34.1%
	Άλλο	60	23.5%	35.9%
Σύνολο		255	100.0%	152.7%
a. Dichotomy group tabulated at value 1.				

Πίνακας 6: Ενδιαφέροντα

Συνδυαστικός πίνακας Ενδιαφέροντα-Φύλλο					
			Φύλλο		Σύνολο
			Άνδρας	Γυναίκα	
Ενδιαφέροντα	Αθλητισμός	Πλήθος	49	37	86
		Ποσοστό-Ενδιαφέροντα	57.0%	43.0%	
		Ποσοστό-Φύλλο	74.2%	36.6%	
	Καλλιτεχνικά	Πλήθος	11	41	52
		Ποσοστό-Ενδιαφέροντα	21.2%	78.8%	
		Ποσοστό-Φύλλο	16.7%	40.6%	
	Τεχνολογία	Πλήθος	35	22	57
		Ποσοστό-Ενδιαφέροντα	61.4%	38.6%	
		Ποσοστό-Φύλλο	53.0%	21.8%	
	Άλλο	Πλήθος	12	48	60
		Ποσοστό-Ενδιαφέροντα	20.0%	80.0%	
		Ποσοστό-Φύλλο	18.2%	47.5%	
Σύνολο		Πλήθος	66	101	167

Πίνακας 7: Συνδυαστικός πίνακας «Ενδιαφέροντα – φύλλο»

Όπως διαφαίνεται στον πίνακα, υπάρχει διαφοροποίηση του φύλου ως προς τα ενδιαφέροντα, με ποσοστό 74,2% των ανδρών να δηλώνουν τον αθλητισμό ενώ το ποσοστό τους στα καλλιτεχνικά διαμορφώνεται σε ποσοστό 16,7% σε σχέση με τα δηλωμένα ενδιαφέροντα των γυναικών που έχουν μεγαλύτερη ποικιλία. Χαρακτηριστικό είναι το ποσοστό 80% των γυναικών που δηλώνουν 'άλλο' στην κατηγορία ενδιαφερόντων, σε σχέση με τους άνδρες ερωτηθέντες.

Συνδυετικός πίνακας Γλώσσα - Σχολή Φοίτησης					
			Σχολή Φοίτησης		Σύνολο
			Marketing	Τουρισμός	
Ξένες Γλώσσες	Αγγλικά	Πλήθος	69	99	168
		Ποσοστό-Ξένες Γλώσσες	41.1%	58.9%	
		Ποσοστό- Σχολή_Φοίτησης	100.0%	100.0%	
	Γαλλικά	Πλήθος	7	14	21
		Ποσοστό-Ξένες Γλώσσες	33.3%	66.7%	
		Ποσοστό-Σχολή_Φοίτησης	10.1%	14.1%	
	Γερμανικά	Πλήθος	11	36	47
		Ποσοστό-Ξένες Γλώσσες	23.4%	76.6%	
		Ποσοστό-Σχολή_Φοίτησης	15.9%	36.4%	
	Άλλη Γλώσσα	Πλήθος	5	20	25
		Ποσοστό-Ξένες Γλώσσες	20.0%	80.0%	
		Ποσοστό-Σχολή_Φοίτησης	7.2%	20.2%	
Σύνολο		Πλήθος	69	99	168

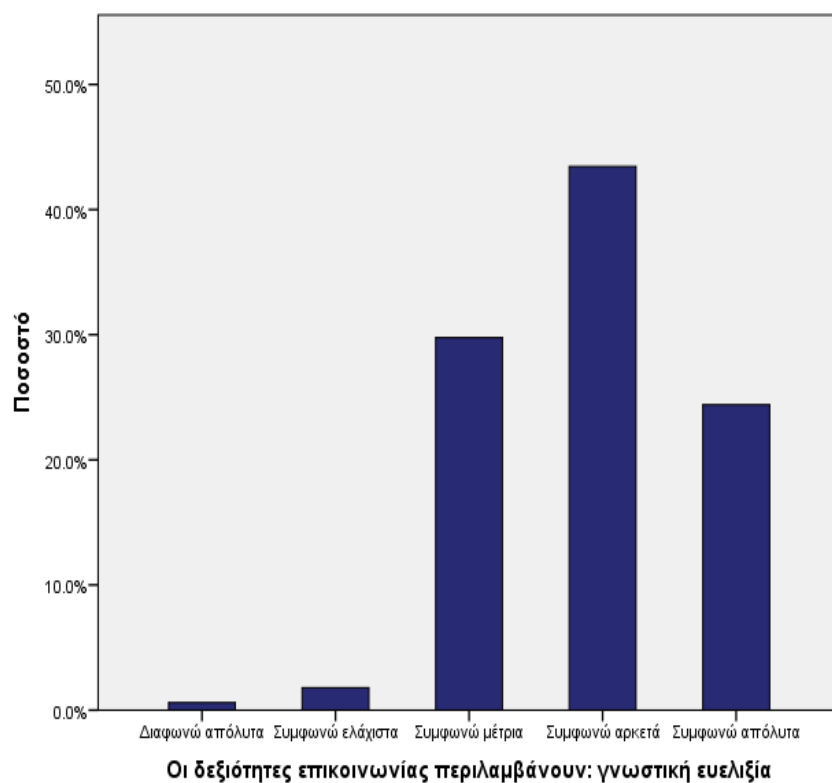
Πίνακας 8: Γλωσσομάθεια/σχολή φοίτησης

Η γνώση ξένων γλωσσών παρατηρείται να έχει αυξημένα ποσοστά στο τμήμα τουρισμού σε σχέση με το τμήμα marketing. Η δεύτερη ξένη γλώσσα διατηρεί επίσης μεγάλο ποσοστό γνώσης της στους σπουδαστές ερωτώμενους του τμήματος τουρισμού.

Β. Δεξιότητες επικοινωνίας: στάσεις - αξίες

Β 1.1. Οι δεξιότητες επικοινωνίας περιλαμβάνουν: γνωστική ευελιξία		
	Συχνότητα	Ποσοστό
Διαφωνώ απόλυτα	1	.6
Συμφωνώ ελάχιστα	3	1.8
Συμφωνώ μέτρια	50	29.8
Συμφωνώ αρκετά	73	43.5
Συμφωνώ απόλυτα	41	24.4
Σύνολο	168	100.0

Πίνακας 9: Ερώτημα Β.1.1.

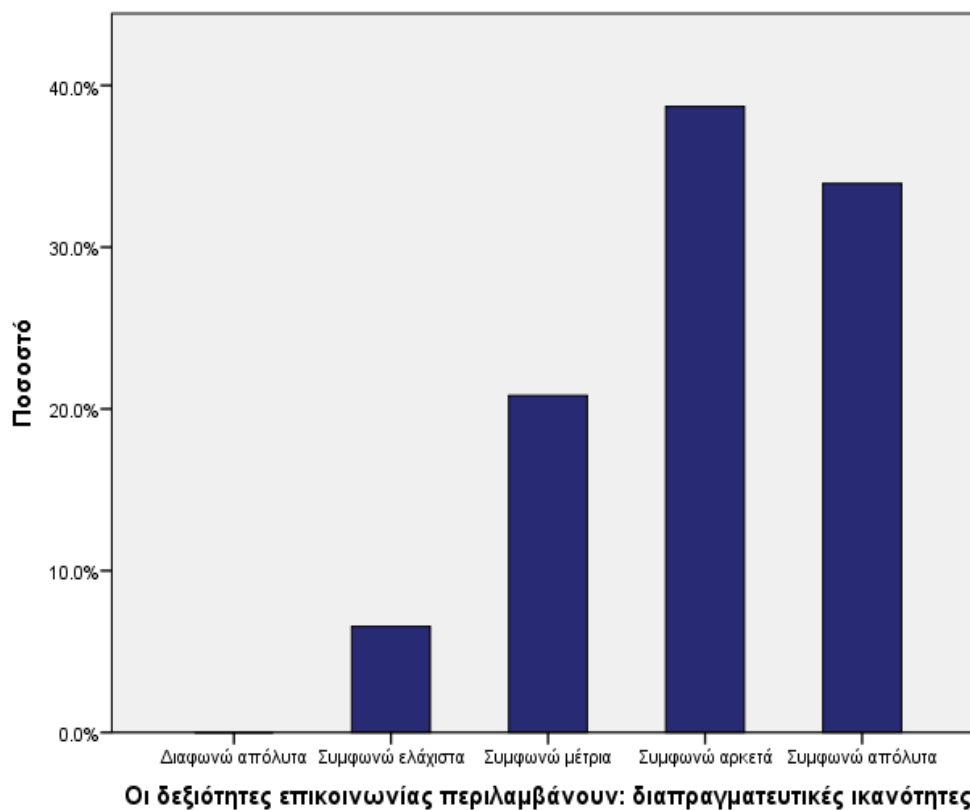


Γράφημα 11: Κατανομή απαντήσεων «γνωστική ευελιξία»

Οι απόψεις του δείγματος για το εάν οι δεξιότητες της επικοινωνίας περιλαμβάνουν τη γνωστική ευελιξία, είναι σαφώς προς θετική κατεύθυνση. Το ποσοστό αποδοχής φτάνει το 67%, ενώ ταυτόχρονα ένα ποσοστό της τάξης του 29,8% έχει μία ουδέτερη προς θετική γνώμη.

B.1.2. Οι δεξιότητες επικοινωνίας περιλαμβάνουν: διαπραγματευτικές ικανότητες			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Συμφωνώ ελάχιστα	11	6.5
	Συμφωνώ μέτρια	35	20.8
	Συμφωνώ αρκετά	65	38.7
	Συμφωνώ απόλυτα	57	33.9
	Σύνολο	168	100.0

Πίνακας 10: Ερώτημα B.1.2.

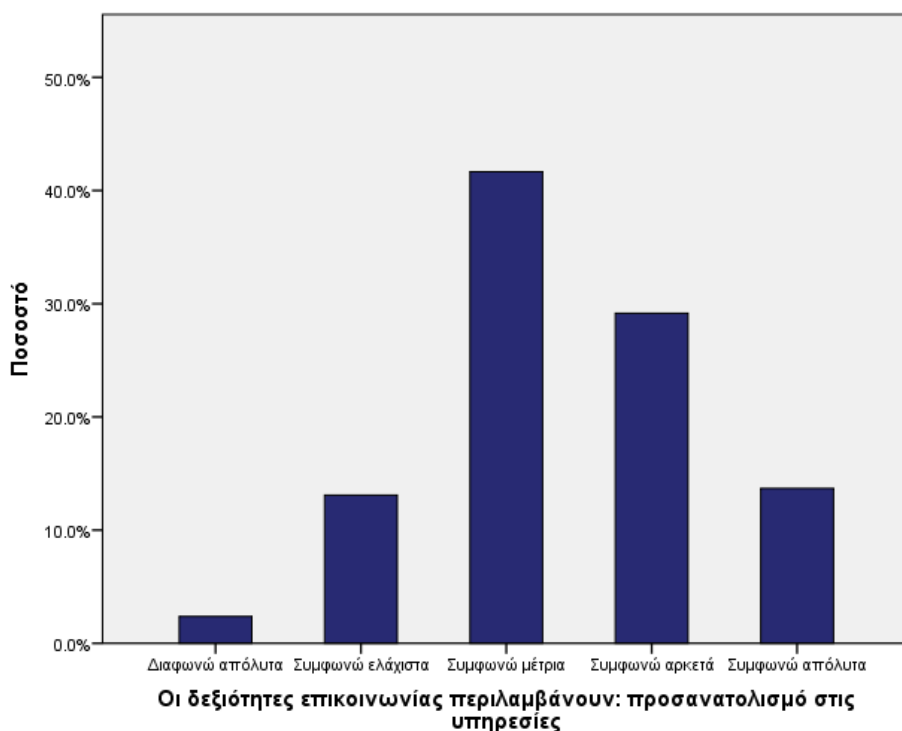


Γράφημα 12: Κατανομή απαντήσεων «διαπραγματευτικές ικανότητες»

Οι θέσεις των ερωτώμενων για μία ακόμη επικοινωνιακή δεξιότητα αυτή της διαπραγμάτευσης, ανεβάζει το θετικό πρόσημο αποδοχής της στο 72,6%, με την ουδέτερη προς θετική άποψη να ακολουθεί σε ποσοστό 20,8%.

B.1.3. Οι δεξιότητες επικοινωνίας περιλαμβάνουν: προσανατολισμό στις υπηρεσίες			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Διαφωνώ απόλυτα	4	2.4
	Συμφωνώ ελάχιστα	22	13.1
	Συμφωνώ μέτρια	70	41.7
	Συμφωνώ αρκετά	49	29.2
	Συμφωνώ απόλυτα	23	13.7
	Σύνολο	168	100.0

Πίνακας 11: Ερώτημα B.1.3.

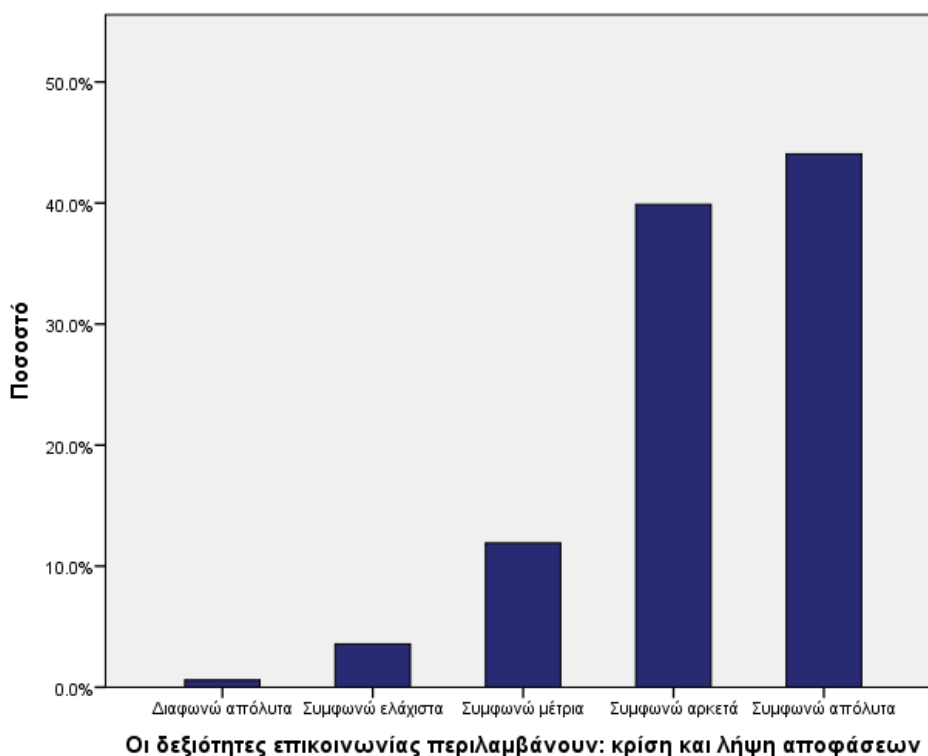


Γράφημα 13: Κατανομή απαντήσεων «προσανατολισμό στις υπηρεσίες»

Ο πίνακας και το γράφημα αναδεικνύουν τις απόψεις του δείγματος για το εάν οι δεξιότητες επικοινωνίας περιλαμβάνουν προσανατολισμό στις υπηρεσίες. Τα ποσοστά εδώ διαμορφώνονται σε 42,9% να είναι σύμφωνα, με την πιο ουδέτερη θέση να καταλαμβάνει ποσοστό της τάξης του 41,7%. Πλήρη διαφωνία στην πρόταση έχουν 4 άτομα σε σύνολο 168.

B.1.4. Οι δεξιότητες επικοινωνίας περιλαμβάνουν: κρίση και λήψη αποφάσεων			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Διαφωνώ απόλυτα	1	.6
	Συμφωνώ ελάχιστα	6	3.6
	Συμφωνώ μέτρια	20	11.9
	Συμφωνώ αρκετά	67	39.9
	Συμφωνώ απόλυτα	74	44.0
	Σύνολο	168	100.0

Πίνακας 12: Ερώτημα B.1.4.

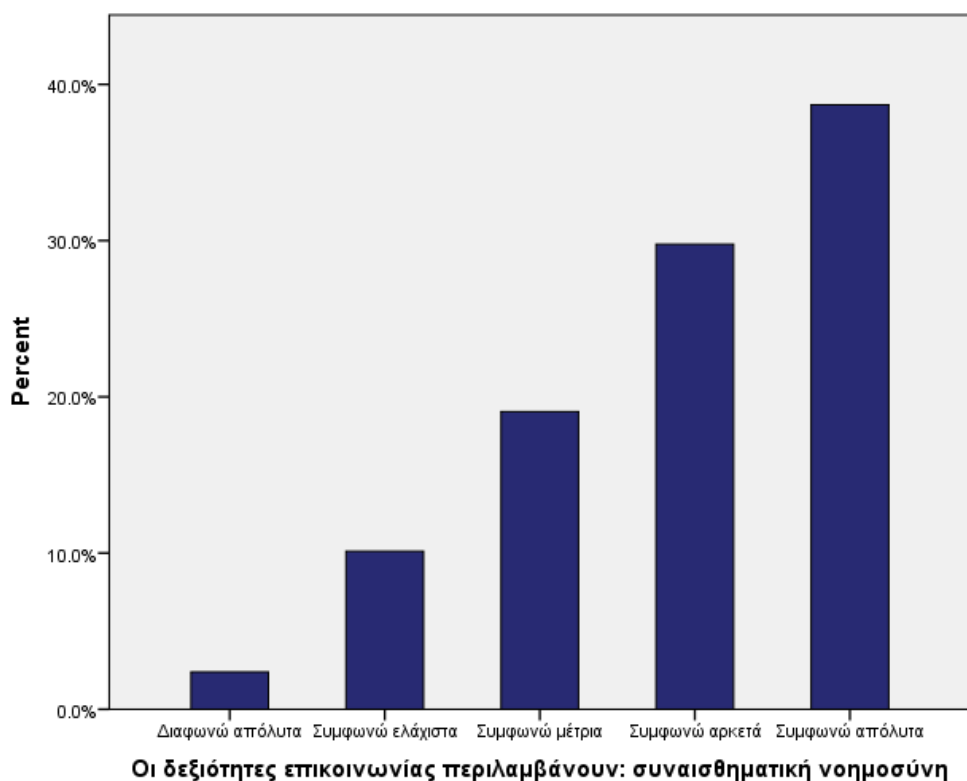


Γράφημα 14: Κατανομή απαντήσεων «κρίση και λήψη αποφάσεων»

Το ερώτημα «Οι δεξιότητες επικοινωνίας περιλαμβάνουν την κρίση και την λήψη των αποφάσεων», θεωρεί το υψηλότερο έως τώρα ποσοστό του δείγματος της έρευνας. Φτάνει σε ποσοστό της τάξης του 83,9% να συμφωνούν αρκετά ή απόλυτα. Ακολουθεί επίσης ένα ποσοστό 11,9% που συμφωνεί μέτρια αυξάνοντας το θετικό πρόσημο στην απάντηση συνολικά σε 95,8%.

B 1.5. Οι δεξιότητες επικοινωνίας περιλαμβάνουν: συναισθηματική νοημοσύνη			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Διαφωνώ απόλυτα	4	2.4
	Συμφωνώ ελάχιστα	17	10.1
	Συμφωνώ μέτρια	32	19.0
	Συμφωνώ αρκετά	50	29.8
	Συμφωνώ απόλυτα	65	38.7
	Σύνολο	168	100.0

Πίνακας 13: Ερώτημα B.1.5.

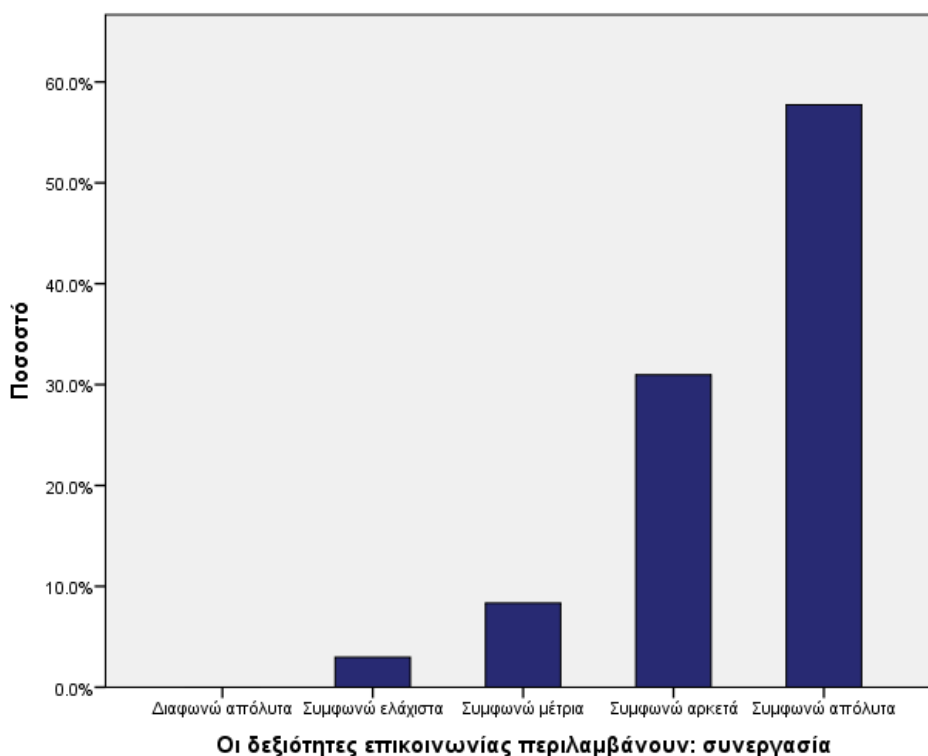


Γράφημα 15: Κατανομή απαντήσεων «συναισθηματική νοημοσύνη»

Η συμπερίληψη της συναισθηματικής νοημοσύνης στις επικοινωνιακές δεξιότητες, έχει θετική απόκριση σε αρκετά υψηλά ποσοστά, της τάξης του 68,5% να συμφωνούν απόλυτα και αρκετά και να ακολουθεί ένα ποσοστό 19,0% που συμφωνεί σε μέτριο βαθμό.

B.1.6. Οι δεξιότητες επικοινωνίας περιλαμβάνουν: συνεργασία			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Συμφωνώ ελάχιστα	5	3.0
	Συμφωνώ μέτρια	14	8.3
	Συμφωνώ αρκετά	52	31.0
	Συμφωνώ απόλυτα	97	57.7
	Σύνολο	168	100.0

Πίνακας 14: Ερώτημα B.1.6.

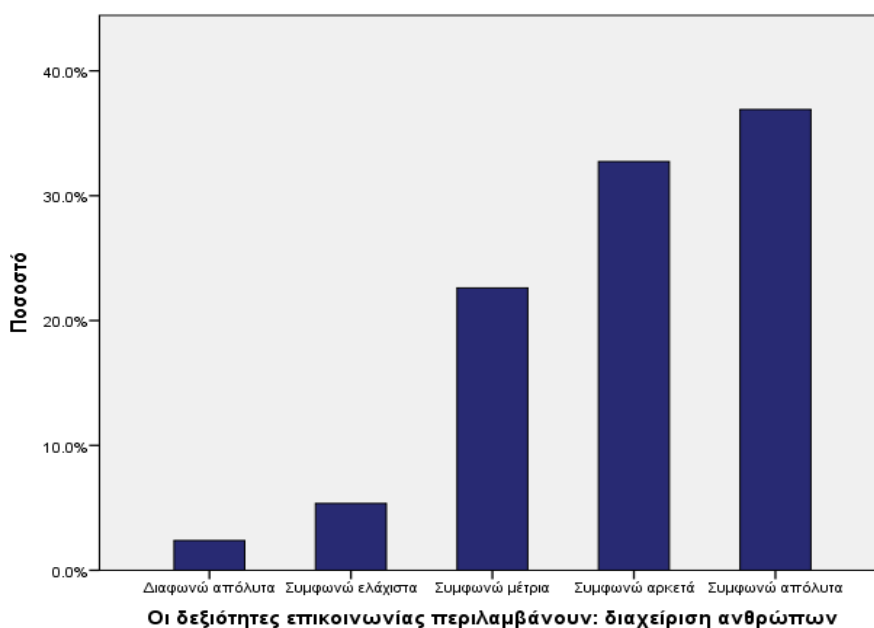


Γράφημα 16: Κατανομή απαντήσεων «συνεργασία»

Στη συμπερίληψη στις επικοινωνιακές δεξιότητες της αντίληψης της συνεργασίας, συμφωνεί απόλυτα και αρκετά το 88,7% των ερωτώμενων φοιτητών, με ένα 8,3% να συμφωνεί σε μέτριο βαθμό, ενώ υπάρχουν και 5 άτομα, το 3% δηλαδή, που συμφωνεί ελάχιστα.

B.1.7. Οι δεξιότητες επικοινωνίας περιλαμβάνουν: διαχείριση ανθρώπων			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Διαφωνώ απόλυτα	4	2.4
	Συμφωνώ ελάχιστα	9	5.4
	Συμφωνώ μέτρια	38	22.6
	Συμφωνώ αρκετά	55	32.7
	Συμφωνώ απόλυτα	62	36.9
	Σύνολο	168	100.0

Πίνακας 15: Ερώτημα B.1.7.

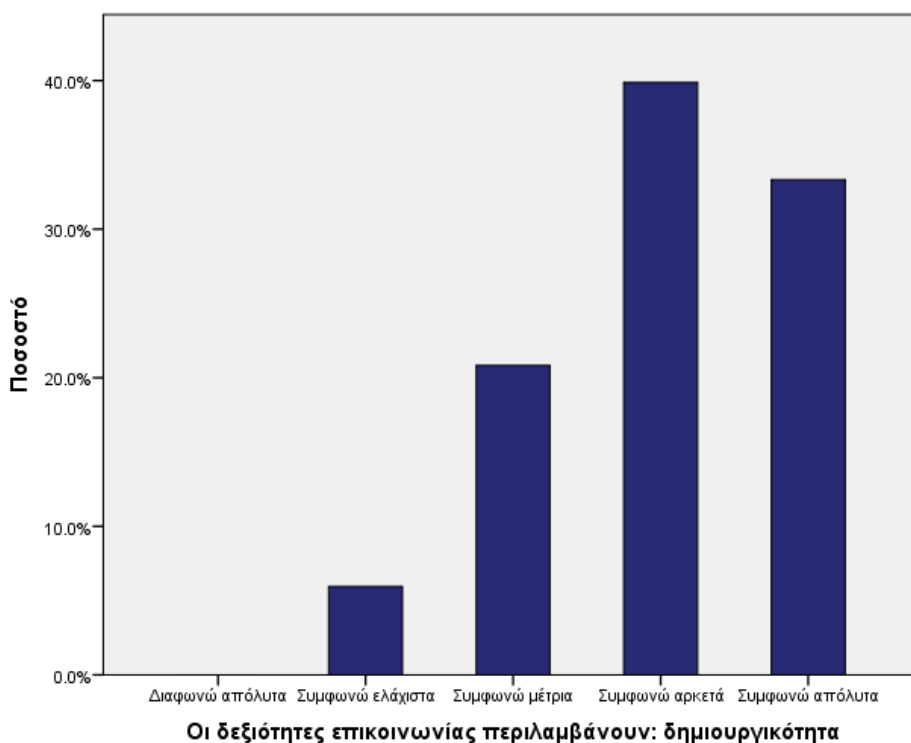


Γράφημα 17: Κατανομή απαντήσεων «διαχείριση ανθρώπων»

Η διαχείριση ανθρώπων συμπεριλαμβάνεται στις επικοινωνιακές δεξιότητες θεωρεί το 69,6% του δείγματος της έρευνας, ενώ ακολουθεί ένα ποσοστό της τάξης του 22,6% να έχει μία μέτρια πιο ουδέτερη θετική άποψη. Διαφωνεί απόλυτα στη θέση αυτή το 2,4%, συγκεκριμένα 4 φοιτητές.

B.1.8. Οι δεξιότητες επικοινωνίας περιλαμβάνουν: δημιουργικότητα			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Συμφωνώ ελάχιστα	10	6.0
	Συμφωνώ μέτρια	35	20.8
	Συμφωνώ αρκετά	67	39.9
	Συμφωνώ απόλυτα	56	33.3
	Σύνολο	168	100.0

Πίνακας 16: Ερώτημα B.1.8.

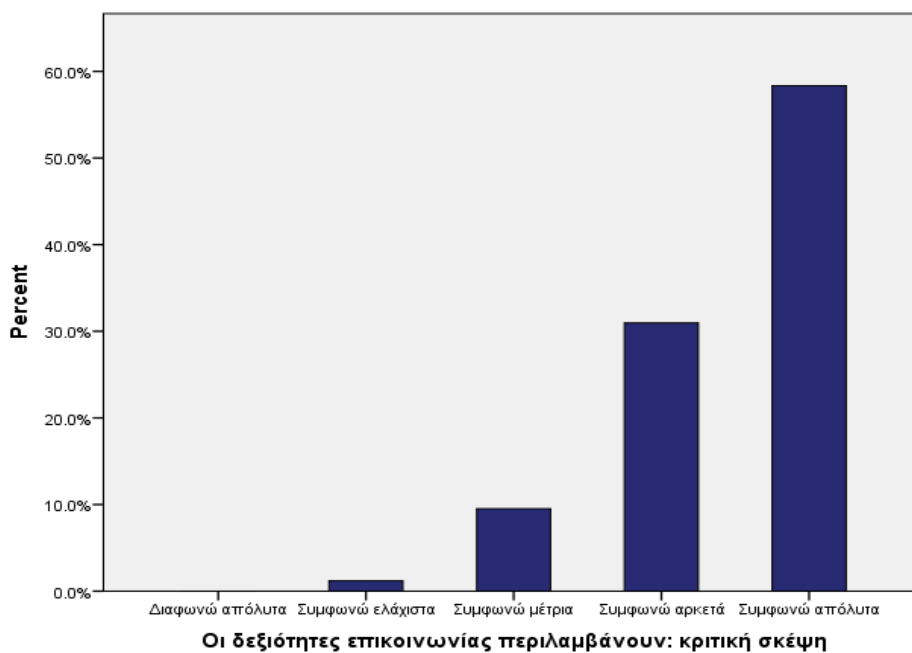


Γράφημα 18: Κατανομή απαντήσεων «δημιουργικότητα»

Για την δημιουργικότητα ως κομμάτι των επικοινωνιακών δεξιοτήτων συμφωνεί απόλυτα το 33,3%, ενώ συμφωνεί αρκετά, το 39,9%. Τα δύο ποσοστά θετικής άποψης ανέρχονται σε 73,2% Ότι περιλαμβάνεται ελάχιστα η δημιουργικότητα στις επικοινωνιακές δεξιότητες πιστεύει ένα μικρό ποσοστό της τάξης του 6%.

B.1.9. Οι δεξιότητες επικοινωνίας περιλαμβάνουν: κριτική σκέψη			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Συμφωνώ ελάχιστα	2	1.2
	Συμφωνώ μέτρια	16	9.5
	Συμφωνώ αρκετά	52	31.0
	Συμφωνώ απόλυτα	98	58.3
	Σύνολο	168	100.0

Πίνακας 17: Ερώτημα B.1.9.

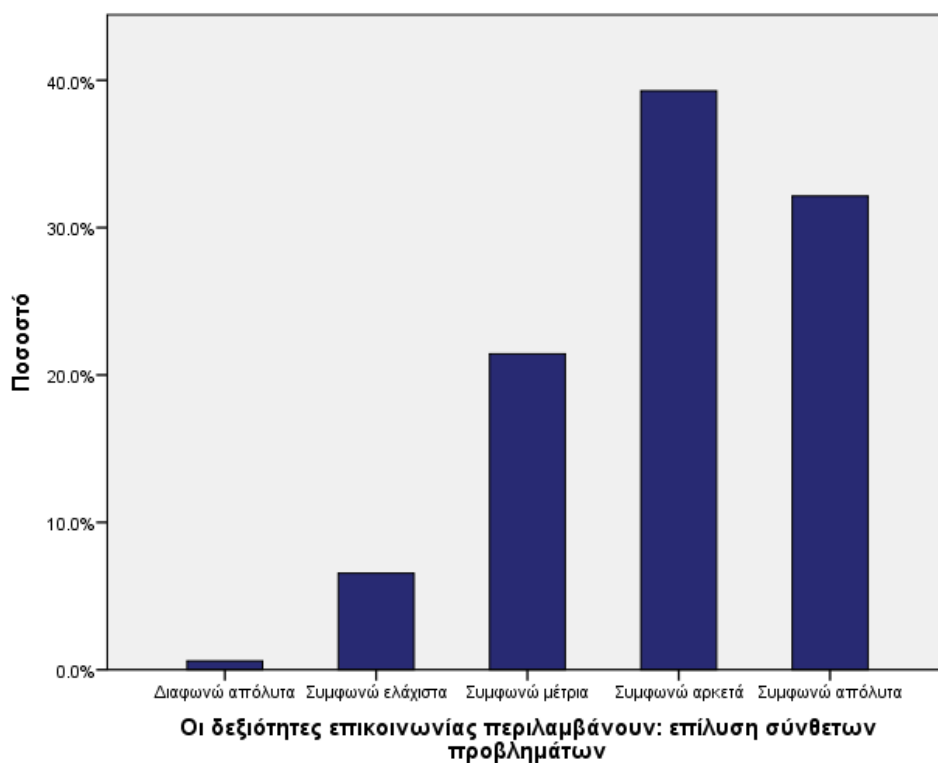


Γράφημα 19: Κατανομή απαντήσεων «κριτική σκέψη»

Η ένταξη στις επικοινωνιακές δεξιότητες της κριτικής σκέψης βρίσκει σύμφωνο το 89,3% του δείγματος. Ακολουθεί με μέτρια συμφωνία το 9,5%, ενώ συμφωνούν ελάχιστα μόνο δύο άτομα, ποσοστό 1,2%.

B.1.10. Οι δεξιότητες επικοινωνίας περιλαμβάνουν: επίλυση σύνθετων προβλημάτων			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Διαφωνώ απόλυτα	1	.6
	Συμφωνώ ελάχιστα	11	6.5
	Συμφωνώ μέτρια	36	21.4
	Συμφωνώ αρκετά	66	39.3
	Συμφωνώ απόλυτα	54	32.1
	Σύνολο	168	100.0

Πίνακας 18: Ερώτημα B.1.10.

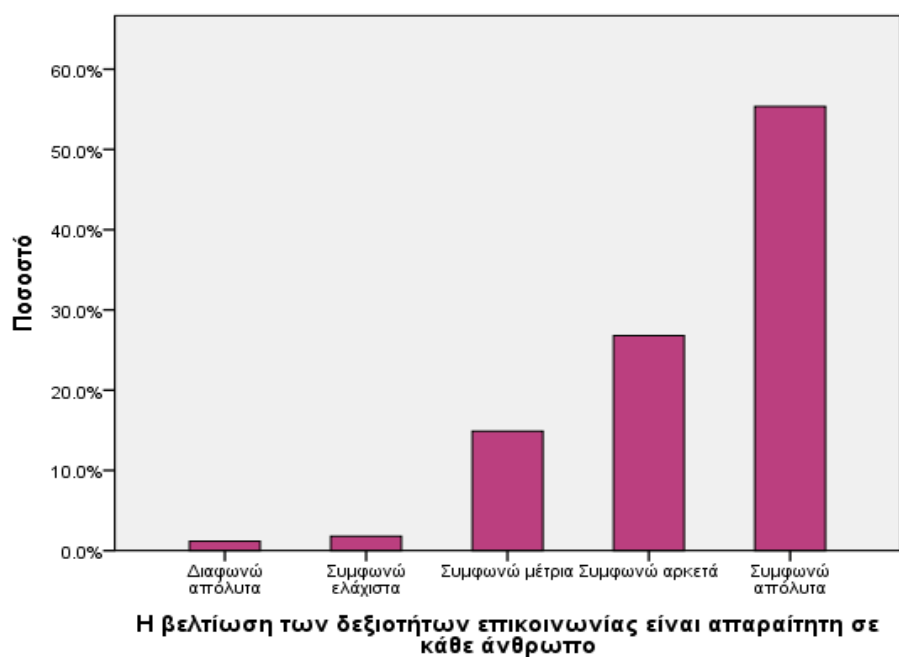


Γράφημα 20: Κατανομή απαντήσεων «επίλυση σύνθετων προβλημάτων»

Στην επόμενη κατάθεση της άποψης του δείγματος φαίνεται ότι ένα ποσοστό της τάξης του 71,4% να συμφωνεί απόλυτα και αρκετά με την σύνδεση της επίλυσης των σύνθετων προβλημάτων με τις δεξιότητες επικοινωνίας. Ακολουθεί ποσοστό 21,4% που συμφωνεί σε μέτριο βαθμό, ενώ ακολουθούν 6,5% και 6% που συμφωνούν ελάχιστα ή διαφωνούν απόλυτα, αντίστοιχα.

B.2. Η βελτίωση των δεξιοτήτων επικοινωνίας είναι απαραίτητη σε κάθε άνθρωπο			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Διαφωνώ απόλυτα	2	1.2
	Συμφωνώ ελάχιστα	3	1.8
	Συμφωνώ μέτρια	25	14.9
	Συμφωνώ αρκετά	45	26.8
	Συμφωνώ απόλυτα	93	55.4
	Σύνολο	168	100.0

Πίνακας 19: Ερώτημα B.2.

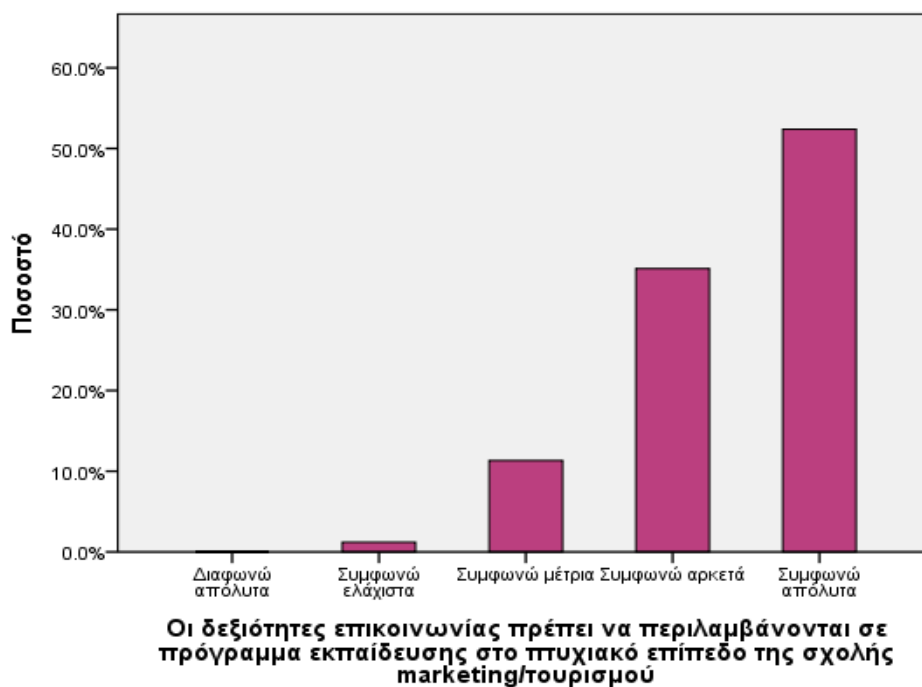


Γράφημα 21: Κατανομή απαντήσεων «βελτίωση δεξιοτήτων επικοινωνίας»

Στην ερώτηση εάν η βελτίωση δεξιοτήτων επικοινωνίας είναι απαραίτητη σε κάθε άνθρωπο έχουμε τις απαντήσεις που έδωσαν οι ερωτώμενοι σε ποσοστό 82,2% να συμφωνούν απόλυτα και αρκετά, ενώ ακολουθούν οι απαντήσεις συμφωνώ μέτρια με 14,9% και συμφωνώ ελάχιστα με 1,8%. Τέλος 2 άτομα διαφωνούν απόλυτα ότι είναι απαραίτητη για τον άνθρωπο η βελτίωση των δεξιοτήτων επικοινωνίας.

B.3. Οι δεξιότητες επικοινωνίας πρέπει να περιλαμβάνονται σε πρόγραμμα εκπαίδευσης στο πτυχιακό επίπεδο της σχολής marketing/τουρισμού			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Συμφωνώ ελάχιστα	2	1.2
	Συμφωνώ μέτρια	19	11.3
	Συμφωνώ αρκετά	59	35.1
	Συμφωνώ απόλυτα	88	52.4
	Σύνολο	168	100.0

Πίνακας 20: Ερώτημα B.3.

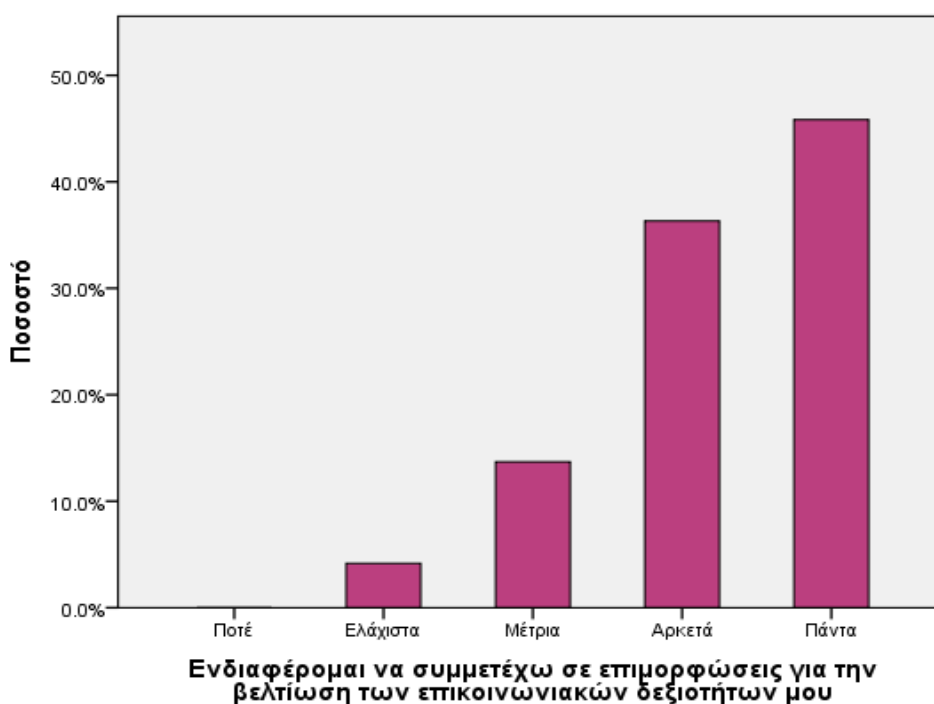


Γράφημα 22: Κατανομή απαντήσεων «δεξιότητες σε πρόγραμμα εκπαίδευσης»

Στην ερώτηση εάν οι δεξιότητες επικοινωνίας πρέπει να περιλαμβάνονται σε πρόγραμμα εκπαίδευσης στο πτυχιακό επίπεδο της σχολής marketing/τουρισμού, οι σπουδαστές έχουν ιδιαίτερα θετική άποψη, με τις δύο πρώτες κατηγορίες συμφωνώ απόλυτα και συμφωνώ αρκετά να ανέρχονται σε ποσοστό 87,5% και να ακολουθούν συμφωνώ μέτρια με 11,3% και ελάχιστα με ποσοστό 1,2%.

B.4. Ενδιαφέρομαι να συμμετέχω σε επιμορφώσεις για την βελτίωση των επικοινωνιακών δεξιοτήτων μου			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Ελάχιστα	7	4.2
	Μέτρια	23	13.7
	Αρκετά	61	36.3
	Πάντα	77	45.8
	Σύνολο	168	100.0

Πίνακας 21: Ερώτημα B.4.

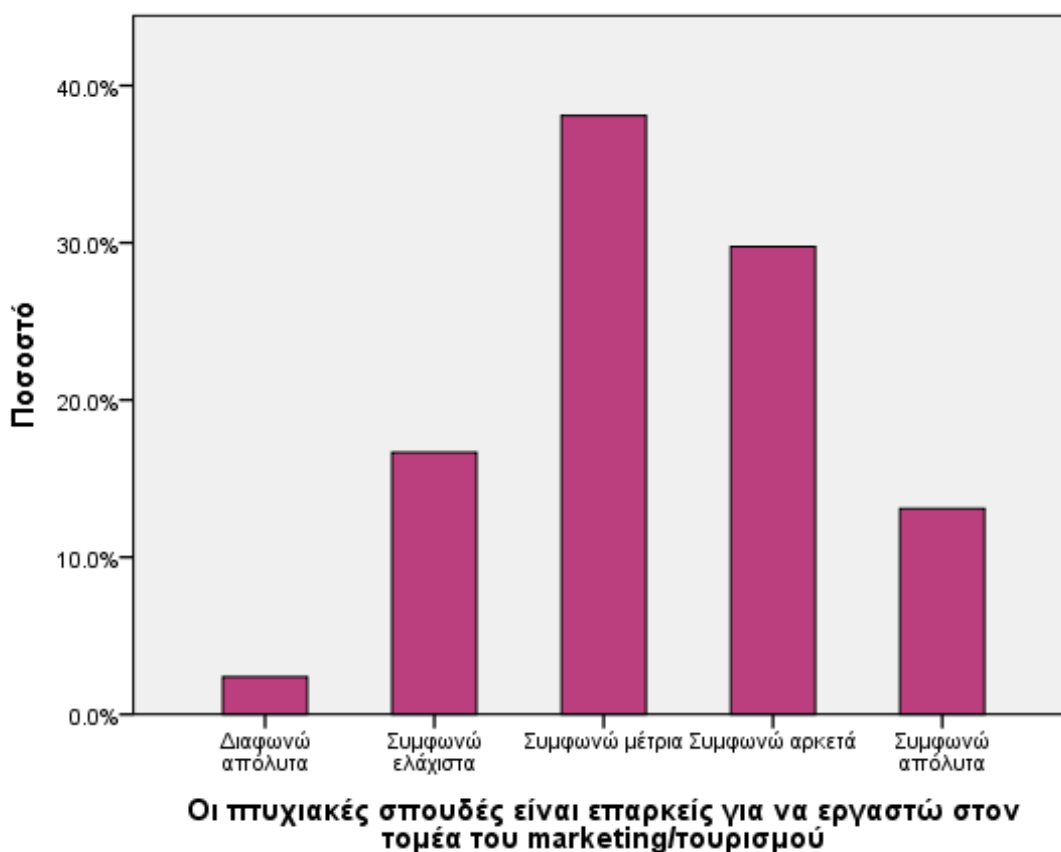


Γράφημα 23: Κατανομή απαντήσεων «επιμόρφωση σε δεξιότητες»

Στον τομέα της προσωπικής αυτοβελτίωσης των επικοινωνιακών τους δεξιοτήτων οι συμμετέχοντες απαντούν ότι ενδιαφέρονται ώστε να συμμετάσχουν σε ανάλογες επιμορφώσεις σε σημαντικό βαθμό. Ένα μεγάλο ποσοστό της τάξης του 45,8% θεωρεί εαυτόν ότι πάντα επιζητά τις επιμορφώσεις, ακολουθεί ποσοστό επίσης υψηλό 36,3%, που το επιδιώκει αρκετά και ακολουθούν με μέτρια επιδίωξη ποσοστό 13,7% κι ελάχιστα 4,2%.

B.5. Οι πτυχιακές σπουδές είναι επαρκείς για να εργαστώ στον τομέα του marketing/τουρισμού			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Διαφωνώ απόλυτα	4	2.4
	Συμφωνώ ελάχιστα	28	16.7
	Συμφωνώ μέτρια	64	38.1
	Συμφωνώ αρκετά	50	29.8
	Συμφωνώ απόλυτα	22	13.1
	Σύνολο	168	100.0

Πίνακας 22: Ερώτημα B.5.

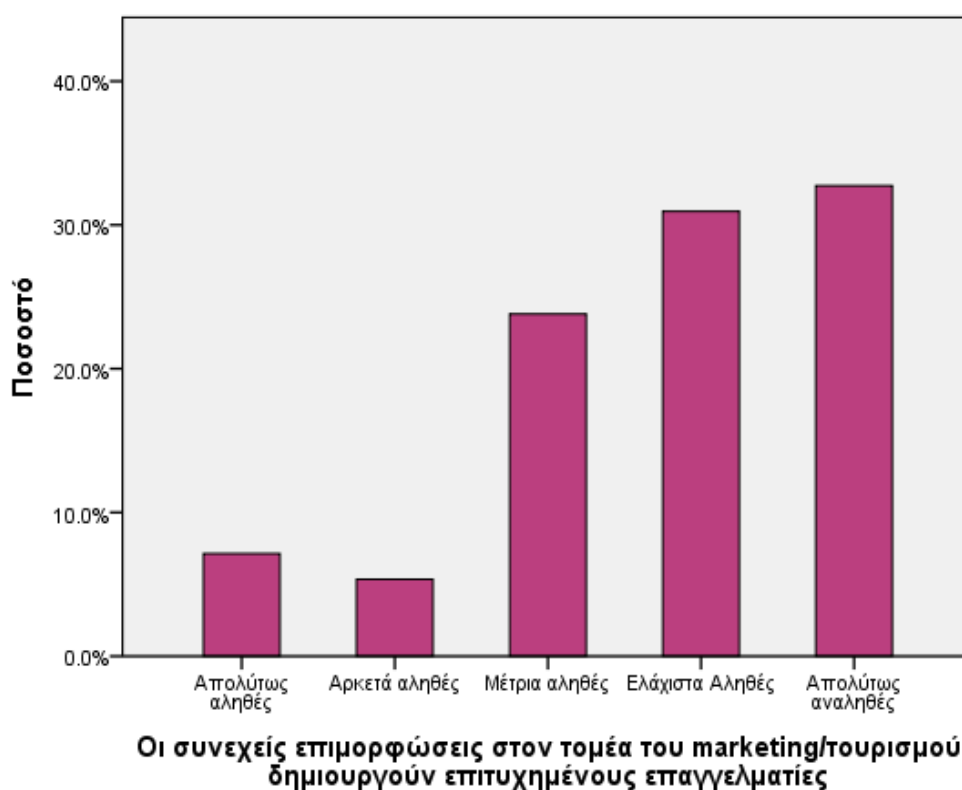


Γράφημα 24: Κατανομή απαντήσεων «επαρκείς σπουδές για εργασία»

Το σημαντικό ερώτημα που είναι καθοριστικό για την επαγγελματική τους ζωή εάν οι πτυχιακές σπουδές είναι επαρκείς στον τομέα του marketing/τουρισμού, οι φοιτητές ς του δείγματος απαντούν ότι είναι επαρκείς σε πολύ υψηλά ποσοστά. Δηλαδή ποσοστό της τάξης του 42,9% πιστεύει ότι είναι επαρκείς συμφωνώντας απόλυτα ή αρκετά. Μεγάλο επίσης ποσοστό της τάξης του 38,1% συμφωνεί μέτρια και ακολουθούν δύο ακόμη ποσοστά 16,7% και 2,4% που συμφωνούν ελάχιστα ή καθόλου με την επάρκεια των πτυχιικών σπουδών τους.

B.6. Οι συνεχείς επιμορφώσεις στον τομέα του marketing/τουρισμού δημιουργούν επιτυχημένους επαγγελματίες			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Απολύτως αληθές	12	7.1
	Αρκετά αληθές	9	5.4
	Μέτρια αληθές	40	23.8
	Ελάχιστα Αληθές	52	31.0
	Απολύτως αναληθές	55	32.7
	Σύνολο	168	100.0

Πίνακας 23: Ερώτημα B.6.



Γράφημα 25: Κατανομή απαντήσεων «επιμόρφωση – επιτυχημένοι επαγγελματίες»

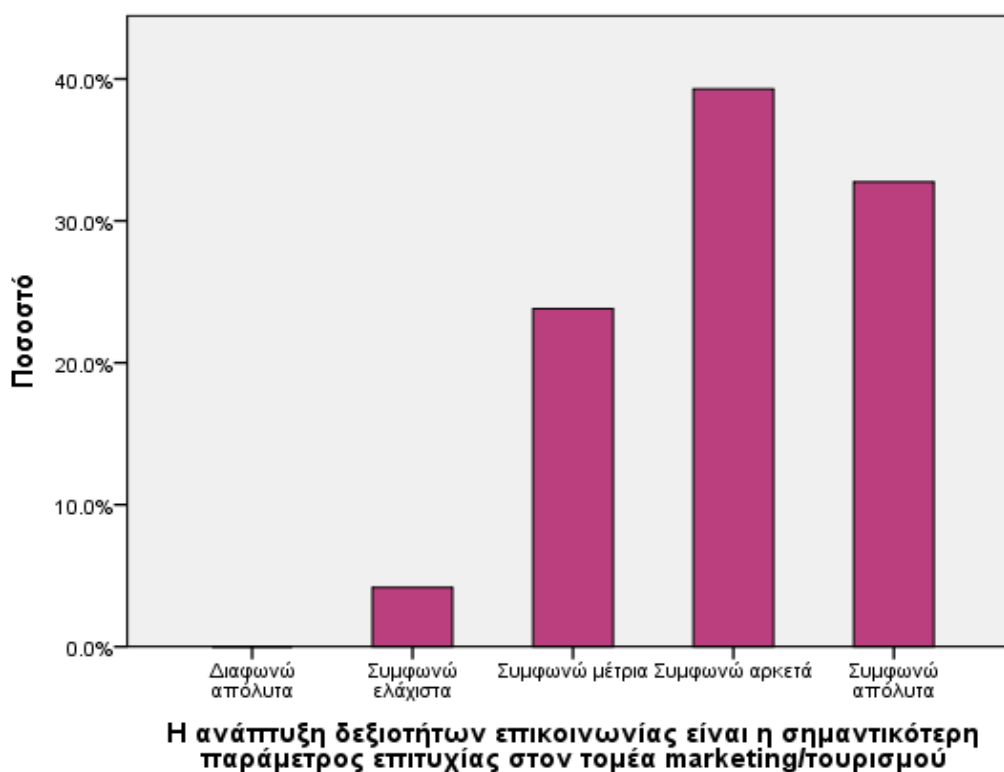
Ο παράγοντας των επιμορφώσεων και της σημαντικότητας που αυτός έχει ή δεν έχει για τους ερωτώμενους σπουδαστές, αποτυπώνεται στον πίνακα αυτό. Παρουσιάζεται

ένα ποσοστό άνω του μισού και συγκεκριμένα 63,7, που θεωρεί απολύτως αναληθή την άποψη ότι «Οι συνεχείς επιμορφώσεις στον τομέα του marketing/τουρισμού δημιουργούν επιτυχημένους επαγγελματίες». Ακολουθεί ένα ποσοστό 23,8% που έχει μία πιο ουδέτερη άποψη και σε μικρότερα ποσοστά 5,4% και 7,1% που θεωρούν ως

B.7. Η ανάπτυξη δεξιοτήτων επικοινωνίας είναι η σημαντικότερη παράμετρος επιτυχίας στον τομέα marketing/τουρισμού			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Συμφωνώ ελάχιστα	7	4.2
	Συμφωνώ μέτρια	40	23.8
	Συμφωνώ αρκετά	66	39.3
	Συμφωνώ απόλυτα	55	32.7
	Σύνολο	168	100.0

την άποψη αυτή αρκετά και απολύτως αληθή.

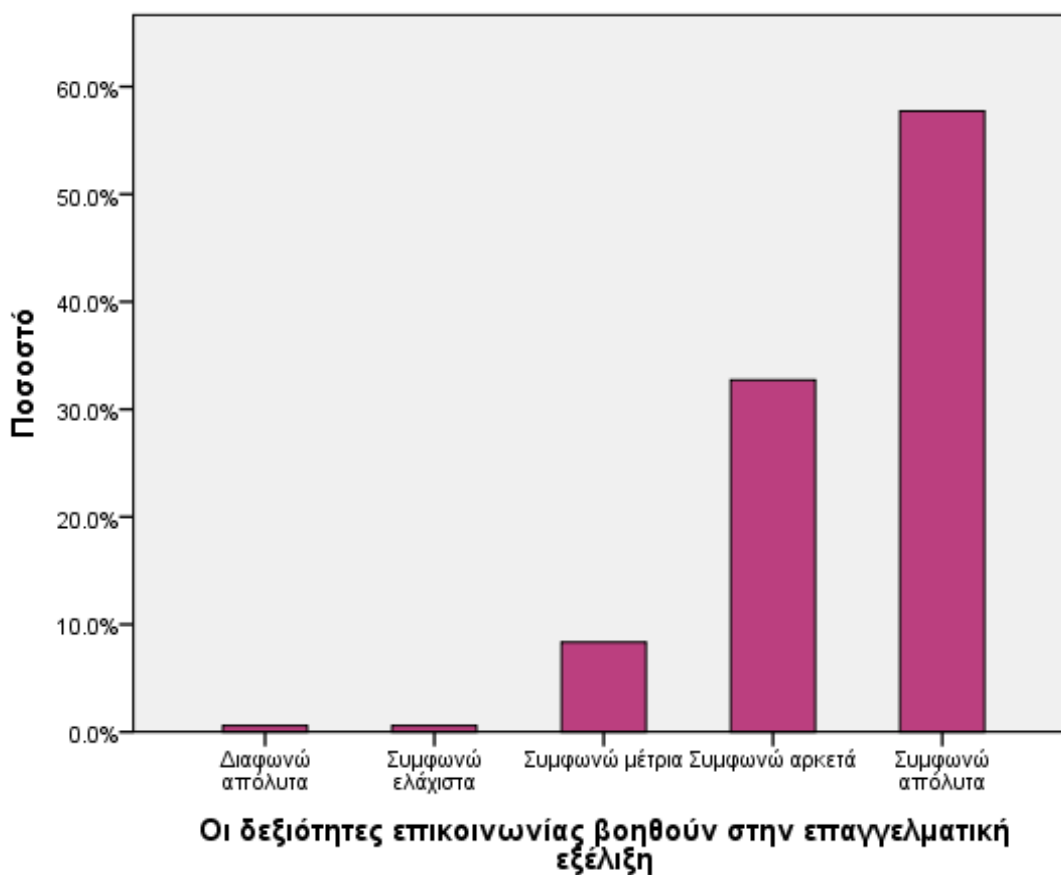
Πίνακας 24: Ερώτημα B.7.



Γράφημα 26: Κατανομή απαντήσεων «δεξιότητες – παράμετρος επιτυχίας»

B.8. Οι δεξιότητες επικοινωνίας βοηθούν στην επαγγελματική εξέλιξη			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Διαφωνώ απόλυτα	1	.6
	Συμφωνώ ελάχιστα	1	.6
	Συμφωνώ μέτρια	14	8.3
	Συμφωνώ αρκετά	55	32.7
	Συμφωνώ απόλυτα	97	57.7
	Σύνολο	168	100.0

Πίνακας 25: Ερώτημα B.8.



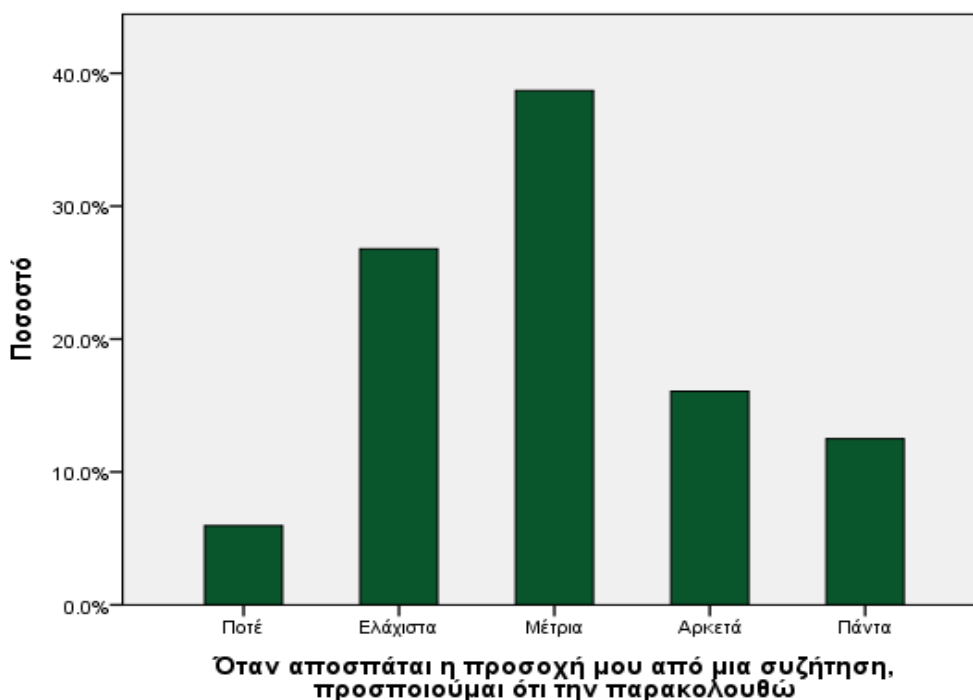
Γράφημα 27: Κατανομή απαντήσεων «δεξιότητες – επαγγελματική εξέλιξη»

Πολύ σημαντικό είναι το ποσοστό της τάξης του 90,4% , όπου οι ερωτώμενοι φοιτητές συνδυάζουν τις δεξιότητες επικοινωνίας με την επαγγελματική τους εξέλιξη. Ένα μικρό ποσοστό 8,3% συμφωνεί ελάχιστα, ενώ είναι αμελητέα τα ποσοστά ελάχιστης συμφωνίας και της απόλυτης διαφωνίας.

Γ. Αυτοαντίληψη

Γ.9. Όταν αποσπάται η προσοχή μου από μια συζήτηση, προσποιούμαι ότι την παρακολουθώ			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Ποτέ	10	6.0
	Ελάχιστα	45	26.8
	Μέτρια	65	38.7
	Αρκετά	27	16.1
	Πάντα	21	12.5
	Σύνολο	168	100.0

Πίνακας 26: Ερώτημα Γ.9.

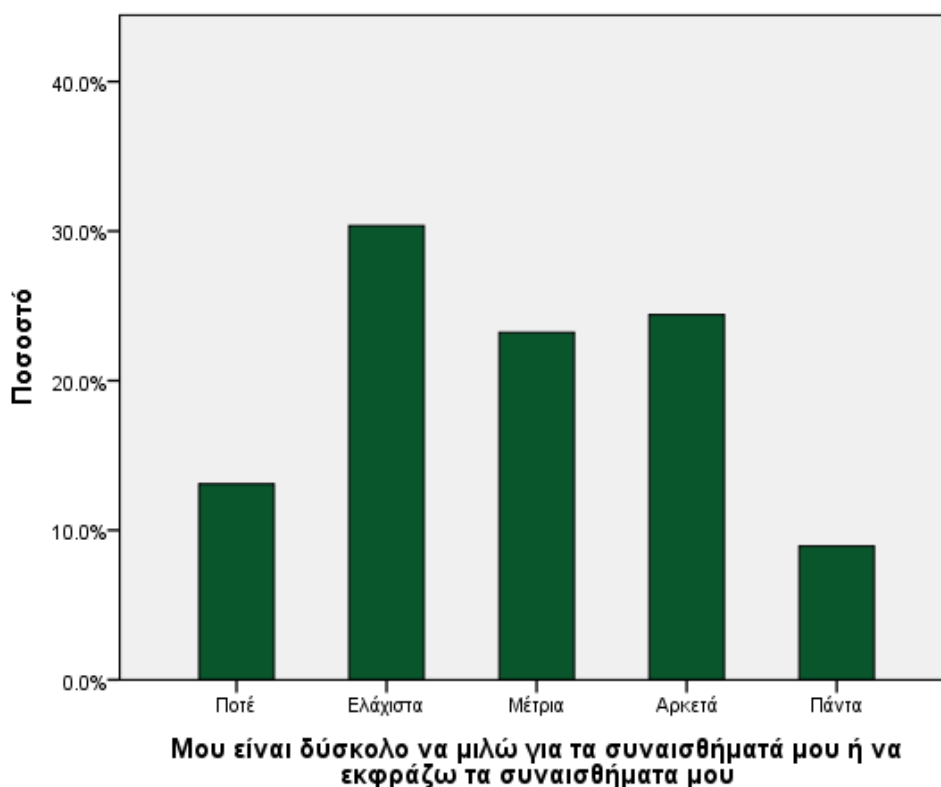


Γράφημα 28: Κατανομή απαντήσεων «συζήτηση – απόσπαση προσοχής»

Στην πρώτη ερώτηση της αυτοαντίληψης και της έκφρασης συμπεριφοράς, καταγράφεται μετριοπαθής απάντηση σε σημαντικό ποσοστό της τάξης του 38,7% που έχει μία πιο ουδέτερη στάση. Τα άτομα που δίνουν θετική απάντηση στο συγκεκριμένο ερώτημα διαμοιράζονται σε ποσοστά τόσο στη δήλωση «αρκετά», όσο και στη δήλωση «ποτέ». Η τάση διαμορφώνεται προς την αρνητική απάντηση, όπου το ποσοστό «ελάχιστα» είναι 26,8%.

Γ.10. Μου είναι δύσκολο να μιλώ για τα συναισθήματά μου ή να εκφράζω τα συναισθήματά μου			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Ποτέ	22	13.1
	Ελάχιστα	51	30.4
	Μέτρια	39	23.2
	Αρκετά	41	24.4
	Πάντα	15	8.9
	Σύνολο	168	100.0

Πίνακας 27: Ερώτημα Γ.10.

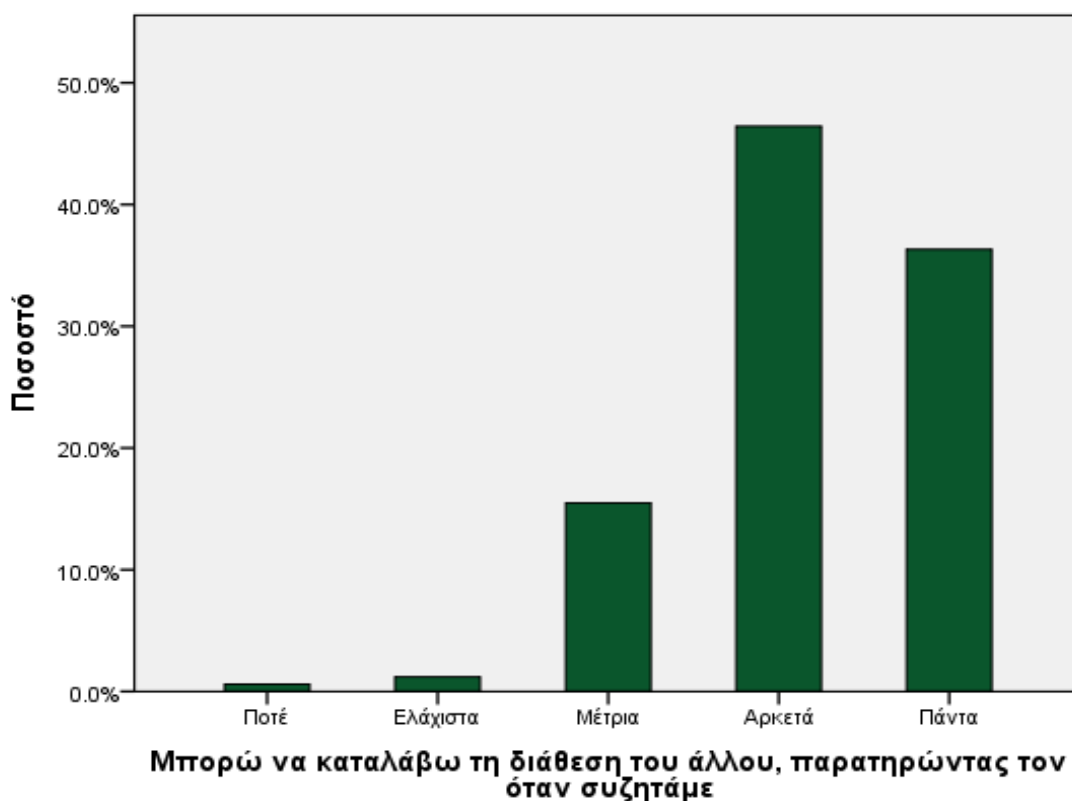


Γράφημα 29: Κατανομή απαντήσεων «εκφράζω συναισθήματα»

Στον τομέα των συναισθημάτων και της έκφρασης αυτών ενδιαφέρον παρουσιάζουν τα ακραία ποσοστά του πάντα με 8,9% και του ποτέ με 13,1%. Το υπόλοιπο δείγμα ατόμων κινείται σε σχετικά ισομερή ποσοστά. Συγκεκριμένα αρκετά δηλώνει το 24,4%, μέτρια το 23,2% και ελάχιστα το 30,4%.

Γ.11. Μπορώ να καταλάβω τη διάθεση του άλλου, παρατηρώντας τον όταν συζητάμε			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Ποτέ	1	.6
	Ελάχιστα	2	1.2
	Μέτρια	26	15.5
	Αρκετά	78	46.4
	Πάντα	61	36.3
	Σύνολο	168	100.0

Πίνακας 28: Ερώτημα Γ.11.

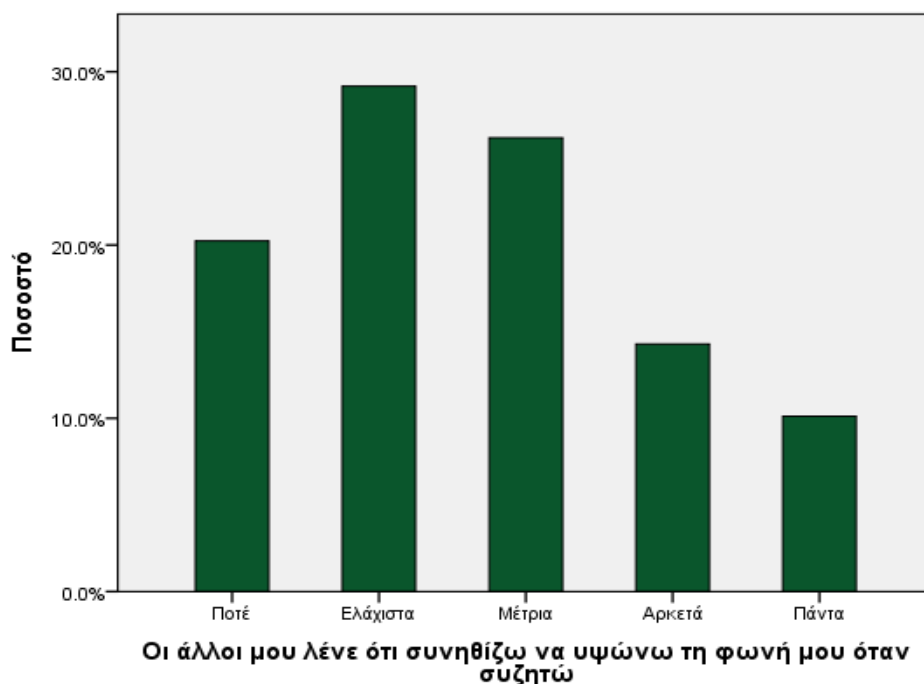


Γράφημα 30: Κατανομή απαντήσεων «κατανόηση - διάθεση άλλου»

Η αποτύπωση του πίνακα και του γραφήματος δηλώνει την δυνατότητα ενσυναίσθησης του ερωτώμενου με την διαδικασία της παρατήρησης, εν ώρα συζήτησης. Ένα πολύ σημαντικό ποσοστό του δείγματος που αγγίζει το 83% έχει θετική δήλωση ενώ τα ποσοστά στις απαντήσεις «ελάχιστα» και «ποτέ» είναι εξαιρετικά χαμηλές.

Γ.12. Οι άλλοι μου λένε ότι συνηθίζω να υψώνω τη φωνή μου όταν συζητώ			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Ποτέ	34	20.2
	Ελάχιστα	49	29.2
	Μέτρια	44	26.2
	Αρκετά	24	14.3
	Πάντα	17	10.1
	Σύνολο	168	100.0

Πίνακας 29: Ερώτημα Γ.12.

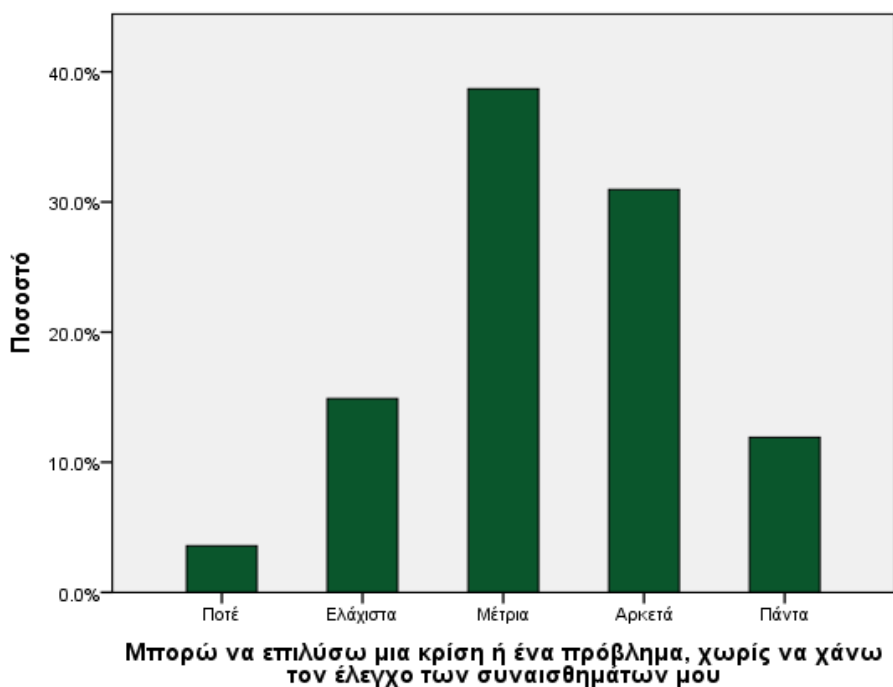


Γράφημα 31: Κατανομή απαντήσεων «υψώνω φωνή»

Η εικόνα των ερωτώμενων μέσα από τη ματιά «των άλλων» σχετικά με τον τρόπο που συζητούν: «τους λένε ότι συνηθίζουν να υψώνουν τη φωνή τους όταν συζητούν» αποτυπώνεται στον συγκεκριμένο πίνακα και το γράφημα. Βάσει αυτού τα ποσοστά μοιράζονται χωρίς κάποιο από αυτά να διαφοροποιείται σε μεγάλο βαθμό. «Ποτέ» δηλώνει το 20,2%, «ελάχιστα» το 29,2%, «μέτρια» το 26,6%, ενώ «αρκετά» και «πάντα» δηλώνουν 14,3% και 10,1% αντίστοιχα.

Γ.13. Μπορώ να επιλύσω μια κρίση ή ένα πρόβλημα, χωρίς να χάνω τον έλεγχο των συναισθημάτων μου			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Ποτέ	6	3.6
	Ελάχιστα	25	14.9
	Μέτρια	65	38.7
	Αρκετά	52	31.0
	Πάντα	20	11.9
	Σύνολο	168	100.0

Πίνακας 30: Ερώτημα Γ.13.

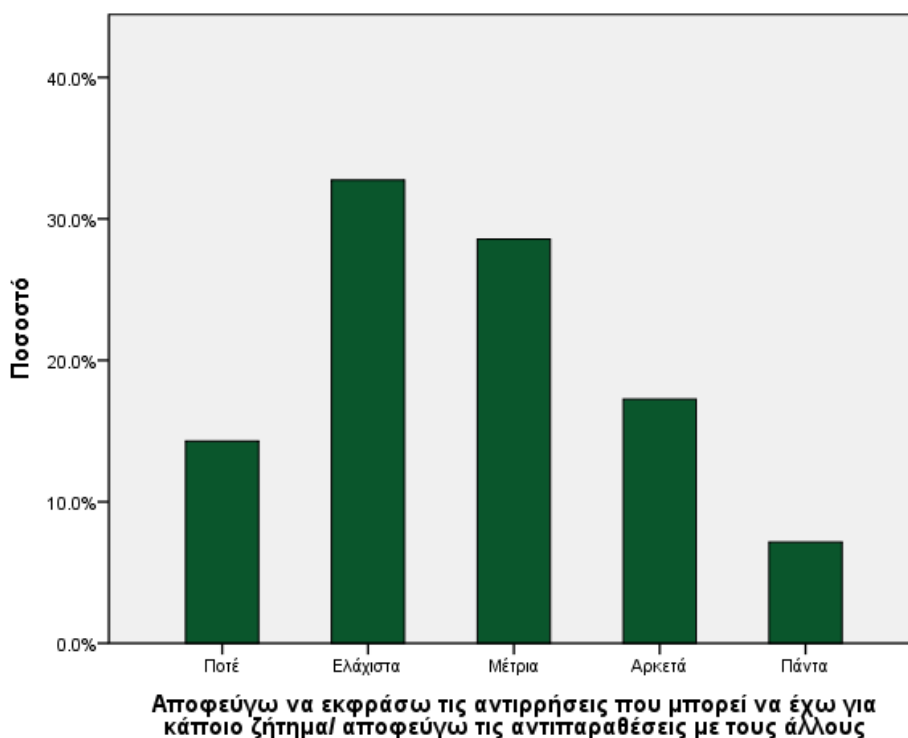


Γράφημα 32: Κατανομή απαντήσεων «έλεγχος συναισθημάτων»

Στο σημαντικό ερώτημα του ελέγχου των συναισθημάτων σε περίπτωση διαχείρισης μιας κρίσης ή ενός προβλήματος οι ερωτώμενοι σε μεγάλο βαθμό συγκεντρώνουν τις απαντήσεις τους γύρω από τις ενδιάμεσες απαντήσεις. «Ποτέ» δηλώνει το 3,6%, ενώ «πάντα» το 11,9%. Σε σύνολο 100% οι ενδιάμεσες απαντήσεις καταλαμβάνουν ποσοστό της τάξης του 84,6%.

Γ.14. Αποφεύγω να εκφράσω τις αντιρρήσεις που μπορεί να έχω για κάποιο ζήτημα/ αποφεύγω τις αντιπαραθέσεις με τους άλλους			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Ποτέ	24	14.3
	Ελάχιστα	55	32.7
	Μέτρια	48	28.6
	Αρκετά	29	17.3
	Πάντα	12	7.1
	Σύνολο	168	100.0

Πίνακας 31: Ερώτημα Γ.14.

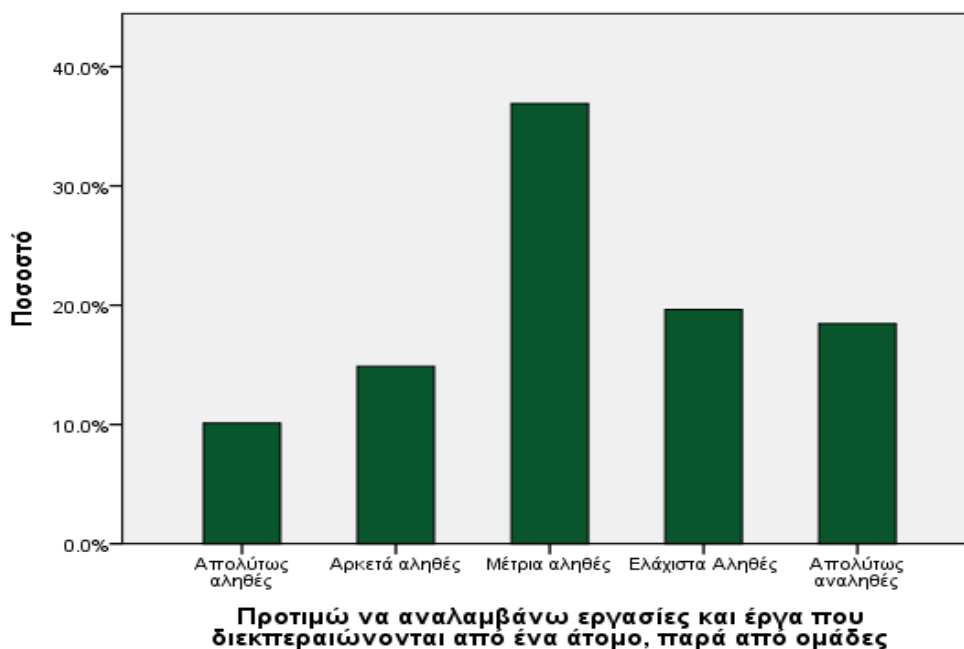


Γράφημα 33: Κατανομή απαντήσεων «αποφυγή αντιπαραθέσεων»

Η αποφυγή της έκφρασης αντιρρήσεων για κάποιο ζήτημα και της αποφυγής των αντιπαραθέσεων με τους άλλους συγκεντρώνει τα παρακάτω ποσοστά: πάντα και αρκετά 7,1% και 17,3% αντίστοιχα, ενώ ακολουθούν οι απαντήσεις αρκετά και μέτρια με 17,3% και 28,6%. Οι απαντήσεις ελάχιστα και ποτέ συγκεντρώνουν ένα σημαντικό ποσοστό που επιμερίζεται σε 32,7% και 14,3%

Γ.15. Προτιμώ να αναλαμβάνω εργασίες και έργα που διεκπεραιώνονται από ένα άτομο, παρά από ομάδες			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Απολύτως αληθές	17	10.1
	Αρκετά αληθές	25	14.9
	Μέτρια αληθές	62	36.9
	Ελάχιστα Αληθές	33	19.6
	Απολύτως αναληθές	31	18.5
	Σύνολο	168	100.0

Πίνακας 32: Ερώτημα Γ.15.

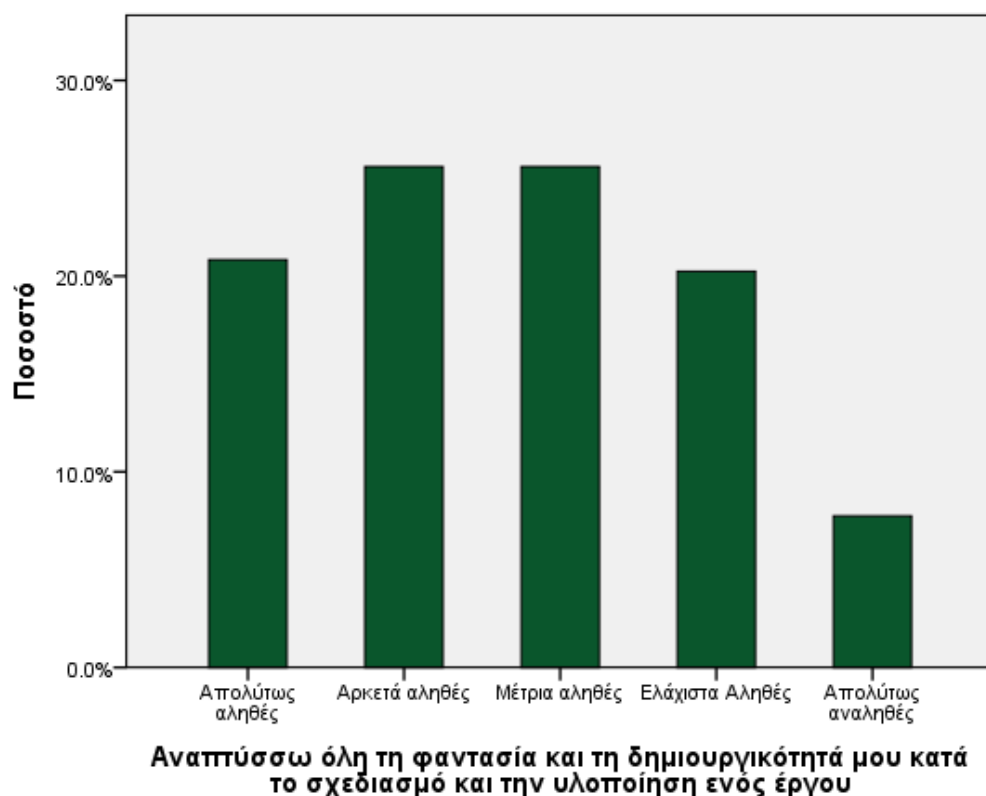


Γράφημα 34: Κατανομή απαντήσεων «ατομική – ομαδική εργασία»

Στην ερώτηση εάν προτιμούν οι ερωτώμενοι να αναλαμβάνουν εργασίες και έργα που διεκπεραιώνονται από ένα άτομο, παρά από ομάδες. Οι απαντήσεις που ελήφθησαν έχουν ευρεία κατανομή στα άκρα. Συγκεκριμένα ξεκινούν από την αποδοχή της πρότασης με ποσοστό 10,1%, συνεχίζουν με την απάντηση αρκετά αληθές με ποσοστό 14,9% και στην ενδιάμεση επιλογή «μέτρια αληθές» υπάρχει σημαντική συγκέντρωση σε ποσοστό σε 36,9%. Οι απαντήσεις ολοκληρώνονται με το ελάχιστα αληθές με 19,6% και απολύτως αναληθές με 18,5%.

Γ.16. Αναπτύσσω όλη τη φαντασία και τη δημιουργικότητά μου κατά το σχεδιασμό και την υλοποίηση ενός έργου			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Απολύτως αληθές	35	20.8
	Αρκετά αληθές	43	25.6
	Μέτρια αληθές	43	25.6
	Ελάχιστα Αληθές	34	20.2
	Απολύτως αναληθές	13	7.7
	Σύνολο	168	100.0

Πίνακας 33: Ερώτημα Γ.16.



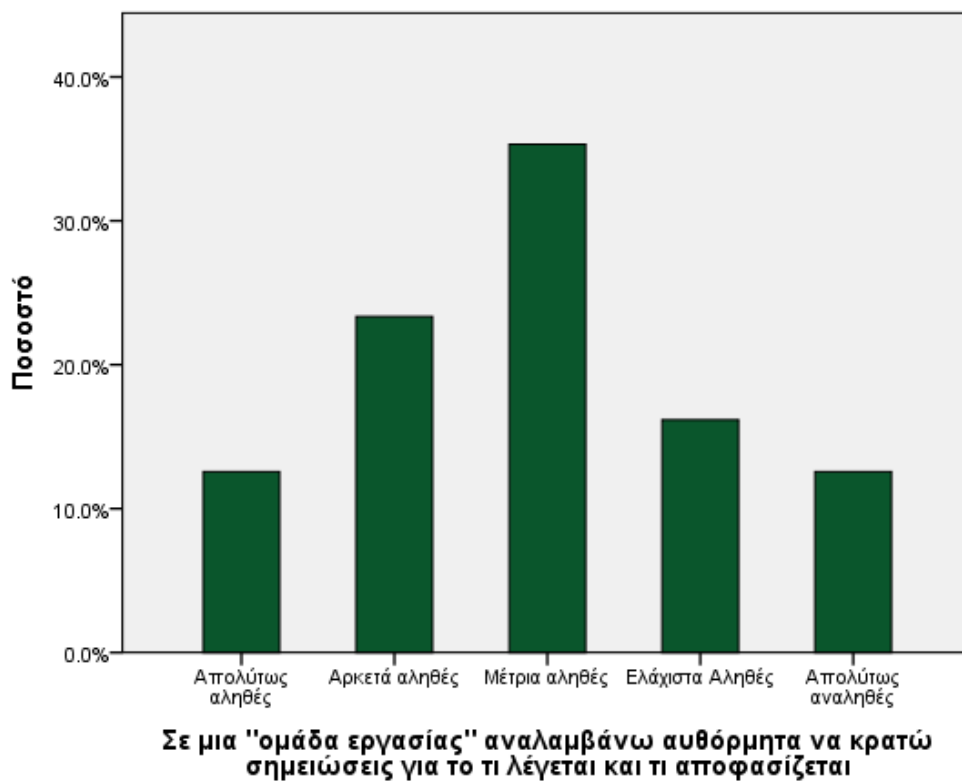
Γράφημα 35: Κατανομή απαντήσεων «δημιουργικότητα – υλοποίηση έργου»

Οι απαντήσεις που αποτυπώνονται στον πίνακα και το γράφημα αναδεικνύουν τις απόψεις του ερευνώμενου δείγματος, εάν αναπτύσσουν όλη τη φαντασία και την δημιουργικότητά τους κατά τον σχεδιασμό και την υλοποίηση ενός έργου. Σε ένα ποσοστό της τάξης του 46,45% διαμοιράζονται οι απαντήσεις από την κλίμακα απολύτως έως «μέτρια αληθές», συμφωνούν απόλυτα ή αρκετά με την πρόταση, συνεχίζουν να έχουν μέτρια-μεσαία θέση προς αυτήν σε ποσοστό 25,6%, ενώ ελάχιστη ή με κάθετη διαφωνία βρίσκονται σε ποσοστά 20,2% και 7,7% αντίστοιχα.

Γ.17. Σε μια "ομάδα εργασίας" αναλαμβάνω αυθόρμητα να κρατώ σημειώσεις για το τι λέγεται και τι αποφασίζεται			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Απολύτως αληθές	21	12.5
	Αρκετά αληθές	39	23.2
	Μέτρια αληθές	59	35.1

	Ελάχιστα Αληθές	27	16.1
	Απολύτως αναληθές	21	12.5
	Σύνολο	167	99.4
Missing	System	1	.6
Σύνολο		168	100.0

Πίνακας 34: Ερώτημα Γ.17.

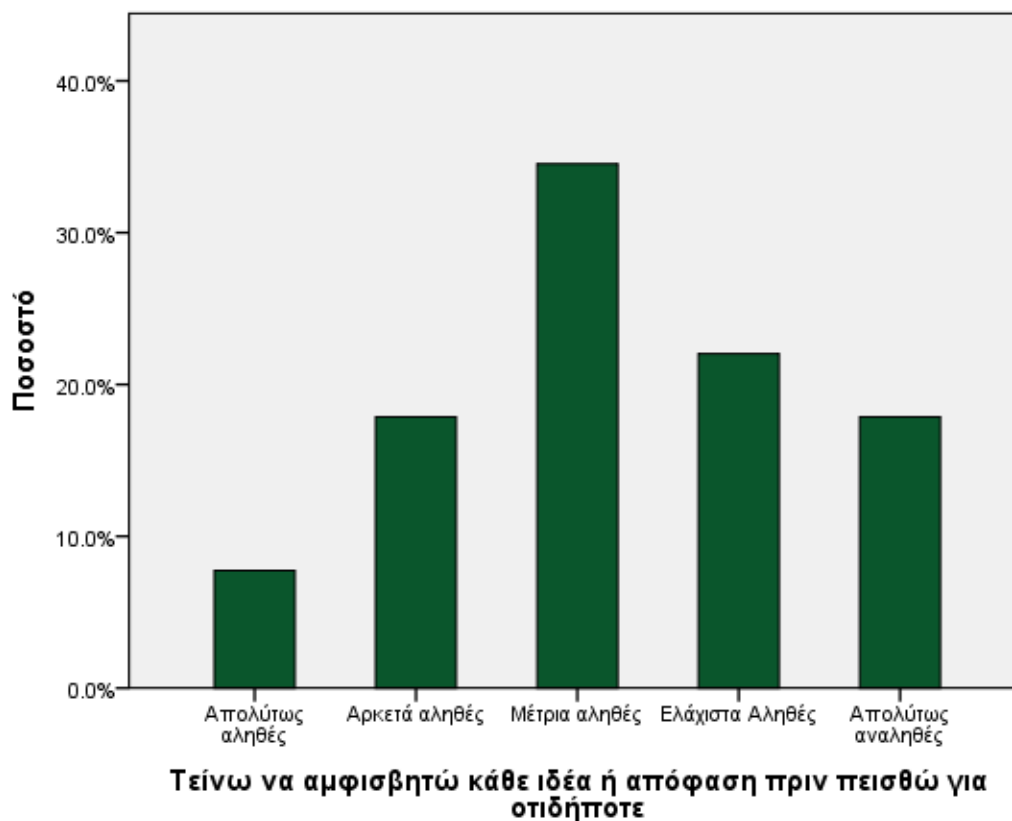


Γράφημα 36: Κατανομή απαντήσεων «αποφάσεις – ομάδα εργασίας»

Στο ερώτημα που αναζητά τη λήψη πρωτοβουλιών στην ομάδα εξακολουθεί να υπάρχει συγκέντρωση απαντήσεων στο μέσο της κλίμακας. Οι φοιτητές απάντησαν ότι συμφωνούν απόλυτα ότι το πράττουν σε ποσοστό 12,5 % και συμφωνούν αρκετά σε ποσοστό 23,2%. Ακολουθούν τα ποσοστά 35,1% για όσους έχουν μία μετριοπαθή στάση συμφωνίας και τέλος όσοι θεωρούν την πρόταση ελάχιστα αληθή σε ποσοστό 16,1% και πλήρους άρνησης σε ποσοστό 12,5%.

Γ.18. Τείνω να αμφισβητώ κάθε ιδέα ή απόφαση πριν πεισθώ για οτιδήποτε			
		Συχνότητα	Ποσοστό
	Απολύτως αληθές	13	7.7
	Αρκετά αληθές	30	17.9
	Μέτρια αληθές	58	34.5
	Ελάχιστα Αληθές	37	22.0
	Απολύτως αναληθές	30	17.9
	Σύνολο	168	100.0

Πίνακας 35: Ερώτημα Γ.18.



Γράφημα 37: Κατανομή απαντήσεων «αμφισβήτηση»

Η διάθεση γενικής αμφισβήτησης πριν υπάρξει το στάδιο της πίστης απαντάται με ποσοστό 7,7% και ακολουθεί με ποσοστό 17,9% η απάντηση αρκετά αληθής. Η

μετριοπαθέστερη και ουδέτερη άποψη του «μέτρια αληθές» απαντάται σε ποσοστό υψηλό, της τάξης του 34,5%. Τέλος ελάχιστα αληθής και απολύτως αναληθής κρίνεται η πρόταση σε ποσοστά 22,0% και 17,9% αντίστοιχα.

Συσχετίσεις χωρίς στατιστική σημαντικότητα

Ερωτήσεις B2 - B4

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	19.526 ^a	12	.077
Likelihood Ratio	20.688	12	.055
Linear-by-Linear Association	8.342	1	.004
N of Valid Cases	168		

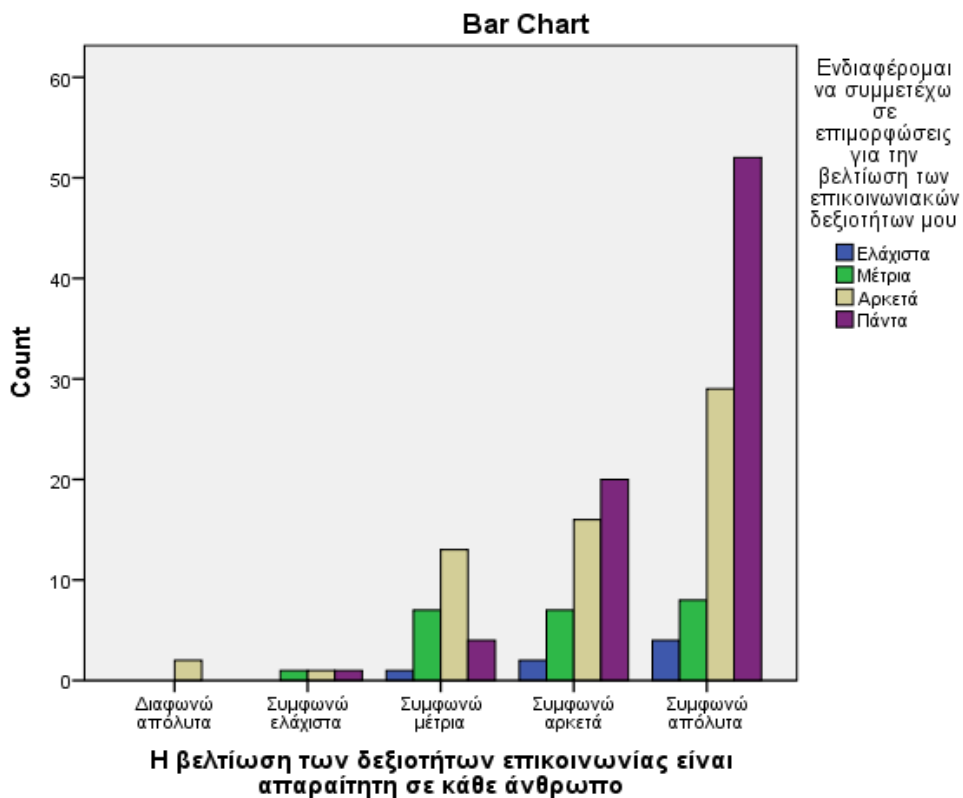
a. 12 cells (60.0%) have Αναμενόμενο Πλήθος less than 5. The minimum Αναμενόμενο Πλήθος is .08.

Παρατηρείται ότι ο συντελεστής σημαντικότητας είναι $p=0.055 > 0.05$, επομένως γίνεται δεκτή η αρχική υπόθεση δηλαδή ότι τα δυο ερωτήματα είναι στατιστικά ασυσχέτιστα. Δεν υπάρχει συσχέτιση μεταξύ του αν οι δεξιότητες είναι απαραίτητες για κάθε άνθρωπο και αν θα παρακολουθούσε το άτομο επιμορφώσεις.

Η βελτίωση των δεξιοτήτων επικοινωνίας είναι απαραίτητη σε κάθε άνθρωπο * Ενδιαφέρομαι να συμμετέχω σε επιμορφώσεις για την βελτίωση των επικοινωνιακών δεξιοτήτων μου								
			Crosstabulation					
			Ενδιαφέρομαι να συμμετέχω σε επιμορφώσεις για την βελτίωση των επικοινωνιακών δεξιοτήτων μου				Σύνολο	
			Ελάχιστα	Μέτρια	Αρκετά	Πάντα		
Η βελτίωση των δεξιοτήτων επικοινωνίας είναι απαραίτητη σε κάθε άνθρωπο	Διαφωνώ απόλυτα	Πλήθος	0	0	2	0	2	
		Αναμενόμενο Πλήθος	.1	.3	.7	.9	2.0	
		% Σύνολο	0.0%	0.0%	1.2%	0.0%	1.2%	
	Συμφωνώ ελάχιστα	Πλήθος	0	1	1	1	3	
		Αναμενόμενο Πλήθος	.1	.4	1.1	1.4	3.0	
		% Σύνολο	0.0%	0.6%	0.6%	0.6%	1.8%	
			Πλήθος	1	7	13	4	25

	Συμφωνώ μέτρια	Αναμενόμενο Πλήθος	1.0	3.4	9.1	11.5	25.0
		% Σύνολο	0.6%	4.2%	7.7%	2.4%	14.9%
	Συμφωνώ αρκετά	Πλήθος	2	7	16	20	45
		Αναμενόμενο Πλήθος	1.9	6.2	16.3	20.6	45.0
		% Σύνολο	1.2%	4.2%	9.5%	11.9%	26.8%
	Συμφωνώ απόλυτα	Πλήθος	4	8	29	52	93
		Αναμενόμενο Πλήθος	3.9	12.7	33.8	42.6	93.0
		% Σύνολο	2.4%	4.8%	17.3%	31.0%	55.4%
	Σύνολο	Πλήθος	7	23	61	77	168
Αναμενόμενο Πλήθος		7.0	23.0	61.0	77.0	168.0	
% Σύνολο		4.2%	13.7%	36.3%	45.8%	100.0%	

Πίνακας 36: Συσχέτιση ερωτημάτων B2 - B4



Γράφημα 38: Συσχέτιση ερωτημάτων B2 – B4

Ωστόσο, παρατηρείται ότι 93 άτομα (55.4% του δείγματος) απάντησαν ότι «συμφωνούν απόλυτα» με την άποψη ότι η βελτίωση των δεξιοτήτων είναι απαραίτητη σε κάθε άνθρωπο. Από τα άτομα αυτά το 31% θα παρακολουθούσαν πάντα επιμορφωτικά σεμινάρια, τα 29 που αντιστοιχούν σε 17.3% του δείγματος θα παρακολουθούσαν αρκετά επιμορφωτικά σεμινάρια, τα 8 θα παρακολουθούσαν σε μια μέτρια συχνότητα τέτοιου είδους σεμινάρια και μόλις 4 άτομα θα παρακολουθούσαν ελάχιστα σεμινάρια επιμόρφωσης. Η επιλογή «ποτέ» δεν απαντήθηκε από κανένα άτομο.

Συσχετίσεις ερωτημάτων Γ15-Γ18

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	45.238 ^a	16	.000
Likelihood Ratio	38.997	16	.001
10 cells (40.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is 1.32.			

Προκειμένου να χρησιμοποιηθεί ο Pearson Chi-Square θα πρέπει το πολύ το 20% των κελιών να έχει πλήθος <5. Στη συγκεκριμένη συσχέτιση το ποσοστό αυτό φτάνει το 40% άρα θα χρησιμοποιηθεί ο Likelihood Ratio, το τεστ λόγου πιθανοφανειών (Likelihood Ratio test). Παρατηρείται ότι ο συντελεστής σημαντικότητας είναι $p=0,01 < 0,05$ επομένως υπάρχει σημαντική συσχέτιση ανάμεσα στα άτομα που τείνουν να αμφισβητούν μια απόφαση πιο εύκολα με τα άτομα που τους αρέσει να δουλεύουν ατομικά παρά ομαδικά.

Προτιμώ να αναλαμβάνω εργασίες και έργα που διεκπεραιώνονται από ένα άτομο, παρά από ομάδες * Τείνω να αμφισβητώ κάθε ιδέα ή απόφαση πριν πεισθώ για οτιδήποτε Crosstabulation								
			Τείνω να αμφισβητώ κάθε ιδέα ή απόφαση πριν πεισθώ για οτιδήποτε					Σύνολο
			Απολύτως αναληθές	Ελάχιστα αληθές	Μέτρια αληθές	Αρκετά Αληθές	Απολύτως αληθές	
		Πλήθος	13	8	7	3	0	31

Προτιμώ να αναλαμβάνω εργασίες και έργα που διεκπεραιώνονται από ένα άτομο, παρά από ομάδες	Απολύτως αναληθές	Αναμενόμενο Πλήθος	5.5	6.8	10.7	5.5	2.4	31.0
		% Συνόλου	7.7%	4.8%	4.2%	1.8%	0.0%	18.5%
		Πλήθος	7	8	12	5	1	33
	Ελάχιστα αληθές	Αναμενόμενο Πλήθος	5.9	7.3	11.4	5.9	2.6	33.0
		% Συνόλου	4.2%	4.8%	7.1%	3.0%	0.6%	19.6%
		Πλήθος	5	17	24	12	4	62
	Μέτρια αληθές	Αναμενόμενο Πλήθος	11.1	13.7	21.4	11.1	4.8	62.0
		% Συνόλου	3.0%	10.1%	14.3%	7.1%	2.4%	36.9%
		Πλήθος	3	2	10	8	2	25
	Αρκετά Αληθές	Αναμενόμενο Πλήθος	4.5	5.5	8.6	4.5	1.9	25.0
		% Συνόλου	1.8%	1.2%	6.0%	4.8%	1.2%	14.9%
		Πλήθος	2	2	5	2	6	17
	Απολύτως αληθές	Αναμενόμενο Πλήθος	3.0	3.7	5.9	3.0	1.3	17.0
		% Συνόλου	1.2%	1.2%	3.0%	1.2%	3.6%	10.1%
		Πλήθος	30	37	58	30	13	168
Σύνολο	Αναμενόμενο Πλήθος	30.0	37.0	58.0	30.0	13.0	168.0	
	% Συνόλου	17.9%	22.0%	34.5%	17.9%	7.7%	100.0%	

Πίνακας 37: Συσχέτιση ερωτημάτων Γ15- Γ18

Στη συγκεκριμένη συσχέτιση παρατηρείται ότι το 7,7% των ερωτηθέντων δεν προτιμούν να αναλαμβάνουν ατομικές εργασίες και ταυτόχρονα δεν αμφισβητούν τόσο εύκολα ιδέες ή αποφάσεις.

Συσχέτιση ερωτήματος Β3 με ερωτήματα Β7-Β8-Β6

Συντελεστής σημαντικότητας με χρήση του Likelihood Ratio	
	Οι δεξιότητες επικοινωνίας πρέπει να περιλαμβάνονται σε πρόγραμμα εκπαίδευσης στο πτυχιακό επίπεδο της σχολής marketing/τουρισμού
Οι συνεχείς επιμορφώσεις στον τομέα του marketing/τουρισμού δημιουργούν επιτυχημένους επαγγελματίες	p=0.014<0.05

Η ανάπτυξη δεξιοτήτων επικοινωνίας είναι η σημαντικότερη παράμετρος επιτυχίας στον τομέα marketing/τουρισμού	p=0.104>0.05
Οι δεξιότητες επικοινωνίας βοηθούν στην επαγγελματική εξέλιξη	p=0.210>0.05

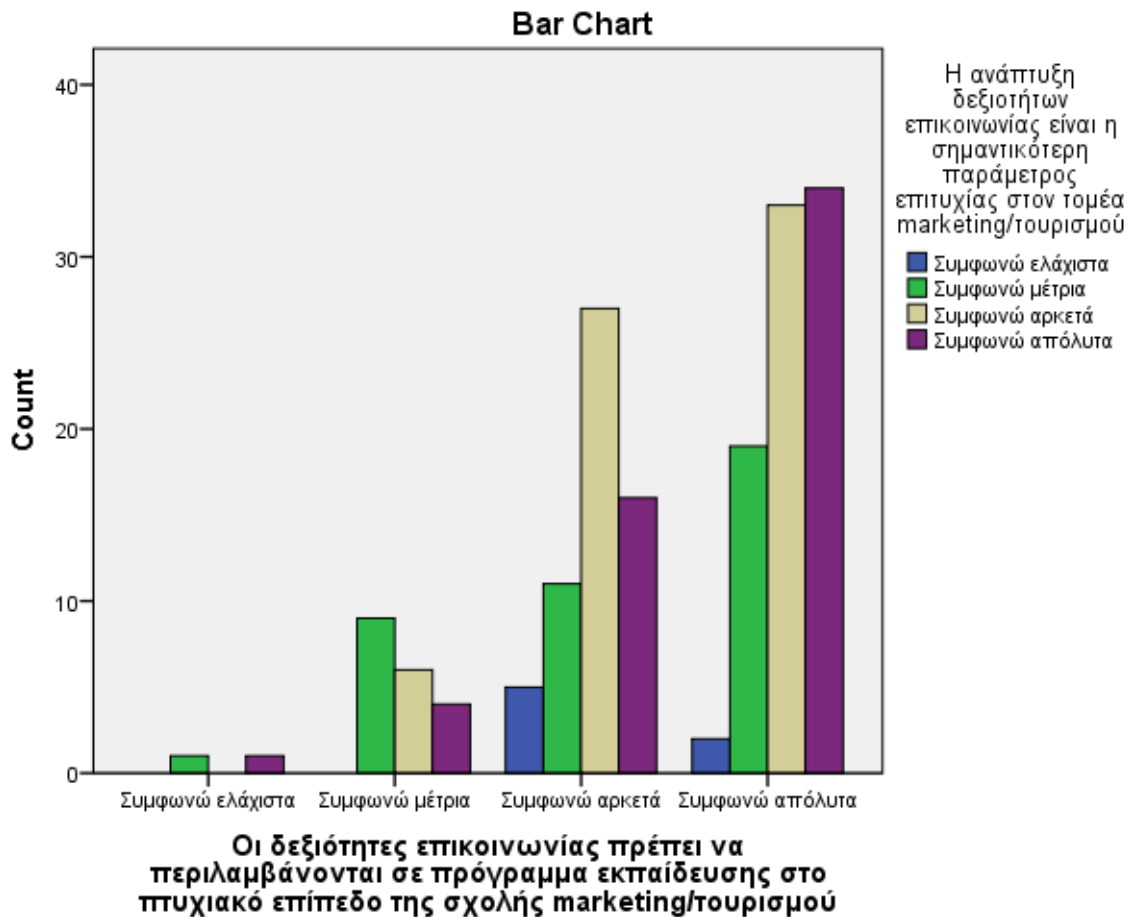
Πίνακας 38: Συσχέτιση ερωτημάτων Β3 – Β7 – Β8 – Β6

Παρατηρείται ότι υπάρχει συσχέτιση μεταξύ των ερωτημάτων Β3-Β7, αφού υπάρχει στατιστικά σημαντική σχέση μεταξύ των δυο ερωτημάτων, σε αντίθεση με τον πίνακα που ακολουθεί, όπου παρατηρείται ανεξάρτητη σχέση μεταξύ των ερωτημάτων Β3 – Β6. Αν οι δεξιότητες πρέπει να περιλαμβάνονται στο πρόγραμμα σπουδών είναι ανεξάρτητο από το πόσο σημαντική τη θεωρούν τα άτομα για την επιτυχία τους και την επαγγελματική τους εξέλιξη.

Οι δεξιότητες επικοινωνίας πρέπει να περιλαμβάνονται σε πρόγραμμα εκπαίδευσης στο πτυχιακό επίπεδο της σχολής marketing/τουρισμού * Η ανάπτυξη δεξιοτήτων επικοινωνίας είναι η σημαντικότερη παράμετρος επιτυχίας στον τομέα marketing/τουρισμού							
			Η ανάπτυξη δεξιοτήτων επικοινωνίας είναι η σημαντικότερη παράμετρος επιτυχίας στον τομέα marketing/τουρισμού				Σύνολο
			Συμφωνώ ελάχιστα	Συμφωνώ μέτρια	Συμφωνώ αρκετά	Συμφωνώ απόλυτα	
Οι δεξιότητες επικοινωνίας πρέπει να περιλαμβάνονται σε πρόγραμμα εκπαίδευσης στο πτυχιακό επίπεδο της σχολής marketing/τουρισμού	Συμφωνώ ελάχιστα	Πλήθος	0	1	0	1	2
		Αναμενόμενο Πλήθος	.1	.5	.8	.7	2.0
		% Συνόλου	0.0%	0.6%	0.0%	0.6%	1.2%
	Συμφωνώ μέτρια	Πλήθος	0	9	6	4	19
		Αναμενόμενο Πλήθος	.8	4.5	7.5	6.2	19.0
		% Συνόλου	0.0%	5.4%	3.6%	2.4%	11.3%
	Συμφωνώ αρκετά	Πλήθος	5	11	27	16	59
		Αναμενόμενο Πλήθος	2.5	14.0	23.2	19.3	59.0
		% Συνόλου	3.0%	6.5%	16.1%	9.5%	35.1%
Συμφωνώ απόλυτα	Πλήθος	2	19	33	34	88	
	Αναμενόμενο Πλήθος	3.7	21.0	34.6	28.8	88.0	
	% Συνόλου	1.2%	11.3%	19.6%	20.2%	52.4%	
Σύνολο		Πλήθος	7	40	66	55	168

	Αναμενόμενο Πλήθος	7.0	40.0	66.0	55.0	168.0
	% Συνόλου	4.2%	23.8%	39.3%	32.7%	100.0%

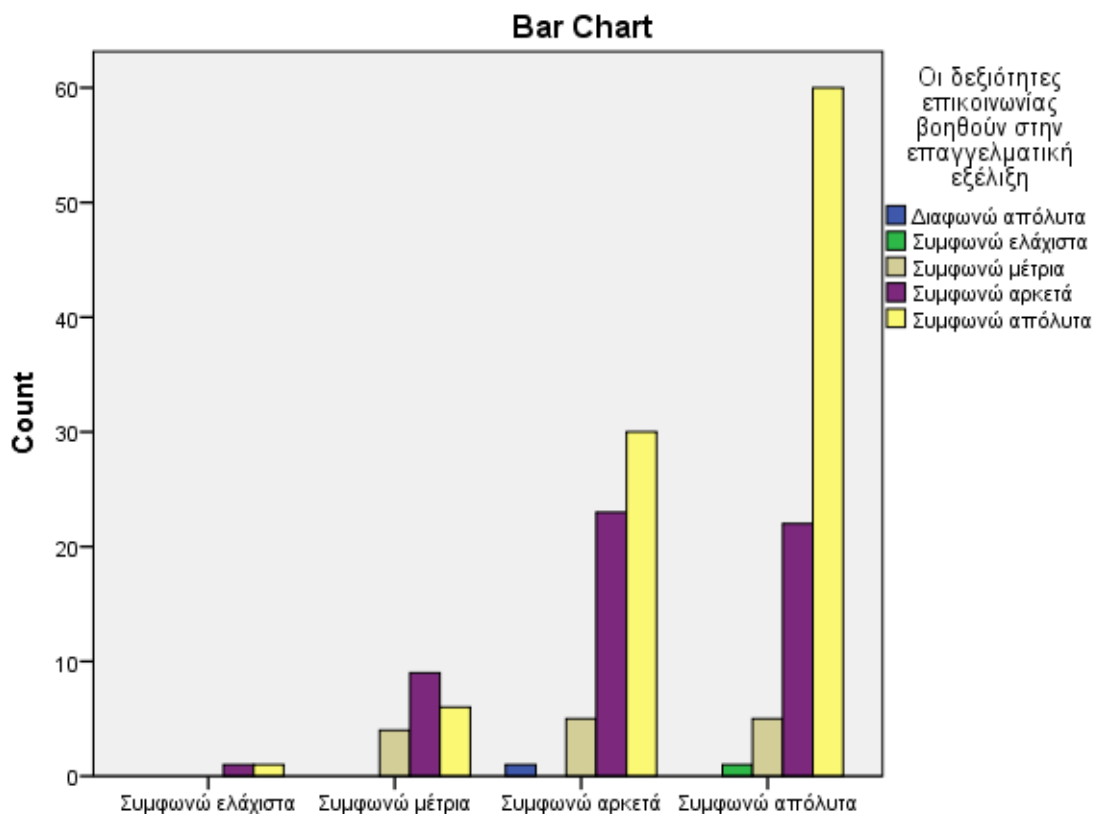
Πίνακας 39: Συσχέτιση ερωτημάτων Β3 – Β6



Οι δεξιότητες επικοινωνίας πρέπει να περιλαμβάνονται σε πρόγραμμα εκπαίδευσης στο πτυχιακό επίπεδο της σχολής marketing/τουρισμού * Οι δεξιότητες επικοινωνίας βοηθούν στην επαγγελματική εξέλιξη								
Οι δεξιότητες επικοινωνίας βοηθούν στην επαγγελματική εξέλιξη							Σύνολο	
Διαφωνώ απόλυτα	Συμφωνώ ελάχιστα	Συμφωνώ μέτρια	Συμφωνώ αρκετά	Συμφωνώ απόλυτα				
		Πλήθος	0	0	0	1	1	2

Οι δεξιότητες επικοινωνίας πρέπει να περιλαμβάνονται σε πρόγραμμα εκπαίδευσης στο πτυχιακό επίπεδο της σχολής marketing/τουρισμού	Συμφωνώ ελάχιστα	Αναμενόμενο Πλήθος	.0	.0	.2	.7	1.2	2.0
		% Συνόλου	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%	0.6%	1.2%
	Συμφωνώ μέτρια	Πλήθος	0	0	4	9	6	19
		Αναμενόμενο Πλήθος	.1	.1	1.6	6.2	11.0	19.0
		% Συνόλου	0.0%	0.0%	2.4%	5.4%	3.6%	11.3%
	Συμφωνώ αρκετά	Πλήθος	1	0	5	23	30	59
		Αναμενόμενο Πλήθος	.4	.4	4.9	19.3	34.1	59.0
		% Συνόλου	0.6%	0.0%	3.0%	13.7%	17.9%	35.1%
	Συμφωνώ απόλυτα	Πλήθος	0	1	5	22	60	88
		Αναμενόμενο Πλήθος	.5	.5	7.3	28.8	50.8	88.0
		% Συνόλου	0.0%	0.6%	3.0%	13.1%	35.7%	52.4%
	Σύνολο	Πλήθος	1	1	14	55	97	168
Αναμενόμενο Πλήθος		1.0	1.0	14.0	55.0	97.0	168.0	
% Συνόλου		0.6%	0.6%	8.3%	32.7%	57.7%	100.0%	

Πίνακας 40: Συσχέτιση ερωτημάτων B8 – B3



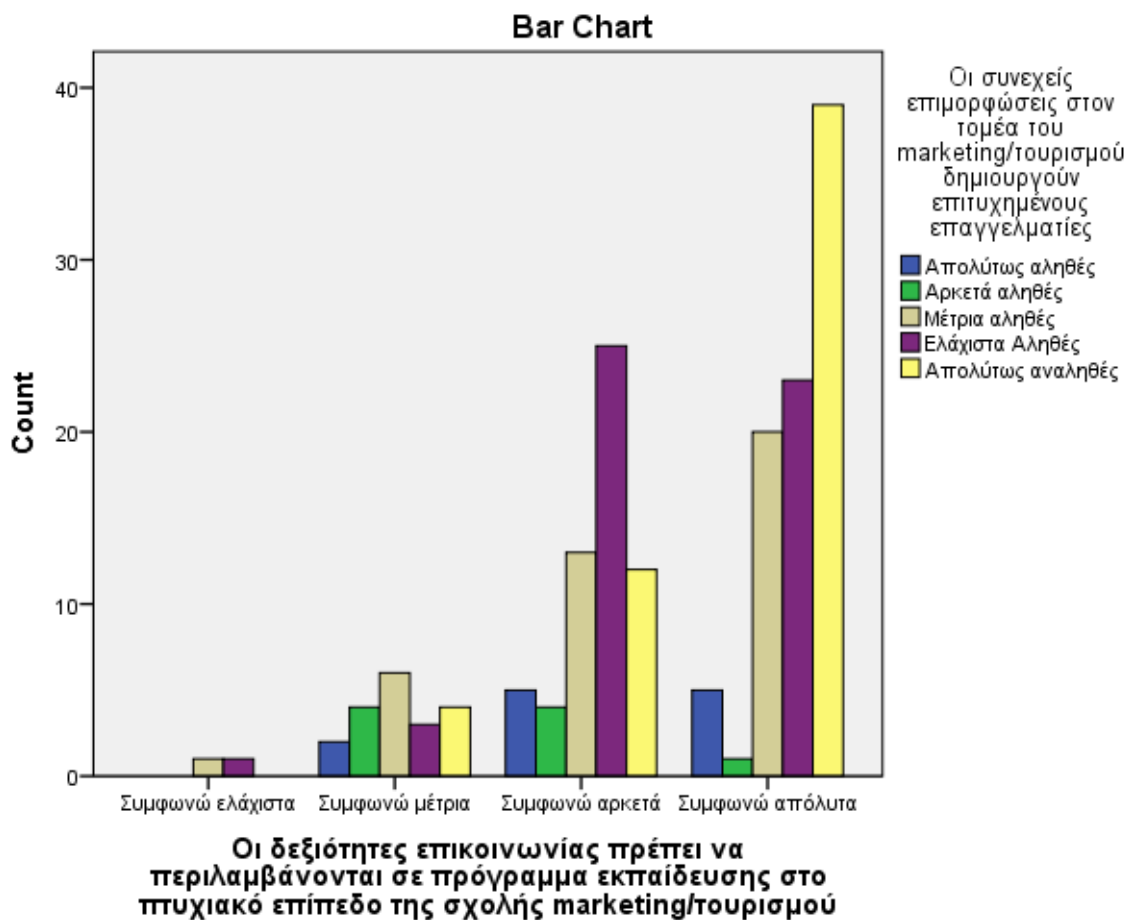
Οι δεξιότητες επικοινωνίας πρέπει να περιλαμβάνονται σε πρόγραμμα εκπαίδευσης στο πτυχιακό επίπεδο της σχολής marketing/τουρισμού

Γράφημα 40: Συσχέτιση ερωτημάτων B8 – B3

Οι δεξιότητες επικοινωνίας πρέπει να περιλαμβάνονται σε πρόγραμμα εκπαίδευσης στο πτυχιακό επίπεδο της σχολής marketing/τουρισμού * Οι συνεχείς επιμορφώσεις στον τομέα του marketing/τουρισμού δημιουργούν επιτυχημένους επαγγελματίες Crosstabulation			Οι συνεχείς επιμορφώσεις στον τομέα του marketing/τουρισμού δημιουργούν επιτυχημένους επαγγελματίες					Σύνολο
			Απολύτως αληθές	Αρκετά αληθές	Μέτρια αληθές	Ελάχιστα Αληθές	Απολύτως αναληθές	
Οι δεξιότητες επικοινωνίας πρέπει να περιλαμβάνονται σε πρόγραμμα εκπαίδευσης στο	Συμφωνώ ελάχιστα	Πλήθος	0	0	1	1	0	2
		Αναμενόμενο Πλήθος	.1	.1	.5	.6	.7	2.0
	% Συνόλου		0.0%	0.0%	0.6%	0.6%	0.0%	1.2%
	Πλήθος		2	4	6	3	4	19

πτυχιακό επίπεδο της σχολής marketing/τουρισμού	Συμφωνώ μέτρια	Αναμενόμενο Πλήθος	1.4	1.0	4.5	5.9	6.2	19.0
		% Συνόλου	1.2%	2.4%	3.6%	1.8%	2.4%	11.3%
	Συμφωνώ αρκετά	Πλήθος	5	4	13	25	12	59
		Αναμενόμενο Πλήθος	4.2	3.2	14.0	18.3	19.3	59.0
		% Συνόλου	3.0%	2.4%	7.7%	14.9%	7.1%	35.1%
	Συμφωνώ απόλυτα	Πλήθος	5	1	20	23	39	88
		Αναμενόμενο Πλήθος	6.3	4.7	21.0	27.2	28.8	88.0
		% Συνόλου	3.0%	0.6%	11.9%	13.7%	23.2%	52.4%
	Σύνολο	Πλήθος	12	9	40	52	55	168
Αναμενόμενο Πλήθος		12.0	9.0	40.0	52.0	55.0	168.0	
% Συνόλου		7.1%	5.4%	23.8%	31.0%	32.7%	100.0%	

Πίνακας 41: Συσχέτιση ερωτημάτων Β3-Β6



Γράφημα 41: Συσχέτιση απαντήσεων Β3- Β6

Συσχέτιση ερωτημάτων

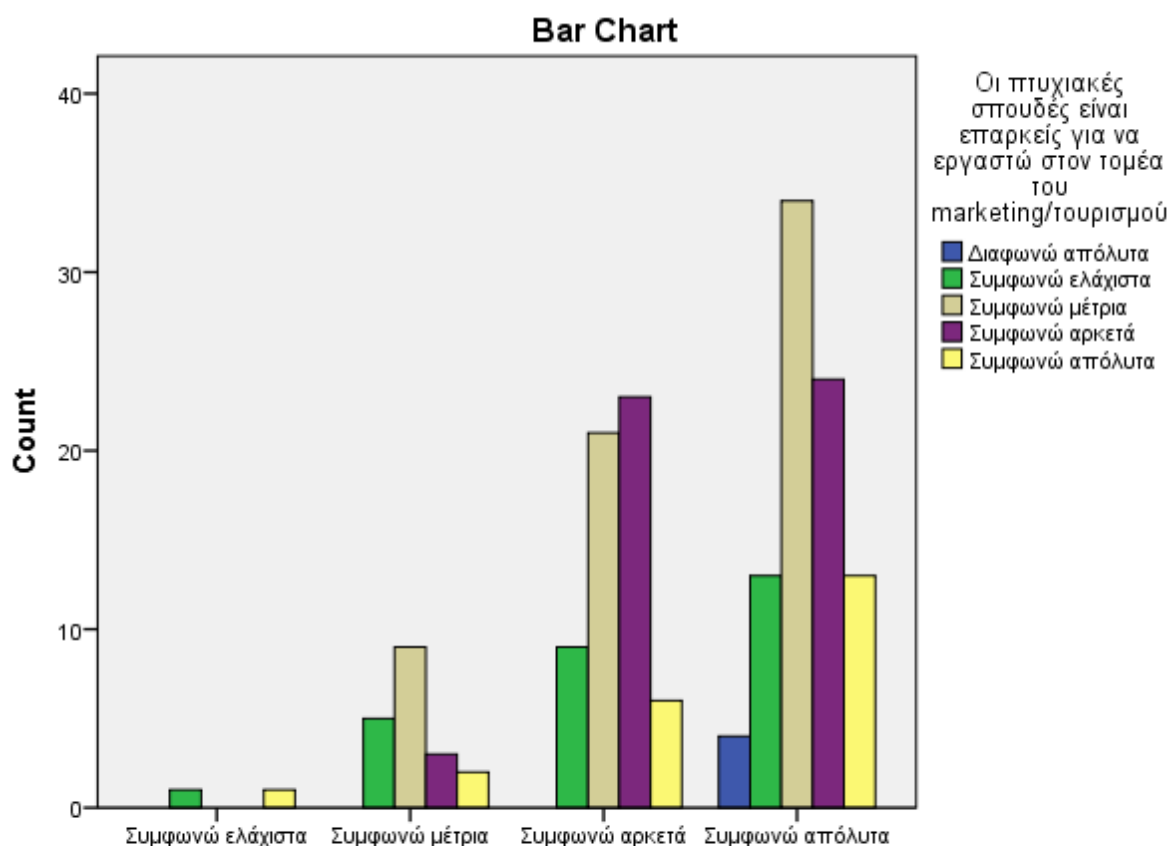
Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	14.047 ^a	12	.298
Likelihood Ratio	15.560	12	.212
Linear-by-Linear Association	.075	1	.784
N of Valid Cases	168		

a. 10 cells (50.0%) have Αναμενόμενο Πλήθος less than 5. The minimum Αναμενόμενο Πλήθος is .05.

Επίσης με το τεστ του λόγου πιθανοφάνειας βγαίνει το ίδιο $p=0.212 > 0.05$ δεν υπάρχει στατιστική σημαντικότητα, τα ερωτήματα προκύπτουν ασυσχέτιστα.

Οι δεξιότητες επικοινωνίας πρέπει να περιλαμβάνονται σε πρόγραμμα εκπαίδευσης στο πτυχιακό επίπεδο της σχολής marketing/τουρισμού * Οι πτυχιακές σπουδές είναι επαρκείς για να εργαστώ στον τομέα του marketing/τουρισμού Crosstabulation								
			Οι πτυχιακές σπουδές είναι επαρκείς για να εργαστώ στον τομέα του marketing/τουρισμού					Σύνολο
			Διαφωνώ απόλυτα	Συμφωνώ ελάχιστα	Συμφωνώ μέτρια	Συμφωνώ αρκετά	Συμφωνώ απόλυτα	
Οι δεξιότητες επικοινωνίας πρέπει να περιλαμβάνονται σε πρόγραμμα εκπαίδευσης στο πτυχιακό επίπεδο της σχολής marketing/τουρισμού	Συμφωνώ ελάχιστα	Πλήθος	0	1	0	0	1	2
		Αναμενόμενο Πλήθος	.0	.3	.8	.6	.3	2.0
		% Συνόλου	0.0%	0.6%	0.0%	0.0%	0.6%	1.2%
	Συμφωνώ μέτρια	Πλήθος	0	5	9	3	2	19
		Αναμενόμενο Πλήθος	.5	3.2	7.2	5.7	2.5	19.0
		% Συνόλου	0.0%	3.0%	5.4%	1.8%	1.2%	11.3%
	Συμφωνώ αρκετά	Πλήθος	0	9	21	23	6	59
		Αναμενόμενο Πλήθος	1.4	9.8	22.5	17.6	7.7	59.0
		% Συνόλου	0.0%	5.4%	12.5%	13.7%	3.6%	35.1%
Συμφωνώ απόλυτα	Πλήθος	4	13	34	24	13	88	
	Αναμενόμενο Πλήθος	2.1	14.7	33.5	26.2	11.5	88.0	
	% Συνόλου	2.4%	7.7%	20.2%	14.3%	7.7%	52.4%	
Σύνολο	Πλήθος	4	28	64	50	22	168	
	Αναμενόμενο Πλήθος	4.0	28.0	64.0	50.0	22.0	168.0	
	% Συνόλου	2.4%	16.7%	38.1%	29.8%	13.1%	100.0%	

Πίνακας 42: Συσχέτιση ερωτημάτων B3 – B5



Οι δεξιότητες επικοινωνίας πρέπει να περιλαμβάνονται σε πρόγραμμα εκπαίδευσης στο πτυχιακό επίπεδο της σχολής marketing/τουρισμού

Γράφημα 42: Κατανομή συσχέτισης B3 – B5

Συσχετίσεις ερωτημάτων Γ11 - Γ13

Chi-Square Tests			
	Value	df	Asymp. Sig. (2-sided)
Pearson Chi-Square	49.990 ^a	16	.000
Likelihood Ratio	35.384	16	.004
a. 15 cells (60.0%) have expected count less than 5. The minimum expected count is .04.			

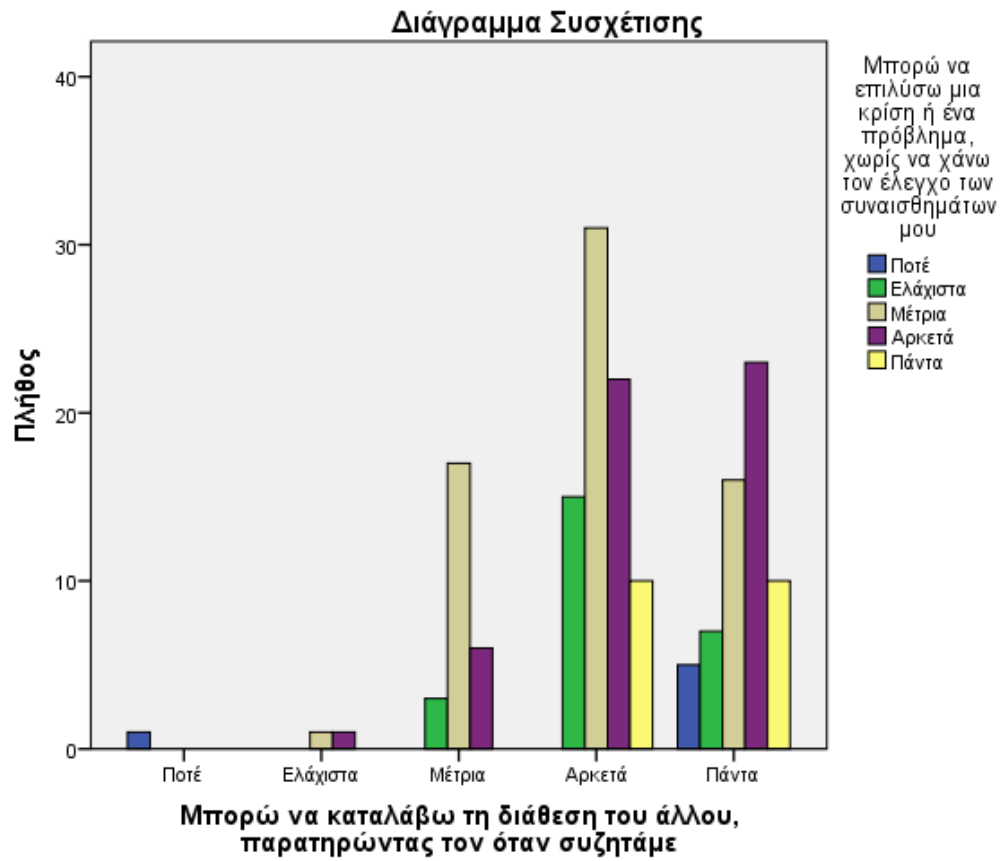
Χρησιμοποιούμε το τεστ λόγου πιθανοφανειών (Likelihood Ratio test). Για να χρησιμοποιηθεί ο Pearson Chi-Square θα πρέπει το πολύ το 20% των κελιών να έχει

πλήθος <5. Στη συγκεκριμένη συσχέτιση το ποσοστό αυτό φτάνει το 60% άρα θα χρησιμοποιηθεί ο Likelihood Ratio.

Παρατηρούμε ότι ο συντελεστής σημαντικότητας είναι $p=0,004 < 0,05$ επομένως υπάρχει αρκετά σημαντική συσχέτιση ανάμεσα στα άτομα που θεωρούν ότι επιλύουν ένα κρίσιμο πρόβλημα χωρίς να χάνουν τον έλεγχο των συναισθημάτων τους και στο κατά πόσο θεωρούν ότι μπορούν να καταλάβουν την διάθεση του άλλου όταν συζητάνε. Αμφότερα τα ερωτήματα διερευνούν την αυτοαντίληψη σχετικά με την ενσυναίσθηση, ως έκφραση της συναισθηματικής νοημοσύνης.

Μπορώ να καταλάβω τη διάθεση του άλλου, παρατηρώντας τον όταν συζητάμε * Μπορώ να επιλύσω μια κρίση ή ένα πρόβλημα, χωρίς να χάνω τον έλεγχο των συναισθημάτων μου								
Crosstabulation								
			Μπορώ να επιλύσω μια κρίση ή ένα πρόβλημα, χωρίς να χάνω τον έλεγχο των συναισθημάτων μου					
			Ποτέ	Ελάχιστα	Μέτρια	Αρκετά	Πάντα	Σύνολο
Μπορώ να καταλάβω τη διάθεση του άλλου, παρατηρώντας τον όταν συζητάμε	Ποτέ	Πλήθος	1	0	0	0	0	1
		Αναμενόμενο Πλήθος	.0	.1	.4	.3	.1	1.0
		% Συνόλου	0.6%	0.0%	0.0%	0.0%	0.0%	0.6%
	Ελάχιστα	Πλήθος	0	0	1	1	0	2
		Αναμενόμενο Πλήθος	.1	.3	.8	.6	.2	2.0
		% Συνόλου	0.0%	0.0%	0.6%	0.6%	0.0%	1.2%
	Μέτρια	Πλήθος	0	3	17	6	0	26
		Αναμενόμενο Πλήθος	.9	3.9	10.1	8.0	3.1	26.0
		% Συνόλου	0.0%	1.8%	10.1%	3.6%	0.0%	15.5%
	Αρκετά	Πλήθος	0	15	31	22	10	78
		Αναμενόμενο Πλήθος	2.8	11.6	30.2	24.1	9.3	78.0
		% Συνόλου	0.0%	8.9%	18.5%	13.1%	6.0%	46.4%
	Πάντα	Πλήθος	5	7	16	23	10	61
		Αναμενόμενο Πλήθος	2.2	9.1	23.6	18.9	7.3	61.0
		% Συνόλου	3.0%	4.2%	9.5%	13.7%	6.0%	36.3%
Σύνολο		Πλήθος	6	25	65	52	20	168
		Αναμενόμενο Πλήθος	6.0	25.0	65.0	52.0	20.0	168.0
		% Συνόλου	3.6%	14.9%	38.7%	31.0%	11.9%	100.0%

Πίνακας 43: Συσχέτιση ερωτημάτων Γ11- Γ13



Γράφημα 43: Συσχέτιση ερωτημάτων Γ11 – Γ13

Συμπεράσματα - Προτάσεις

Στην έρευνα συμμετείχαν 102 γυναίκες που αντιστοιχούν σε ποσοστό 60,7% και 66 άνδρες, που αντιστοιχούν σε ποσοστό 39,3%.

Η κύρια ηλικιακή τους ομάδα ήταν μεταξύ 18-21 ετών (131 άτομα ή 78%) , ενώ οι υπόλοιπες ηλικιακές κατηγορίες ήταν αντίστοιχα: 22-25 χρόνων, 13 άτομα και ποσοστό 7,7% και οι άνω των 26 ετών, 24 άτομα με ποσοστό 14,3%.

Ως αιτία της μεγαλύτερης γυναικείας συμμετοχής μπορεί να εκληφθούν πολλά αίτια, όπως ότι η δειγματοληψία ήταν τυχαία και το δείγμα ήταν το διαθέσιμο να απαντήσει. Οι γυναίκες αποτελούν πολυπληθέστερο σύνολο μεταξύ των σπουδαστών των συγκεκριμένων τμημάτων και απ' ότι έρευνες δείχνουν απαντούν σε μεγαλύτερο βαθμό σε έρευνες που απαντώνται μέσω του διαδικτύου, όπως το ερωτηματολόγιο αυτό στην μεγάλη του πλειοψηφία συμπληρώθηκε.

Τα αποτελέσματα της ποσοτικής έρευνας αναδεικνύουν σημαντικά σημεία για τις θέσεις και στάσεις των ερωτώμενων φοιτητών.

Οι νέοι/ες αυτοί/ες αποτελούν την επόμενη γενιά στελεχών του marketing και του τουρισμού, σε μία χώρα που ο τουρισμός αποτελεί έναν από τους σημαντικότερους πυλώνες στήριξης της εθνικής μας οικονομίας. Συνεπώς οι απόψεις τους, τα ακαδημαϊκά τους προσόντα και οι στάσεις τους μπορούν να καθορίσουν σημαντικά την πορεία του τομέα.

Ειδικότερα αναλύοντας τα αποτελέσματα της ποσοτικής έρευνας διαπιστώνεται ότι :

Στην έρευνα απάντησαν για το τμήμα marketing 41,1% και για αυτό του τουρισμού 58,9% άτομα. Στην συντριπτική τους πλειοψηφία είναι ψηφιακά εγγράμματοι/ες και γνωρίζουν οι περισσότεροι/ες κυρίως αγγλικά ή μία άλλη ξένη γλώσσα. Οι ερωτώμενοι φοιτητές αποδεικνύονται συμβατοί με τα κοινωνικά στερεότυπα επιλογής ενδιαφερόντων, με τους άνδρες να προτιμούν στη μεγάλη τους πλειοψηφία τον αθλητισμό και το 80% των γυναικών να επιλέγει διάφορη των δοσμένων κατηγορία ενδιαφερόντων.

Οι απόψεις του δείγματος των ερωτωμένων για το εάν οι δεξιότητες της επικοινωνίας περιλαμβάνουν μία σειρά ειδικότερων κατευθύνσεων, τομέων επιμέρους δεξιοτήτων , διαφοροποιούνται αρκετά για κάθε μία από αυτές. Έτσι για τη γνωστική ευελιξία,

τείνουν προς την θετική κατεύθυνση. Το ποσοστό αποδοχής φτάνει το 67%, ενώ ταυτόχρονα ένα ποσοστό της τάξης του 29,8% έχει μία ουδέτερη προς θετική γνώμη.

Για την διαπραγμάτευση οι συμμετέχοντες έχουν επίσης στις απόψεις τους θετικό πρόσημο, ότι δηλαδή αυτή ως δεξιότητα περιλαμβάνεται στις δεξιότητες επικοινωνίας.

Φαίνεται να αποτελεί έκπληξη το υψηλό ποσοστό μιας ουδέτερης θέσης, ποσοστού της τάξης του 41,7% για την άποψη της πλειοψηφίας του δείγματος, του εάν δηλαδή οι δεξιότητες επικοινωνίας περιλαμβάνουν προσανατολισμό προς τις υπηρεσίες.

Το δείγμα φοιτά σε σχολές που καταλήγουν επαγγελματικά σε παροχές υπηρεσιών , γεγονός που σημαίνει ότι η πεποίθηση της αναγκαιότητας των δεξιοτήτων επικοινωνίας οφείλει να είναι δεδομένη, προκειμένου να έχουν μία καλή εξέλιξη, κάτι που όμως εδώ δεν επαληθεύεται. Θα περίμενε δηλαδή κανείς μια πιο θετική άποψη και θέση των συμμετεχόντων, ότι οι επικοινωνίες δεξιοτήτων έχουν και σαφή προσανατολισμό προς την παροχή υπηρεσιών.

Πιθανώς αυτό να σημαίνει ότι η έλλειψη του παράγοντα της εμπειρίας αποδυναμώνει την επαφή τους με την πραγματικότητα του επαγγέλματός που θα κληθούν να ακολουθήσουν ολοκληρώνοντας τις σπουδές τους.

Υπάρχει η θετική στάση του δείγματος ότι στις επικοινωνιακές δεξιότητες περιλαμβάνεται η κρίση και η λήψη των αποφάσεων . Τα ποσοστά είναι συντριπτικά θετικά αναδεικνύοντας τις θέσεις των ερωτώμενων σπουδαστών για την σημαντικότητα των δεξιοτήτων επικοινωνίας σε θέσεις στρατηγικές λήψης αποφάσεων.

Δημιουργεί θετικό κλίμα η παραδοχή ως άποψη των ερωτώμενων φοιτητών, σχετικά με την διασύνδεση των επικοινωνιακών δεξιοτήτων με την αντίληψη της συνεργασίας. Σε έναν χώρο πλήρους και αποκλειστικής πολλές φορές ενασχόλησης με κοινό και πλήθος κόσμου σε επαγγελματικό επίπεδο, κρίνεται αναγκαία η ανάγκη της συνεργασίας. Εντύπωση προκαλεί -το μικρό βέβαια- ποσοστιαία νούμερο της μη σύμφωνης άποψης που ανέρχεται σε 3%, 5 άτομα δηλαδή, θεωρώντας το βέβαια ως μειοψηφών εύρημα, που επιβεβαιώνει τον κανόνα.

Οι φοιτητές πιστεύουν ακόμη ότι στις δεξιότητες επικοινωνίας περιλαμβάνεται η διαχείριση ανθρώπων σε αρκετά μεγάλο ποσοστό που αγγίζει το 69,6%, με επίσης θετικές -πιο μέτριες- θέσεις να ακολουθούν σε ποσοστό 22,6%. Παράδοξο φαίνεται το

ποσοστό της απόλυτης διαφωνίας που αν και μικρό 2,4%, καταδεικνύει απόψεις που δεν δύνανται να υποστηριχθούν με επιχειρήματα στους τομείς του marketing και του τουρισμού.

Η συμπερίληψη της συναισθηματικής νοημοσύνης στις επικοινωνιακές δεξιότητες, έχει θετική απόκριση σε αρκετά υψηλά ποσοστά, της τάξης του 68,5% να συμφωνούν απόλυτα και αρκετά και να ακολουθεί ένα ποσοστό 19,0% που συμφωνεί σε μέτριο βαθμό. Συνολικά δηλαδή αναγνωρίζουν την συναισθηματική νοημοσύνη ως κομμάτι των δεξιοτήτων της επικοινωνίας σχεδόν καθολικά, ως άποψη.

Για την δημιουργικότητα ως κομμάτι των επικοινωνιακών δεξιοτήτων συμφωνεί απόλυτα το 33,3%, ενώ συμφωνεί αρκετά, το 39,9%. Τα δύο ποσοστά θετικής άποψης ανέρχονται σε 73,2% Ότι περιλαμβάνεται ελάχιστα η δημιουργικότητα στις επικοινωνιακές δεξιότητες, πιστεύει ένα πολύ μικρό ποσοστό.

Οι νέοι/ες τείνουν νομοτελειακά να στρέφονται προς την δημιουργικότητα και θα φάνταζε παράταιρη η μη αποδοχή πλειοψηφικά της ένταξης της στις δεξιότητες επικοινωνίας.

Η ένταξη επίσης στις επικοινωνιακές δεξιότητες της κριτικής σκέψης βρίσκει σύμφωνη την συντριπτική πλειοψηφία των ερωτώμενων.

Οι φοιτητές/τριες πιστεύουν ότι η ικανότητα επίλυσης σύνθετων προβλημάτων ανήκει στις δεξιότητες επικοινωνίας σε επίσης σημαντικό βαθμό.

Είναι πολύ σημαντική επίσης η ισχυρή πεποίθησή τους, ότι είναι απαραίτητη στον άνθρωπο η βελτίωση των δεξιοτήτων επικοινωνίας, φαίνεται να αντιλαμβάνονται πως όλες οι επιμέρους δεξιότητες επικοινωνίας για τις οποίες ρωτήθηκαν είναι καθοριστικές τόσο σε προσωπικό, όσο και σε επαγγελματικό επίπεδο.

Μετά την επιμέρους τμηματοποίηση των δεξιοτήτων επικοινωνίας, οι φοιτητές/τριες ρωτήθηκαν εάν έπρεπε οι δεξιότητες επικοινωνίας να περιλαμβάνονται σε πρόγραμμα εκπαίδευσης στο πτυχιακό επίπεδο της σχολής marketing/τουρισμού. Στο σημείο αυτό φαίνεται ότι σχεδόν όλοι αναγνωρίζουν τον θετικό αντίκτυπο για τους ίδιους και την επαγγελματική τους ενδυνάμωση που θα είχε η εισαγωγή τέτοιου αντικειμένου στις πτυχιακές τους σπουδές. Αναγνωρίζουν ακόμη στα πλαίσια της προσωπικής αυτοβελτίωσης των επικοινωνιακών τους δεξιοτήτων ότι θα ήθελαν να συμμετάσχουν σε ανάλογες επιμορφώσεις σε μεγάλο βαθμό. Ένα μεγάλο ποσοστό της τάξης του

45,8% θεωρεί εαυτόν ότι πάντα επιζητά τις επιμορφώσεις, ακολουθεί ποσοστό επίσης υψηλό 36,3%, που το επιδιώκει αρκετά και έπεται με μέτρια επιδίωξη, ποσοστό 13,7% κι ελάχιστα 4,2%. Από τα αποτελέσματα φαίνεται η σαφής τους άποψη για την ανάγκη συνεχών επιμορφώσεων.

Παρόλη βέβαια την πεποίθηση αυτή με πολύ μεγάλα ποσοστά οι ερωτώμενοι πιστεύουν ότι οι πτυχιακές τους σπουδές είναι επαρκείς για τον μετέπειτα επαγγελματικό τους βίο στους τομείς του marketing/τουρισμού.

Ενδεχομένως να δείχνει οξύμωρο το να πιστεύουν στην αναγκαιότητα των επιμορφώσεων και παράλληλα να θεωρούν επαρκείς τις πτυχιακές τους σπουδές για τον επαγγελματική τους ζωή, πιθανώς όμως με την συγκεκριμένη έκφραση άποψης να θεωρούν ότι οι σπουδές τους είναι αναβαθμισμένες και ικανές να τους παράσχουν αρχικά μία θέση εργασίας στον τομέα του marketing ή του τουρισμού και για την συνέχεια να ακολουθούν οι επιμορφώσεις τους.

Όλο αυτό τον προβληματισμό έρχεται να εντείνει η κατάθεση των απόψεων των συμμετεχόντων στην έρευνα και η πεποίθησή τους ότι ο παράγοντας των επιμορφώσεων δεν είναι αυτός που δημιουργεί επιτυχημένους/ες επαγγελματίες. Στο σημείο αυτό θα άξιζε μία περαιτέρω διερεύνηση του θέματος για να ανιχνευθεί από που απορρέει αυτή η αντιφατική για άλλη μια φορά άποψη, να πιστεύουν μεν στις επιμορφώσεις και για το τι αυτές μπορούν να τους προσφέρουν, από την άλλη να θεωρούν τις πτυχιακές σπουδές τους επαρκείς και τέλος να μην πιστεύουν ότι οι επιμορφώσεις θα δημιουργήσουν τους επιτυχημένους επαγγελματίες.

Αποτέλεσμα της ποσοτικής ανάλυσης αποτελεί και η άποψη ότι οι ερωτώμενοι σπουδαστές θεωρούν ότι οι δεξιότητες επικοινωνίας βοηθούν στην επαγγελματική τους εξέλιξη, σε συντριπτικό μάλιστα ποσοστό άνω του 90%.

Στον τομέα της αυτοαντίληψης οι συμμετέχοντες του δείγματος απαντούν σε μία σειρά ζητημάτων όπως «όταν αποσπάται η προσοχή μου από μια συζήτηση, προσποιούμαι ότι την παρακολουθώ». Οι απαντήσεις εδώ τείνουν προς μία ουδέτερη μεσαία απάντηση με μικρό ποσοστό να το έχει καθιερώσει ως πρακτική στην καθημερινότητά του.

Στον τομέα των συναισθημάτων και της έκφρασής τους, ενδιαφέρον παρουσιάζουν τα ακραία ποσοστά του πάντα και του ποτέ στην θέση «Μου είναι δύσκολο να μιλώ για

τα συναισθήματά μου ή να τα εκφράζω», με την πλειοψηφία να κινείται στα επίπεδα του αρκετά, του μέτρια και του ελάχιστα.

Οι ερωτώμενοι ακόμη δηλώνει δεξιότητα ενσυναίσθησης, αναγνωρίζοντας τη διάθεση του συνομιλητή τους μέσα από παρατήρηση. Ένα πολύ μεγάλο τμήμα του δείγματος πιστεύει ότι αυτό μπορεί να το κάνει πάντα ή αρκετά. Το ποσοστό αυτό αγγίζει το 82,7%, ενώ ακολουθεί το μέτρια σε ποσοστό της τάξης του 15,5%, με εξαιρετικά μικρότερα ποσοστά το ελάχιστα και το ποτέ.

Από την άλλη οι απόψεις τους δεν έχουν κάποιο σαφή προσανατολισμό και δείχνουν διάσπαρτα ποσοστά, στην αυτοαντίληψή τους σχετικά με έκφραση συμπεριφοράς κατά την διάρκεια μιας συζήτησης.

Στο σημαντικό ερώτημα του ελέγχου των συναισθημάτων σε περίπτωση διαχείρισης μιας κρίσης ή ενός προβλήματος οι ερωτώμενοι σε μεγάλο βαθμό συγκεντρώνουν τις απαντήσεις τους γύρω από τις ενδιάμεσες απαντήσεις. Οι ακραίες απαντήσεις του ποτέ και του πάντα συγκεντρώνουν ποσοστά κάτω του 10% και οι δύο μαζί (3,6% και το 11,9% αντίστοιχα).

Σε σύνολο 100% οι ενδιάμεσες απαντήσεις καταλαμβάνουν ποσοστό της τάξης του 84,6%.

Οι ερωτώμενοι επίσης απαντούν στην πρόταση «Αποφεύγω να εκφράσω τις αντιρρήσεις που μπορεί να έχω για κάποιο ζήτημα/ αποφεύγω τις αντιπαραθέσεις με τους άλλους» με τάση αποφυγής της ανάλογης στάσης. Διαφαίνεται ότι οι απαντήσεις τους αναδεικνύουν τον προβληματισμό τους για το πιο είναι το «σωστό», το «λάθος», τι «πρέπει» ή τι «δεν πρέπει» να κάνουν.

Στο ερωτηματολόγιο τέθηκε η ερώτηση εάν προτιμούν οι ερωτώμενοι να αναλαμβάνουν εργασίες και έργα που διεκπεραιώνονται από ένα άτομο, παρά από ομάδες. Οι απαντήσεις που ελήφθησαν έχουν ένα μεγάλο εύρος. Οι συμμετέχοντες επέλεξαν να εργάζονται μόνοι/ες τους υπό προϋποθέσεις, είτε ύπαρξης κλίματος ασφάλειας και αίσθησης του ανήκειν, κάτι που προκύπτει από την ποιοτική ανάλυση της ερώτησης. Συγκεκριμένα ξεκινούν από την αποδοχή της πρότασης με ποσοστό 10,1%, συνεχίζουν με την απάντηση αρκετά αληθές με ποσοστό 14,9% και στην μέση ακριβώς των επιλογών τους με την απάντηση μέτρια αληθές, εκτοξεύεται το ποσοστό σε 36,9%. Οι απαντήσεις ολοκληρώνονται με το ελάχιστα αληθές με 19,6% και απολύτως αναληθές με 18,5%.

Αυτό δείχνει την δυσκολία εμπιστοσύνης που έχουν να λειτουργήσουν αποτελεσματικά στα πλαίσια μία ομάδας, ή μίας ομαδικής εργασίας. Η διάχυση της ευθύνης του λάθους ή του μη ορθού αποτελέσματος δεν τους βρίσκει σύμφωνους.

Τέλος τα αποτελέσματα του δείγματος δείχνουν και την θέση των συμμετεχόντων, ότι δηλαδή αναπτύσσουν όλη τη φαντασία και την δημιουργικότητά τους κατά τον σχεδιασμό και την υλοποίηση ενός έργου που τους ανατίθεται. Τα επιμερισμένα ποσοστά που τείνουν προς το θετικό πρόσημο δείχνει την γενικότερη διάθεσή τους να πετύχει το έργο με το οποίο ασχολούνται. Παράταιρο φαίνεται το ποσοστό του 7,7% που διαφωνεί κάθετα με την στοχο - προσήλωση στο ανατιθέμενο έργο, στον επαγγελματικό τομέα.

Η οργανωτικότητα του δείγματος αναζητείται από την πρόταση: «Σε μια «ομάδα εργασίας αναλαμβάνω αυθόρμητα να κρατώ σημειώσεις για το τι λέγεται και τι αποφασίζεται». Οι σπουδαστές απάντησαν ότι συμφωνούν απόλυτα ότι το πράττουν σε ποσοστό 12,5 % και συμφωνούν αρκετά σε ποσοστό 23,2%. Ακολουθούν τα ποσοστά 35,1% για όσους έχουν μία μετριοπαθή στάση συμφωνίας και τέλος όσοι θεωρούν την πρόταση ελάχιστα αληθή σε ποσοστό 16,1% και πλήρους άρνησης σε ποσοστό 12,5%. Οι συμμετέχοντες στο δείγμα δεν φαίνεται να γνωρίζουν τα οφέλη ενός οργανωτικού κλίματος και της παράλληλης εξοικονόμησης χρόνου και έντασης που αυτό επιφέρει.

Ολοκληρώνονται οι θέσεις των φοιτητών/τριών με την κατάθεση των θέσεών τους για την συνεχή αμφισβήτηση που έχουν σε οτιδήποτε ακούνε, βλέπουν, πριν φτάσουν στην διαδικασία να πεισθούν για την ορθότητά του. Οι περισσότεροι αποφεύγουν τις ακραίες θέσεις και εκφράζονται με μεσαίου χαρακτήρα αποφάσεις σε υψηλά ποσοστά, ενώ ελάχιστα αληθής και απολύτως αναληθής κρίνεται η πρόταση σε ποσοστά 22,0% και 17,9% αντίστοιχα.

Η παρούσα έρευνα ανέδειξε αρκετά κρίσιμα σημεία για την ακαδημαϊκή και μετέπειτα επαγγελματική ζωή των συμμετεχόντων. Έδειξε παραδοχές, ανέδειξε στάσεις και θέσεις ζωής και αντιλήψεων σε σημαντικά ζητήματα.

Μία περαιτέρω ανάπτυξη της σε μεγαλύτερο πληθυσμό συμμετεχόντων, θα βοηθούσε στην περαιτέρω αξιοποίηση των αποτελεσμάτων που θα προέκυπταν.

Αντίστοιχα εάν η έρευνα υλοποιείτο όχι μόνο σε φοιτητές/τριες του ΑΤΕΙΘ, αλλά και άλλων ανώτατων ιδρυμάτων του ίδιου αντικειμένου, ανά την χώρα, θα έδειχνε την

γενικότερη τάση και των αντιλήψεων για τα ζητήματα των επικοινωνιακών δεξιοτήτων και των θεμάτων αυτοαντίληψης, που έχουν οι νέοι φοιτούντες αυτών των τμημάτων, έτσι ώστε θα βοηθούσε και σε πρακτικό επίπεδο τον στρατηγικό σχεδιασμό και την λήψη αποφάσεων για την εξέλιξη της λειτουργικότητας και της αποτελεσματικότητάς τους.

Βιβλιογραφία

Ελληνική

- Αθανασούλα-Ρέππα, Α. (1999). Η επικοινωνία στον εκπαιδευτικό οργανισμό. Στο Α. Αθανασούλα-Ρέππα, Σ.-Σ. Ανθοπούλου, Σ. Κατσουλάκης & Γ. Μαυρογιώργος, Διοίκηση ανθρώπινου δυναμικού (Τόμος Β', σελ.137-186). Πάτρα: Εκδόσεις ΕΑΠ.
- Αλεξίου, Θ.(2002). Εργασία, εκπαίδευση και Κοινωνικές Τάξεις. Το ιστορικό – θεωρητικό πλαίσιο, Αθήνα, Εκδόσεις Παπαζήση.
- Α.Σ.ΠΑΙ.Τ.Ε. Δεξιότητες Επικοινωνίας Έντυπο για την υποστήριξη της Πράξης: «Γραφείο Διασύνδεσης της Α.Σ.ΠΑΙ.Τ.Ε.», συγχρηματοδοτούμενης, στο πλαίσιο του ΕΠ «Εκπαίδευση και Δια Βίου Μάθηση», από το Ευρωπαϊκό Κοινωνικό Ταμείο (ΕΚΤ) και από το Ελληνικό Δημόσιο
- Βαϊκούση, Δ. (2008). Αρχές επικοινωνίας. Στο Δ. Βαϊκούση, Ι. Βαλάκας, Ε. Γιαννακοπούλου, Ι. Γκιάστας, Α. Κόκκος & Α. Τσιμπουκλή, Εκπαιδευτικές Μέθοδοι- Ομάδα Εκπαιδευομένων (Τόμος Δ', σελ.199-219). Πάτρα: Εκδόσεις ΕΑΠ.
- Βαρλοκώστα, Σ., & Τριανταφυλλίδου, Λ. (2003). Επίπεδα γλωσσομάθειας στην ελληνική ως δεύτερη γλώσσα. Αθήνα: ΚΕΔΑ.
- Βασάλα, Π., & Ανδρεάδου, Δ. (2010). Η υποστήριξη από τους καθηγητές συμβούλους και τους συμφοιτητές στην εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Οι αντιλήψεις των αποφοίτων του μεταπτυχιακού προγράμματος «Σπουδές στην Εκπαίδευση» του Ελληνικού Ανοικτού Πανεπιστημίου. Open Education - The Journal for Open and Distance Education and Educational Technology, 6(1&2), 123-137.

- Γεώργα, Δ. (1999). Κοινωνική Ψυχολογία, Τόμος Α & Β. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Γεωργακοπούλου, Β.(1996). Ευελιξίες της Επιχείρησης και της Εργασίας, Αθήνα, ΙΝΕ/ΓΣΕΕ. Commission, (2001). Η Πραγμάτωση μιας Ευρωπαϊκής Περιοχής Δια Βίου Μάθησης. Ανακοίνωση.
- Γιαννακοπούλου, Ε. (2008). Ο ρόλος του εκπαιδευτή ενηλίκων. Στο Δ. Βαϊκούση, Ι. Βαλάκας, Ε. Γιαννακοπούλου, Ι. Γκιάστας, Α. Κόκκος & Α. Τσιμπουκλή, Εκπαιδευτικές Μέθοδοι- Ομάδα Εκπαιδευομένων (Τόμος Δ΄, σελ.199-219). Πάτρα: Εκδόσεις ΕΑΠ
- Γκότοβος, Α. (1999). Παιδαγωγική αλληλεπίδραση. Επικοινωνία και Κοινωνική Μάθηση στο Σχολείο. Αθήνα: Gutenberg
- Δεδουσόπουλος, Α.(1998). Πολιτική Οικονομία της Αγοράς Εργασίας, τόμος Α, Η Προσφορά Εργασίας, Αθήνα, Τυπωθήτω - Γ. Δαρδανός.
- Δερβίσης, Σ. (1998). Οι μαθητές μιας τάξης ως κοινωνική ομάδα και η ομαδοκεντρική διδασκαλία. Αθήνα: Gutenberg
- Ευρωπαϊκή Επιτροπή, (1994). Ανάπτυξη, Ανταγωνιστικότητα, Απασχόληση. Οι προκλήσεις και η αντιμετώπισή τους για την μετάβαση στον 21ο αιώνα. Λευκό Βιβλίο. Λουξεμβούργο.
- Ευστράτογλου Άγγελος, Εκπαίδευση Ενηλίκων, Κοινωνικές Δεξιότητες και Ευελιξίες στις Αγορές Εργασίας, Πρακτικά εισηγήσεων 2ο Διεθνές Συνέδριο Επιστημονικής Ένωσης Εκπαίδευσης Ενηλίκων
- Ζαβλανός, Μ. (2002). Οργανωτική Συμπεριφορά. Αθήνα: Σταμούλης
- Javeau, C. (1996). Η έρευνα με ερωτηματολόγιο – Το εγχειρίδιο του καλού ερευνητή (Μτφ .: Κ . Τζαννόνε - Τζώρτζη). Αθήνα : Τυπωθήτω. [σελ . 259]

- Θεωρίες των αγορών εργασίας, (2000). Τετράδια Εργασίας, 45, σ.1-51. Αθήνα, Πάντειο Πανεπιστήμιο.
- Κουλαουζίδης, Γ. & Ανδριτσάκου, Δ. (2007). «Συζητώντας με τον καθηγητή Jack Mezirow. Διάλογος για τη Μετασχηματίζουσα Μάθηση», Εκπαίδευση Ενηλίκων, (11) σελ.5-11.
- Καραλής, Α. & Κόκκος, Α. (2008). Το εθνικό πρόγραμμα εκπαίδευσης εκπαιδευτών ενηλίκων(2002-2007). Στο Χ. Γούλας, Α. Καραλής, Α. Κόκκος, Γ. Κουλαουζίδης, Α. Κουτσούρης & Κ. Μάγος, Όψεις της Πραγματικότητας. Θεωρητικές και Εμπειρικές Προσεγγίσεις.(Τόμος Ε'). Πάτρα: Εκδόσεις ΕΑΠ.
- Κόκκος, Α. (1998). Στοιχεία επικοινωνίας. Στο Α. Κόκκος & Α. Λιοναράκης, Ανοικτή και εξ αποστάσεως εκπαίδευση. Σχέσεις διδασκόντων- διδασκομένων. (Τόμος Β', σελ.53-102). Πάτρα: Εκδόσεις ΕΑΠ.
- Κόκκος, Α. (1999). Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο, Εκπαίδευση Ενηλίκων. Το Πεδίο, οι Αρχές Μάθησης, οι Συντελεστές. Τόμος Α. Πάτρα 1999.
- Κόκκος, Α. (2005). Μεθοδολογία Εκπαίδευσης Ενηλίκων, Θεωρητικό Πλαίσιο και Προϋποθέσεις Μάθησης. Πάτρα: ΕΑΠ
- Κουτούζης, Μ. (1999). Γενικές Αρχές Μάνατζμεντ, Τουριστική Νομοθεσία και Οργάνωση Εργοδοτικών και Συλλογικών Φορέων: Γενικές Αρχές Μάνατζμεντ. (Τόμος Α'). Πάτρα: Εκδόσεις ΕΑΠ.
- Κωνσταντίνου, Χ., Ι. (2005). Σχολική Πραγματικότητα και Κοινωνικοποίηση του Μαθητή. Σκιαγράφηση των κοινωνικοποιητικών μηνυμάτων του σχολείου και των εκπαιδευτικών. Αθήνα: Gutenberg.
- Λεμπέσης, Κ. (2003). Διαπροσωπική Επικοινωνία σε μια επιχείρηση. Δημόσιος Τομέας, 196, 36-37.

- Μακράκης, Β.Γ. (1997). Ανάλυση δεδομένων στην επιστημονική έρευνα με τη χρήση του SPSS – Από τη θεωρία στην πράξη. Αθήνα: Gutenberg.
- Μάνθου, Χ. (2007). «Το παιδαγωγικό πρόγραμμα του Freire», Εκπαίδευση Ενηλίκων, τ.10, σελ.22-26.
- Μαντάς, Ν., & Ντάνος, Α. (1994). Μεθοδολογία εκπόνησης πτυχιακών εργασιών. Συμβολή στην έρευνα και στη συγγραφή της επιστημονικής εργασίας. Αθήνα: Σύγχρονη Εκδοτική.
- Μαραθεύτης, Μ., (1981). Ο διευθυντής του σχολείου και ο ρόλος του. Περιοδικό Νέα Παιδεία τ.16.
- Μοσχονά, Θ.(1998). Εργατικό δυναμικό, τεχνολογία και τεχνική εκπαίδευση, Διδακτορική Διατριβή, Αθήνα, Πάντειο Πανεπιστήμιο.
- Μπαμπινιώτης, Γ. (2002). Λεξικό της Νέας Ελληνικής Γλώσσας. Β` Έκδοση. Αθήνα: Κέντρο Λεξικολογίας.
- Μπρίνια, Β. (2008). Management Εκπαιδευτικών Μονάδων & Εκπαίδευσης. Αθήνα: Εκδόσεις Σταμούλη.
- Παπακωνσταντίνου, Γ. & Αναστασίου, Σ. (2013). Αρχές Διαχείρισης Ανθρώπινου Δυναμικού: Η διοίκηση του ανθρώπινου δυναμικού στην εκπαίδευση. Αθήνα: Gutenberg.
- Πασιαρδής, Π. (2004). Εκπαιδευτική ηγεσία. Από την περίοδο της ευμενούς αδιαφορίας στη σύγχρονη εποχή. Αθήνα: Εκδόσεις Μεταίχμιο.
- Πλάτωνας, (Μετ. Παπαλεξίου, Κ). 2015. Θεαίτητος : Η γνωσιολογία του Πλάτωνος. Θεσσαλονίκη: Ζήτρος.
- Πολεμικός, Ν., Κοντάκος, Α., & Καΐλα, Μ. (2011). Οργανωτική-διοικητική επικοινωνία: Μη λεκτικές επιρροές σε διαπροσωπικές σχέσεις επαγγελματικής ισχύος. Θέματα Εκπαιδευτικού

Σχεδιασμού. Θέματα Εκπαιδευτικού Σχεδιασμού, Επικοινωνία και Διακυβέρνηση Εκπαιδευτικών Συστημάτων, 4, 92-114.

- Σαΐτης, Χ. (1994). Βασικά θέματα της σχολικής διοίκησης. Αθήνα: Αυτοέκδοση.
- Σαΐτης, Χ.(2007α). Ο Διευθυντής στο σύγχρονο σχολείο. Από τη θεωρία...στην πράξη. Αθήνα: Αυτοέκδοση.
- Σαΐτης, Χ. (2007β). Οργάνωση και Λειτουργία των Σχολικών Μονάδων. Αθήνα : αυτοέκδοση.
- Σαΐτη, Α., & Σαΐτης, Χ. (2012α). Ο Διευθυντής στο σύγχρονο σχολείο, Θεωρία, Έρευνα και Μελέτη Περιπτώσεων. Αθήνα: Ιδίων.
- Σαΐτη, Α., & Σαΐτης, Χ. (2012β). Οργάνωση και Διοίκηση της Εκπαίδευσης: Θεωρία, Έρευνα και Μελέτη Περιπτώσεων. Αθήνα: Ιδίων
- Σταμάτης, Κ.(2005). Η αβέβαιη κοινωνία της γνώσης, Αθήνα, Σαββάλας.
- Σταμάτης, Π. (2012). Επικοινωνία στην εκπαιδευτική και διοικητική διαδικασία, Βασικές έννοιες και στρατηγικές. Αθήνα: Διάδραση.
- Χολέβας, Γ. (1995). Οργάνωση και διοίκηση(management).Αθήνα: Interbooks.

Ξενόγλωσση

- Angelaki, C., & Mavroidis, I., (2013). Communication and Social Presence: The Impact on Adult Learners' Emotions in Distance Learning. *European Journal of Open Distance and E-learning*, 16(1), 78-93.
- Argyle, M. (1988). (2nd Ed.) *Bodily communication*. London: Routledge.
- Atkinson, J.(1987). Flexibility or Fragmentation? The U.K. Labour Market in the 80s. *Labour and Society*, 12, 1, σ. 87-105.
- Attewell, P.(1990). What is skill? *Work and Occupations*, 17, σ. 422-448.
- Barnard, C.I.(1960). *The Function of the Executive*, 14th printing. Harvard University Press, Cambridge Mass.
- Boekaerts, M. (2002). Motivation to Learn. *International Academy of Education* (μτφ. Μαυροσκούφης, Δ.). *International Academy of Education. International Bureau of Education. IBE – UNESCO. Educational Practices Series - No 10.*
- Blackburn, M & Mann, M. (1979). *The working class in the labor market*. London, Macmillan. Braverman, H.(1974). *Labor and monopoly capital: The degradation of work in the twentieth century*, New York, Monthly Review Press.
- Blanchet, A., & Trognog A. (2008). *La psychologie des groups*. Paris: Armand Colin.
- Cachia P, et al., (2010). *Creative Learning and Innovative Teaching Final Report on the Study on Creativity and Innovation in Education in the EU Member States* European Commission Joint Research Centre Luxembourg: Publications Office of the European Union.

- Chikoko, V., & Chiome, C. (2013). Quality tutorials in open and distance learning: Exploring experiences of Zimbabwe Open University students. *African Educational Research Journal*, 1(2), 152-160.
- Crompton R., Jones. (1984). *White Collar Proletariat: Deskilling and Gender in Clerical Work*, Macmillan.
- Dubrin, A. (1998). *Βασικές Αρχές Μάνατζμεντ*. Αθήνα: Εκδόσεις Έλλην.
- Everard, K.B., & Morris, G. (1999). *Αποτελεσματική Εκπαιδευτική Διοίκηση*. (μετ. Κίκιζας Δ.). Πάτρα: Εκδόσεις ΕΑΠ.
- Gallie, D. (1991). Patterns of skill change: Upskilling, deskilling and the polarisation of skills? *Work, Employment and Society*, 5, σ.319-351.
- Hyman, R.(1991). The theory of production and the production of theory. In: Pollert A.,(ed): *Farewell to flexibility?* Oxford, Blackwell.
- Knowles, M. (1998). *The Adult Learner*, Gulf Publishing Company. Houston, Texas
- Lindgren, A. & Sederblad, P. (2004). Teamworking and emotional Labour in CallCentres, in C. Garsten & K. Jacobson, *Learning to be employable: New agendas on work, responsibility and learning in a globalizing World*, p. 172-188.
- Manwarring, T, Wood S.(1984). *The Ghost in the Machine*. *Tacit Skills in the Labor Process*. *Socialist Review*, 74.
- Piore , Sabel S.(1984). *Second industrial Divide*. Possibilities for Prosperity. Basic Books, N.Y. Polanyi M, Prosch H.(1975). *Meaning*, University of Chicago Press.
- Rubery, J. (1999). The shaping of work and working time in the service sector, paper to the 21st conference of the International

Working Party on Labour Market Segmentation, Bremen, 9-11 September.

- Steinberg, R.(1990). Social construction of skill. Gender, power and comparable Worth, *Work and Occupations*, 17, σ.449-482.
- Stronge, J.H. (2007). *Qualities of effective teachers*. Danvers: association for Supervision and Curriculum Development.
- Sturdy A, Knights D, Willmont H. (1992). *Skill and consent*. Routledge, London. Williams K., Cutler T., Williams J., Haslan C.(1987). The End of Mass Production? *Economy and Society*, 16, 3, σ.404-439.

Πηγές από Διαδίκτυο

- ΙΜΕ ΓΣΕΒΕΕ, 2014. Μελέτη, ανάλυση και αξιολόγηση του ευρωπαϊκού πλαισίου επαγγελματικών προσόντων. Διαθέσιμο στη: http://www.imegsevee.gr/attachments/article/564/paradoteo_a.pdf προσπελάστηκε 23.11.18
- CEDEFOP, 2004. Γλωσσάριο. Διαθέσιμο στη: <https://europass.cedefop.europa.eu/el/education-and-training-glossary/%CE%B4> προσπελάστηκε 23/11/18
- Five Million Jobs by 2020: the Real Challenge of the Fourth Industrial Revolution Διαθέσιμο στη: <https://www.weforum.org/press/2016/01/five-million-jobs-by-2020-the-real-challenge-of-the-fourth-industrial-revolution> προσπελάστηκε 13.12.2018
- <https://gellym.pressbooks.com/chapter/4-2-η-καλλιέργεια-της-κριτικής-σκέψης-κα/> προσπελάστηκε 4/12/18

- NIACE, 2015. The development of basic skills in Europe – achievements and challenges. Διαθέσιμο στη: http://www.learningandwork.org.uk/sites/niace_en/files/files/Aveiro%20Seminar%2010%20December%202015.pdf προσπελάστηκε 23/11/18
- Robles, M. 2012. Executive perceptions of the top 10 soft skills needed in today's workplace. Διαθέσιμο στη: <http://homepages.se.edu/cvonbergen/files/2013/01/Executive-Perceptions-of-the-Top-10-Soft-Skills-Needed-in-Todays-Workplace.pdf> προσπελάστηκε 15/11/18]
- The Survey of Adult Skills (PIAAC) Διαθέσιμο στη: <http://www.oecd.org/skills/piaac/> προσπελάστηκε 13.12.2018

Παραρτήματα

Παράρτημα 1

Ερωτηματολόγιο ποσοτικής έρευνας

Ιανουάριος 2019

Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας – Παιδαγωγικό Τμήμα
Νηπιαγωγών – Επιστήμες της Αγωγής
Μεταπτυχιακό πρόγραμμα στις Πολιτισμικές σπουδές 'Σημειωτική
και επικοινωνία'

Έρευνα διπλωματικής εργασίας - Ερωτηματολόγιο

Το ερωτηματολόγιο έχει δημιουργηθεί στα πλαίσια της διπλωματικής εργασίας της ερευνήτριας, προκειμένου να διερευνήσει τις δεξιότητες επικοινωνίας στην εκπαιδευτική κοινότητα των σχολών marketing και διοίκησης τουριστικών επιχειρήσεων του ΑΤΕΙΘ.

Δηλώνεται ρητά ότι τηρείται η ανωνυμία των ερωτώμενων και τα στοιχεία που θα προκύψουν θα χρησιμοποιηθούν αποκλειστικά για τη συγκεκριμένη έρευνα.

Προκειμένου να εξαχθούν αντικειμενικά συμπεράσματα, παρακαλώ διαβάστε προσεκτικά κάθε ερώτηση πριν απαντήσετε, σημειώνοντας Χ δεξιά από την επιλογή σας. Οι απαντήσεις σας αφορούν την προσωπική σας αντίληψη.

Σας ευχαριστώ εκ των προτέρων για τη συμμετοχή σας.

(Υπογραφή)

Δέσποινα Σιφνιάδου

Μεταπτυχιακή φοιτήτρια

ΑΜ: 862

ΠΜΣ: Σημειωτική και Επικοινωνία

Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας

A. Δημογραφικά στοιχεία

Φύλο: Άνδρας Γυναίκα

Ηλικία: 18 – 21 22-25 26>

Σχολή φοίτησης

Marketing Τουρισμός

Ξένες Γλώσσες:

Αγγλικά

Γαλλικά

Γερμανικά

Άλλη

Χειρισμός Η/Υ

Ενδιαφέροντα

Αθλητισμός Καλλιτεχνικά Τεχνολογία Άλλο

B. Στάσεις – αξίες

Παρακαλώ να δηλώσετε τον βαθμό συμφωνίας σας:

1. Οι δεξιότητες επικοινωνίας περιλαμβάνουν:

- **Γνωστική ευελιξία**

Συμφωνώ απόλυτα Συμφωνώ Ούτε συμφωνώ - Ούτε διαφωνώ

Διαφωνώ απόλυτα

- **Διαπραγματευτικές ικανότητες**

Συμφωνώ απόλυτα Συμφωνώ Ούτε συμφωνώ - Ούτε διαφωνώ

Διαφωνώ απόλυτα

- **Προσανατολισμό στις υπηρεσίες**

Συμφωνώ απόλυτα Συμφωνώ Ούτε συμφωνώ - Ούτε διαφωνώ
Διαφωνώ απόλυτα

- **Κρίση και λήψη αποφάσεων**

Συμφωνώ απόλυτα Συμφωνώ Ούτε συμφωνώ - Ούτε διαφωνώ
Διαφωνώ απόλυτα

- **Συναισθηματική νοημοσύνη**

Συμφωνώ απόλυτα Συμφωνώ Ούτε συμφωνώ - Ούτε διαφωνώ
Διαφωνώ απόλυτα

- **Συνεργασία**

Συμφωνώ απόλυτα Συμφωνώ Ούτε συμφωνώ - Ούτε διαφωνώ
Διαφωνώ απόλυτα

- **Διαχείριση ανθρώπων**

Συμφωνώ απόλυτα Συμφωνώ Ούτε συμφωνώ - Ούτε διαφωνώ
Διαφωνώ απόλυτα

- **Δημιουργικότητα**

Συμφωνώ απόλυτα Συμφωνώ Ούτε συμφωνώ - Ούτε διαφωνώ
Διαφωνώ απόλυτα

- **Κριτική σκέψη**

Συμφωνώ απόλυτα Συμφωνώ Ούτε συμφωνώ - Ούτε διαφωνώ
Διαφωνώ απόλυτα

- **Επίλυση σύνθετων προβλημάτων**

Συμφωνώ απόλυτα Συμφωνώ Ούτε συμφωνώ - Ούτε διαφωνώ
Διαφωνώ απόλυτα

2. Η βελτίωση δεξιοτήτων επικοινωνίας είναι απαραίτητη σε κάθε άνθρωπο

Συμφωνώ απόλυτα Συμφωνώ Ούτε συμφωνώ - Ούτε διαφωνώ
Διαφωνώ απόλυτα

3. Οι δεξιότητες επικοινωνίας πρέπει να περιλαμβάνονται σε πρόγραμμα εκπαίδευσης στο πτυχιακό επίπεδο της σχολής marketing/τουρισμού

Συμφωνώ απόλυτα Συμφωνώ Ούτε συμφωνώ - Ούτε διαφωνώ
Διαφωνώ απόλυτα

4. Ενδιαφέρομαι να συμμετέχω σε επιμορφώσεις για τη βελτίωση των επικοινωνιακών δεξιοτήτων μου

Ποτέ

Σπάνια

Μερικές φορές

Συχνά

Πάντα

5. Οι πτυχιακές σπουδές είναι επαρκείς για να εργαστώ στον τομέα του marketing/τουρισμού

Συμφωνώ απόλυτα Συμφωνώ Ούτε συμφωνώ - Ούτε διαφωνώ

Διαφωνώ απόλυτα

6. Οι συνεχείς επιμορφώσεις στον τομέα του marketing /τουρισμού δημιουργούν επιτυχημένους επαγγελματίες

Απολύτως αληθές Αληθές Περίπου αληθές/περίπου αναληθές

Αναληθές Απολύτως αναληθές

7. Η ανάπτυξη δεξιοτήτων επικοινωνίας είναι η σημαντικότερη παράμετρος επιτυχίας στον τομέα του marketing/τουρισμού

Συμφωνώ απόλυτα Συμφωνώ Ούτε συμφωνώ - Ούτε διαφωνώ

Διαφωνώ απόλυτα

8. Οι δεξιότητες επικοινωνίας βοηθούν στην επαγγελματική εξέλιξη

Συμφωνώ απόλυτα Συμφωνώ Ούτε συμφωνώ - Ούτε διαφωνώ

Διαφωνώ απόλυτα

Γ. Αυτοαντίληψη

9. Όταν αποσπάται η προσοχή μου από μία συζήτηση, προσποιούμαι ότι την παρακολουθώ

Ποτέ

Σπάνια

Μερικές φορές

Συχνά

Πάντα

10. Μου είναι δύσκολο να μιλώ για ή να εκφράζω τα συναισθήματά μου

Ποτέ

Σπάνια

Μερικές φορές

Συχνά

Πάντα

11. Μπορώ να καταλάβω τη διάθεση του άλλου όταν συζητάμε, παρατηρώντας τον όταν μιλά

Ποτέ

Σπάνια

Μερικές φορές

Συχνά

Πάντα

12. Οι άλλοι μου λένε ότι τείνω να υψώνω τη φωνή μου όταν συζητώ

Ποτέ

Σπάνια

Μερικές φορές

Συχνά

Πάντα

13. Μπορώ να επιλύσω μία κρίση ή ένα πρόβλημα που ανακύπτει, χωρίς να χάνω τον έλεγχο των συναισθημάτων μου

Ποτέ

Σπάνια

Μερικές φορές

Συχνά

Πάντα

14. Αποφεύγω να εκφράσω τις αντιρρήσεις που μπορεί να έχω για κάποιο ζήτημα / αποφεύγω τις αντιπαραθέσεις με τους άλλους

Ποτέ

Σπάνια

Μερικές φορές

Συχνά

Πάντα

15. Προτιμώ να αναλαμβάνω εργασίες και έργα που διεκπεραιώνονται από ένα άτομο, παρά από ομάδες

Απολύτως αληθές Αληθές Περίπου αληθές/περίπου αναληθές
Αναληθές Απολύτως αναληθές

16. Αναπτύσσω όλη τη φαντασία και τη δημιουργικότητά μου κατά το σχεδιασμό και την υλοποίηση ενός έργου

Απολύτως αληθές Αληθές Περίπου αληθές/περίπου αναληθές
Αναληθές Απολύτως αναληθές

17. Σε μία "ομάδα εργασίας" αναλαμβάνω αυθόρμητα να κρατώ σημειώσεις για το τι λέγεται και αποφασίζεται

Απολύτως αληθές Αληθές Περίπου αληθές/περίπου αναληθές
Αναληθές Απολύτως αναληθές

18. Τείνω να αμφισβητώ κάθε ιδέα ή απόφαση πριν πεισθώ για οτιδήποτε

Απολύτως αληθές Αληθές Περίπου αληθές/περίπου αναληθές
Αναληθές Απολύτως αναληθές

Παράρτημα 2

Πρότυπο ημιδομημένης συνέντευξης

Ποιοτική έρευνα - συνέντευξη

Αγαπητέ/ή,

Πραγματοποιώ έρευνα με θέμα *‘Οι δεξιότητες επικοινωνίας στην εκπαίδευση. Μελέτη περίπτωσης σε φοιτητές των σχολών Marketing & Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων του ΑΤΕΙΘ’*.

Η έρευνα γίνεται στα πλαίσια της διπλωματικής μου εργασίας στο Πρόγραμμα Μεταπτυχιακών Σπουδών *‘Σημειωτική & Επικοινωνία’* του Πανεπιστημίου Δυτικής Μακεδονίας, προκειμένου να διερευνηθούν οι αντιλήψεις των φοιτητών των συγκεκριμένων σχολών σχετικά με την επικοινωνία. Επίσης πως η καλλιέργεια της επικοινωνίας σε φάσμα δεξιοτήτων συνδέεται με την εκπαιδευτική διαδικασία κατά τη διάρκεια των σπουδών τους και στην επαγγελματική τους πορεία.

Η συμβολή σου στην προσπάθεια αυτή είναι σημαντική, γι’ αυτό παρακαλούσα να γίνει αποδεκτή η πρόσκληση για συνέντευξη σχετικά με το παραπάνω θέμα.

Δηλώνω επίσης υπεύθυνα ότι θα τηρηθεί απόλυτα η αρχή της εμπιστευτικότητας και της ανωνυμίας. Οι πληροφορίες θα αξιοποιηθούν με μοναδικό σκοπό την αποτύπωση συμπερασμάτων μέσα από την έρευνα αυτή και τα συμπεράσματα θα καταγραφούν στη διπλωματική εργασία που εκπονείται.

Ευχαριστώ εκ των προτέρων,

(Υπογραφή)

Δέσποινα Σιφνιάδου

ΑΜ: 862

Μεταπτυχιακή φοιτήτρια

ΠΜΣ: Σημειωτική και Επικοινωνία

Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας

**Ερωτήσεις συνέντευξης σε φοιτητές/τριες Σχολών Διοίκησης
Επιχειρήσεων - Marketing/ Διοίκησης Τουριστικών Επιχειρήσεων**

A. Δημογραφικά χαρακτηριστικά

Φύλο: Άνδρας Γυναίκα

Ηλικία: 18 -21 22 - 25 26 >

Εκπαίδευση

Σχολή: Marketing Διοίκ. Τουριστικών Επιχειρήσεων

Ξένες Γλώσσες:

Αγγλικά

Γαλλικά

Γερμανικά

Άλλη

Χρήση ψηφιακών μέσων:

Άριστη

Ικανοποιητική

Μέτρια

Ελλιπής

Ενδιαφέροντα

Αθλητισμός

Καλλιτεχνικά

Τεχνολογία

Άλλο

B. Στάσεις – αξίες

1. Τι σημαίνει για σένα η έννοια 'επικοινωνία';
2. Η κριτική σκέψη καλλιεργείται κατά την άποψή σου στη διάρκεια φοίτησής σου;
3. Πιστεύεις ότι οι πτυχιακές σπουδές είναι επαρκείς για να εργαστείς στον τομέα του marketing/τουρισμού;
4. Θεωρείς ότι θα είχε χρησιμότητα η ένταξη προγράμματος ανάπτυξης δεξιοτήτων επικοινωνίας κατά τη διάρκεια των σπουδών σου;
5. Πως θεωρείς ότι μπορούν να σε βοηθήσουν οι δεξιότητες επικοινωνίας στην επαγγελματική σου εξέλιξη;

Γ. Αυτοαντίληψη

6. Τι σημαίνει για σένα να μιλάς για τα συναισθήματά σου και να τα εκφράζεις;
7. Όταν χρειάζεται να αντιμετωπίσεις ένα πρόβλημα ή μία κρίση, πως διαχειρίζεσαι τα συναισθήματά σου;
8. Προτιμάς να δουλεύεις μόνος σου ή ως μέλος ομάδας; Γιατί;
9. Ποια πιστεύεις ότι είναι τα δυνατά σου σημεία στην επικοινωνία σου με τους άλλους;
10. Τι θα ήθελες να βελτιώσεις σε σένα προκειμένου να επικοινωνείς πιο αποτελεσματικά; Με ποιο τρόπο;

Ευχαριστώ θερμά για τη συμμετοχή

Παράρτημα 3

Απομαγνητοφωνημένες συνεντεύξεις

Η καταγραφή τους έχει γίνει σύμφωνα με τη χρονική σειρά λήψης της κάθε συνέντευξης. Όπου 'Ερ.:' Ερευνήτρια, όπου 'Απ.:' Απάντηση

Συνέντευξη Νο 1

15.12.19

Ερ.: Καλησπέρα,

Απ. : Καλησπέρα.

Ερ.: Είσαι έτοιμος; Μπορούμε να ξεκινήσουμε;

Απ.: Ναι, ναι.

Ερ.: Θα ήθελα να σε ρωτήσω τι σημαίνει για σένα η επικοινωνία; Ότι σου έρχεται σαν έννοια, λέξη..

Απ.: Θα έλεγα πως είναι ο τρόπος σύνδεσης των ανθρώπων, που δεν έχει απαραίτητα λέξεις ή εικόνες, μπορεί να είναι ένα άγγιγμα, ένα βλέμμα...

Ερ.: Γιατί αναφέρεις τη λέξη 'σύνδεση'; Τι είναι αυτό που σε κάνει να το σκέφτεσαι έτσι;

Απ.: Για μένα αυτό σημαίνει η επικοινωνία, γι αυτό εξαρχής δημιουργήθηκε από τον άνθρωπο, για να μπορέσει να συνδεθεί ο ένας με τον άλλο και να μπορεί να ανταλλάξει κάποιες απόψεις.

Ερ.: Ναι, κατάλαβα.. η κριτική σκέψη καλλιεργείται κατά την άποψή σου στη διάρκεια της φοίτησής σου στη σχολή;

Απ.: Ναι, ναι, καλλιεργείται... και μέσα από το μάθημα...

Ερ.: Πως το αντιλαμβάνεσαι αυτό; Πως καλλιεργείται; Έχεις κάτι συγκεκριμένο στο μυαλό σου;

Απ.: Κυρίως είναι ευθύνη του καθηγητή, το να μπορέσει να κάνει κατάλληλες ερωτήσεις στους φοιτητές για να μπορέσουν να αναλύσουν κάποια δεδομένα και να τα επεξεργαστούν, αλλιώς είναι όπως ένα κοινό σχολείο.

Ερ.: Είπες 'όπως ένα κοινό σχολείο', ποια είναι η διαφορά δηλαδή για σένα; Το σχολείο με την τωρινή σου κατάσταση που είσαι φοιτητής;

Απ.: στο σχολείο ήταν περισσότερο μία κατάσταση που έπρεπε να μάθουμε συγκεκριμένα πράγματα, ενώ τώρα είναι πιο ευέλικτα, μπορούμε να έχουμε και δική μας άποψη γι' αυτό που μαθαίνουμε, να το αναλύσουμε, όχι μόνο αυτό που γράφει στο βιβλίο.

Ερ.: Πιστεύεις ότι οι πτυχιακές σπουδές είναι επαρκείς για να εργαστείς -στον τομέα του τουρισμού στη συγκεκριμένη περίπτωση; δηλαδή φτάνει μόνο το πτυχίο; Ή θεωρείς ότι χρειάζεται να προχωρήσει κάποιος παραπάνω;

Απ.: Εννοείτε σε μεταπτυχιακό;

Ερ.: Ναι, προκειμένου να εργαστεί στον τομέα των σπουδών που έχει επιλέξει.

Απ.: Πιστεύω πως ένα πτυχίο είναι αρκετό, αλλά για κάτι πιο εξειδικευμένο και μία ανώτερη θέση σαφώς, ίσως χρειαστεί κάποιο μεταπτυχιακό, αλλά πάντα παίζει ρόλο και η εμπειρία.

Ερ.: Η εμπειρία... εννοείς;

Απ.: Μέσα από την εργασία.

Ερ.: Θεωρείς ότι θα είχε χρησιμότητα η ένταξη προγράμματος ανάπτυξης δεξιοτήτων επικοινωνίας κατά τη διάρκεια των σπουδών σου;

Απ.: Ναι, σίγουρα, ειδικά στον τουρισμό.

Ερ.: Πως το φαντάζεσαι αυτό; Ότι θα ήταν χρήσιμο για ένα φοιτητή σε αυτή τη σχολή;

Απ.: Το να μπορούμε να μιλήσουμε σε ένα άλλο επίπεδο στον πελάτη, στον εργοδότη μας, σε ένα συνεργάτη, σε οποιονδήποτε σχετικά με τον τουρισμό, ακόμη κι αν είναι αυτό σε άλλη γλώσσα (γιατί έτσι κι αλλιώς κάνουμε ορολογίες σε άλλες γλώσσες), πως μπορούμε να αναπτύξουμε αυτές τις ορολογίες, οπότε θα ήταν

σημαντικό να μιλήσουμε διαφορετικά και όχι απλά να δούμε το περιβάλλον μας πως συμπεριφέρεται.

Ερ.: Τι σημαίνει για σένα 'μιλάω διαφορετικά' έτσι όπως το αναφέρεις; Σε τι θα σε βοηθούσε ένα τέτοιο πρόγραμμα ανάπτυξης δεξιοτήτων επικοινωνίας, ώστε 'να μιλήσεις διαφορετικά';

Απ. : Να αφομοιώσω το κύρος για παράδειγμα... να το θέσω αλλιώς: επειδή μέχρι στιγμής στο σημείο που βρίσκομαι στη σχολή μου μαθαίνουμε για πολυτελείς μονάδες φιλοξενίας και εστίασης, για να ανταποκριθούμε στην επικοινωνία που απαιτούν τέτοιες μονάδες, μέχρι τώρα δεν έχουμε κάνει κάτι που να μας λείπει 'σε αυτόν τον πελάτη θα μιλήσετε έτσι, στον μετρητή θα μιλήσετε έτσι, στον σερβιτόρο θα μιλήσετε έτσι'...καταλαβαίνουμε λίγο από το πως μιλάνε και συμπεριφέρονται οι υπόλοιποι και έτσι μπορούμε να ανταποκριθούμε κι εμείς, ενώ το να εκπαιδευτούμε σε αυτό το κομμάτι, θα ήταν σαφώς πολύ καλύτερο.

Ερ.: Μάλιστα, κατανοητό και σχετίζεται με αυτό η επόμενη ερώτηση που ουσιαστικά αφορά το πώς θεωρείς ότι μπορούν να σε βοηθήσουν οι δεξιότητες επικοινωνίας στην επαγγελματική σου εξέλιξη;

Απ.: Θα ήταν ένα μεγάλο προσόν νομίζω, ειδικά στην ηλικία μου το να μπορώ να μιλήσω για τον εαυτό μου και να προβάλω τον εαυτό μου σε μελλοντικές θέσεις εργασίας στις οποίες πιθανότατα να θέλω να εξελιχθώ αλλά κιόλας το να μπορώ να δώσω μια ικανοποιητική εμπειρία για τον πελάτη που περιμένει κάτι από εμένα, μέσα από τον λόγο μου, το να τον υποδεχθώ σωστά, να τον σερβίρω σωστά, να μιλήσω σωστά σε έναν πελάτη και μέσα από αυτό να το παρατηρήσουν ίσως οι εργοδότες μου και να μπορέσω όπως είπα να εξελιχθώ.

Ερ.: Πέρα από το 'τεχνικό κομμάτι' πως θα λειτουργήσεις στην εργασία σου τι είναι αυτό που θα κάνει τη διαφορά;

Απ.: Κυρίως ο εργοδότης θα κάνει τη διαφορά, αλλά ένας πελάτης μπορεί να γίνει εργοδότης

Ερ.: Μάλιστα, ωραία...τι σημαίνει για σένα να μιλάς για τα συναισθήματά σου και να τα εκφράζεις;

Απ.: ...σίγουρα είναι δύσκολο...για όλους είναι δύσκολο..

Ερ.: Το να μιλάς γι' αυτά ή να τα εκφράζεις; Ή και τα δύο; Τι είναι δύσκολο;

Απ.: Για όλους είναι δύσκολο το να μιλάμε γι' αυτά, το να τα εκφράζουμε...

Ερ.: Για σένα συγκεκριμένα, πέρα από το τι κάνουν οι άλλοι..

Απ.: αν θέλετε...στο ερωτικό κομμάτι είναι περισσότερο δύσκολο, αλλά σε γενικές γραμμές στην καθημερινότητά μου είναι ανάλογα με την περίσταση, συνήθως όμως είναι εύκολο το να τα εκφράζω.

Ερ.: Όταν χρειάζεται να αντιμετωπίσεις ένα πρόβλημα ή μία κρίση, πως διαχειρίζεσαι τα συναισθήματά σου;

Απ.: ...Μπορείτε να μου ξανακάνετε την ερώτηση;

Ερ.: Αναφέρομαι στα συναισθήματα, όχι στη συμπεριφορά, στο πώς θα εκφράσεις δηλαδή μια συμπεριφορά, ενδεχομένως και σε επαγγελματικό επίπεδο, μπορεί να εργάζεσαι κάπου να προκύψει ένα πρόβλημα και να χρειαστεί να διαχειριστείς αυτά τα συναισθήματα για να εκφράσεις μια πιο αποδεκτή συμπεριφορά..

Απ.: Στον επαγγελματικό τομέα σίγουρα θα καταπιέσω τα συναισθήματα ώστε να έχω ένα 'επαγγελματικό χαρακτήρα'. Στην καθημερινότητά μου αν χρειάζεται να βάλω στην άκρη τα συναισθήματά μου ώστε να πετύχω κάποιο συγκεκριμένο αποτέλεσμα, θα προσπαθήσω όσο καλύτερα μπορώ να το κάνω αυτό. Από την άλλη όμως όταν είναι σε προσωπικές σχέσεις συνήθως δεν χρειάζεται και μπορώ πιο εύκολα να τα εκφράσω.

Ερ.: Επομένως, εάν καταλαβαίνω καλά, στο επαγγελματικό κομμάτι πλαισιώνεις πιο πολύ τα συναισθήματά σου και προσέχεις πως θα τα διαχειριστείς - εάν είναι αρνητικά – ενώ στην καθημερινότητά σου μπορεί να είσαι πιο αυθόρμητος;

Απ.: Ναι, ακριβώς αυτό..

Ερ.: Μάλιστα.. προτιμάς να δουλεύεις μόνος σου ή σαν μέλος μιας ομάδας και γιατί το ένα ή το άλλο;

Απ.: Πρέπει να επιλέξω ένα από τα δύο; Θα μπορούσα να τα διαχωρίσω;

Ερ.: Βεβαίως, όπως το καταλαβαίνεις εσύ

Απ.: Ναι...θα προτιμούσα να δουλεύω μόνος μου - αν γίνεται να κάνω κάτι μόνος μου. Αν μπορώ για παράδειγμα να είμαι το ίδιο αποδοτικός μόνος μου από το να είμαι με μια ομάδα, γιατί εμπιστεύομαι περισσότερο τον εαυτό μου σε μια εργασία, παρά το να αναθέσω μια δουλειά σε κάποιον άλλο και από αυτή τη δουλειά να εξαρτάται και η δική μου. Έτσι υπάρχει περισσότερη ασφάλεια –με το να δουλεύω μόνος μου, είτε θα το κάνω και θα γίνει σωστά, είτε αν κάνω λάθος, θα μπορώ να πάρω την ευθύνη γι' αυτό το λάθος.

Ερ.: Έχει να κάνει πιο πολύ με την ευθύνη λοιπόν και με το αποτέλεσμα, το πόσο ελέγχεται το αποτέλεσμα τελικά;

Απ.: Ναι, ναι. Αν είμαι σε μια ομάδα όμως τότε σαφώς θα βάλω στην άκρη αυτό το κομμάτι και θα εμπιστευτώ την ομάδα - και θα περιμένω να με εμπιστευτεί και η ομάδα στο δικό μου κομμάτι όπως θα εμπιστευτώ κι εγώ το δικό τους κομμάτι.

Ερ.: Αν καταλαβαίνω καλά, στο θέμα ευθύνης, προτιμάς να δουλεύεις μόνος σου για την ευθύνη, αν όμως χρειαστεί να είσαι σε ομάδα, είναι κάτι που το κάνεις 'αναγκαστικά'; Αν πρέπει να δουλέψεις σε ομάδα;

Απ.: Σε ομάδα θα επέλεγα να δουλέψω όταν χρειάζεται, δηλαδή μία εργασία που χρειάζεται περισσότερα από δύο χέρια.

Ερ.: Για παράδειγμα; Πως το σκέφτεσαι;

Απ.: Π.χ. στο πλύσιμο των πιάτων – ένα τέτοιο παράδειγμα – κάποιος πλένει, κάποιος σκουπίζει τα πιάτα. Αν μπορούσα να βγάλω– αν είχα τέσσερα χέρια - θα έβγαζα τη δουλειά μόνος μου γιατί εμπιστεύομαι τον εαυτό μου ότι δεν θα σπάσω κάποιο πιάτο, αλλά ακόμη κι αν σπάσω κάτι, θα πάρω εγώ την ευθύνη. Ενώ όταν υπάρχουν δύο άτομα, αν σπάσει κάποιο πιάτο, ψάχνουμε να βρούμε ποιος φταίει.. εγώ άφησα σαπουνάδα, ή γλίστρησε από τον άλλο; ...

Ερ.: Ναι, κατάλαβα πως το εννοείς.. ποια πιστεύεις ότι είναι τα δυνατά σημεία σου στην επικοινωνία σου με τους άλλους;

Απ.:νομίζω ότι μπορώ να μπω στη θέση του άλλου καθώς μου μιλάει, αν θέλετε καθώς προσπαθεί να εκφραστεί, αυτό θα το έλεγα δυνατό σημείο και το να βλέπω

τη δική του θέση και να κατανοώ τα συναισθήματά του εκείνη τη στιγμή, νομίζω κάνει πιο δυνατή τη σύνδεση.

Ερ.: Δηλαδή αυτό που λένε και οι Άγγλοι 'να μπαίνεις στα παπούτσια του άλλου', με αυτή την έννοια;

Απ.: Ναι, αυτό.

Ερ.: Ανέφηρες όμως και συναισθήματα...να κατανοείς τη νιώθει ο άλλος εκείνη τη στιγμή – στο βαθμό του δυνατού φυσικά.. τι γίνεται σε αυτή την περίπτωση; Το κατανοείς, πως αξιοποιείς αυτό το δυνατό σου σημείο στην επικοινωνία σου;

Απ.: Μπορεί να αξιοποιηθεί με διάφορους τρόπους, συνήθως στις προσωπικές σχέσεις μπορεί να ενδυναμώσει τη σύνδεση μεταξύ των ατόμων αλλά σε επαγγελματικό κομμάτι μπορείς να έρθεις πιο κοντά με κάποιο συνεργάτη, υπάλληλο, αλλά ίσως και με κάποιο πελάτη. Π.χ. ένας πωλητής αν μπορεί να κατανοήσει τη θέση του πελάτη τότε μπορεί να πουλήσει πολύ καλύτερα το προϊόν, αλλά χρησιμοποιεί κατά κάποιο τρόπο τα λόγια του πελάτη 'εναντίον του'.

Ερ.: Θα το έλεγες και σαν τεχνική;

Απ. Ναι, για παράδειγμα σε ένα επιχειρηματικό κομμάτι, αν μπορέσω να καταλάβω σε τι θέση βρίσκεται μια ανταγωνιστική επιχείρηση, μπορώ να χρησιμοποιήσω αυτή τη θέση που βλέπω εναντίον της και υπέρ μου.

Ερ.: Σε επίπεδο διαπραγμάτευσης;

Απ.: ...και διαπραγμάτευσης και στον ανταγωνισμό το να μπορέσω να εξελίξω τη δική μου επιχείρηση σε αυτό που λείπει από την άλλη.

Ερ.: Μάλιστα, ναι...τι θα ήθελες να βελτιώσεις σε σένα προκειμένου να επικοινωνείς πιο αποτελεσματικά και με ποιο τρόπο θα ήθελες να το κάνεις;

Απ: αυτό που είπαμε προηγουμένως, τον έλεγχο των συναισθημάτων στο επαγγελματικό κομμάτι αλλά σε κάποιες περιπτώσεις και στο προσωπικό κομμάτι... το να μπορώ να βάλω στην άκρη κάποια συναισθήματα ώστε να εκφράσω με καθαρό μυαλό τη σκέψη μου. Έτσι στη δουλειά βγαίνει ένας επαγγελματισμός και στις προσωπικές σχέσεις αποφεύγονται οι καυγάδες.

Ερ.: Ναι...με ποιο πιστεύεις ότι θα μπορούσες – εφόσον θα σε ενδιέφερε να βελτιώσεις, μέσα από προσωπική προσπάθεια; Κάποιο εκπαιδευτικό πρόγραμμα; Από παρατήρηση;

Απ.: Δεν θα έλεγα το εκπαιδευτικό πρόγραμμα, γιατί είναι κάτι σε προσωπικό επίπεδο δηλαδή ο καθένας αντιλαμβάνεται με το δικό του τρόπο το πώς θέλει να το κάνει αυτό, δηλαδή να καταφέρει να βελτιώσει την επικοινωνία του, θα έλεγα με τριβή και προσωπική προσπάθεια και θα έλεγα και μέσα από πολλά λάθη..

Ερ.: Ναι, έτσι κι αλλιώς η εμπειρία αυτό δεν σημαίνει; Να μαθαίνουμε και από τα λάθη μας; Ωραία...θέλεις κάτι να προσθέσεις σε όλο αυτό που συζητήσαμε, ή να σχολιάσεις;

Απ.: Όχι, νομίζω είναι καλά.

Ερ. : Σε ευχαριστώ πολύ για τη συνέντευξη.

Απ.: Κι εγώ σας ευχαριστώ.

Συνέντευξη Νο 2

15.12.19

Ερ.: Καλησπέρα, είσαι έτοιμη, θέλεις να ξεκινήσουμε;

Απ. Καλησπέρα, ναι, ναι.

Ερ.: Ωραία...θα ήθελα να σε ρωτήσω τι σημαίνει για σένα η λέξη 'επικοινωνία'.

Απ.: Επικοινωνία για μένα είναι να μπορείς να αντιλαμβάνεσαι τι σου λέει ο άλλος και να μπορείς να συζητήσετε, να ανταλλάξετε απόψεις, γνώμες για θέματα διάφορα.

Ερ.: Ωραία...έτσι όπως αντιλαμβάνεσαι την επικοινωνία αναφέρεσαι σε προσωπικό επίπεδο, επαγγελματικό...πως το καταλαβαίνεις;

Απ.: Νομίζω είναι σε όλα, η επικοινωνία χρειάζεται παντού, πρέπει να μπορείς να μιλάς, να έχεις την ικανότητα να μιλάς για να μπορείς να πας παραπέρα. Εγώ το θεωρώ πολύ μεγάλο προσόν κάποιος να μπορεί να έχει την επικοινωνία 'στο τσεπάκι του' ας πούμε.. να έχει την ομιλία...

Ερ.: Ναι, ναι...το να 'πας και παραπέρα' πως το καταλαβαίνεις, τι σημαίνει για σένα αυτό;

Απ.: Κάποιος ο οποίος δεν είναι τόσο...είναι πιο ντροπαλός, δεν μπορεί να μιλήσει...δεν τον βοηθάει τόσο πολύ ας πούμε στην επαγγελματική του ζωή...πρέπει να έχεις και λίγο θράσος για να τα καταφέρεις σε κάποια πράγματα.

Ερ. Η κριτική σκέψη καλλιεργείται κατά την άποψή σου στη διάρκεια της φοίτησής σου, των σπουδών σου;

Απ.: Ναι, εμένα με έχει βοηθήσει πάρα πολύ, ειδικά.. όχι στην αρχή, γιατί ήμουν πιο χαλαρή στη σχολή, αλλά όταν ξεκίνησα να συνειδητοποιώ τι θα μου προσφέρει αυτό μελλοντικά κι όταν ξεκίνησα να δουλεύω για πρώτη φορά, πιστεύω ότι αποκόμισα πάρα πολλά πράγματα από τη σχολή.

Ερ.: Πως πιστεύεις ότι καλλιεργείται η κριτική σκέψη στη σχολή;

Απ.: Επειδή δεν είμαι τόσο πολύ άτομο του διαβάσματος, πιστεύω ότι με την παρακολούθηση και με την επικοινωνία που έχει κάποιος με τον καθηγητή, ανταλλάσσοντας απόψεις, συζητώντας διάφορα θέματα για καθετί που σπουδάζουμε στη σχολή, είναι πολύ βοηθητικό και μπορείς να την καλλιεργήσεις έτσι τη σκέψη σου.

Ερ.: Επομένως είναι αυτό που λες, ότι καλλιεργείται μέσω των καθηγητών, μάλιστα. Πιστεύεις ότι οι πτυχιακές σπουδές είναι επαρκείς για να εργαστείς στον τομέα του τουρισμού;

Απ.: Ναι...εγώ θεωρώ πως για μένα...πιο πολύ είναι σημαντικό το κομμάτι της πρακτικής άσκησης, δηλαδή αν κάποιος που μπορεί να μην το έχει τόσο πολύ στο να κάτσει να ασχοληθεί και να κάνει εργασία, γιατί το να κάνεις εργασία είναι πολύ θεωρητικό, ενώ το να ασχοληθείς με κάτι, να το δουλέψεις, να εργαστείς πάνω σε αυτό είναι πολύ πιο σημαντικό, οπότε δεν ξέρω κατά πόσο είμαι υπέρ αυτού του κομματιού.

Ερ.: Είσαι προσανατολισμένη δηλαδή πιο πολύ σε κάτι βιωματικό;

Απ.: Ναι, ναι, σε κάτι βιωματικό.

Ερ.: Εκτός από αυτό, το να σπουδάσει κανείς χωρίς να συνεχίσει σε μεταπτυχιακό επίπεδο, θεωρείς ότι αρκεί για τη συγκεκριμένη σχολή και για την επαγγελματική εξέλιξη;

Απ.: Πιστεύω ότι αν είμασταν σε άλλο έτος με άλλα κριτήρια που υπάρχουν γενικά στη χώρα, θα επαρκούσε μόνο το πτυχίο, αλλά τώρα πλέον που κάποιος βρίσκει πάρα πολύ δύσκολα δουλειά, δεν αρκεί να έχεις μόνο ένα πτυχίο, θέλει γλώσσες, θέλει μεταπτυχιακό...μπορεί και κάτι παραπάνω.. είναι αρκετά δύσκολο να είσαι μόνο με το πτυχίο σου.

Ερ.: Ναι, ναι, καταλαβαίνω.. θεωρείς ότι θα είχε χρησιμότητα η ένταξη προγράμματος ανάπτυξης δεξιοτήτων επικοινωνίας κατά τη διάρκεια των σπουδών σου; Δεν ξέρω αν θέλεις να σου το διευκρινίσω..

Απ.: άλλη μία, ναι..

Ερ.: Το να υπάρχει ή να σχεδιαστεί ένα πρόγραμμα που θα έχει ενδεχομένως κάποια μαθήματα που θα αφορούν στην ανάπτυξη δεξιοτήτων επικοινωνίας

Απ.: ναι, ναι θα συμφωνούσα πάρα πολύ σε αυτό, γιατί θα βοηθήσει άτομα που μπορεί να μην έχουν τόσο την ικανότητα αυτή, να την αναπτύξουν πολύ περισσότερο.

Ερ.: Στην περίπτωση που θα υπήρχε ένα τέτοιο πρόγραμμα που θα σε ενδιέφερε να προσανατολίζεται κυρίως;

Απ.: Ας πούμε να μπορεί ο καθηγητής να σου μεταδώσει καλά – γιατί υπάρχουν και άνθρωποι που δεν είναι μεταδοτικοί – να σου μεταδώσει πως πρέπει να μιλάς, π.χ. σε μία συνέντευξη, στο εργασιακό σου περιβάλλον, σε ένα πελάτη αντίστοιχα, τέτοια πράγματα.

Ερ.: Πιο ‘πρακτικά’ θέματα δηλαδή για το πώς θα επικοινωνείς;

Απ.: ...ναι, δεξιότητες, ας πούμε μπορεί να είναι συγκεκριμένες εκφράσεις, αν τύχει ένα πρόβλημα να είσαι σε θέση να το αντιμετωπίσεις.

Ερ.: ..διαχείριση ενός προβλήματος ή ενδεχομένως μίας κρίσης;

Απ.: ναι, τα ειδικεύω λίγο με τη σχολή μου για να μπορώ να το καταλαβαίνω..

Ερ.: Βεβαίως, έτσι ακριβώς, όπως το αντιλαμβάνεσαι και το βιώνεις μέσα από τις δικές σου σπουδές, δηλαδή σε ένα τέτοιο πρόγραμμα, το να υπάρχει ας πούμε ένα μάθημα ‘διαχείρισης κρίσεων’ στο κομμάτι της δικής σου δουλειάς;

Απ.: Υπάρχουν μαθήματα, έχουν ενταχθεί τέτοια μαθήματα και υπάρχει και ‘θεατρικός αυτοσχεδιασμός’, έτσι λέγεται, δεν είμαι εκεί γιατί είχα διαλέξει κάτι άλλο, αλλά από ότι έχω ακούσει είναι να μπορείς να διαχειριστείς κρίσεις που συμβαίνουν μέσα στα ξενοδοχεία δηλαδή κάποιος πελάτης δεν είναι ευχαριστημένος και έρχεται και σου κάνει παράπονα. Πως λοιπόν πρέπει να είσαι εσύ για να τον αντιμετωπίσεις, να είσαι ευγενικός, να είσαι χαμογελαστός, να είσαι στη θέση να του προσφέρεις κάτι που θέλει.. οπότε ναι, είναι αρκετά σημαντικό να υπάρχει.

Ερ.: Μάλιστα, πως θεωρείς ότι μπορούν να σε βοηθήσουν οι δεξιότητες επικοινωνίας στην επαγγελματική σου εξέλιξη;

Απ.: Για μένα κύριο κομμάτι είναι να μπορείς να έρθεις αντιμέτωπος με τον κόσμο, να μπορείς να μιλήσεις, να έχεις ευχέρεια λόγου, πέρα από αυτό που είπαμε για τις κρίσεις, ότι κάτι γίνεται, είτε με τον ανώτερό σου, πως πρέπει να τον αντιμετωπίσεις σαν άνθρωπο.

Ερ.: Ωραία...τι σημαίνει για σένα να μιλάς για τα συναισθήματά σου και να τα εκφράζεις;

Απ.: Για μένα είναι πάρα πολύ σημαντικό, γιατί νομίζω ότι ο άνθρωπος είναι συναισθηματικό ον και αυτό είναι που τον κάνει να είναι ευγενικός, κοινωνικός, θυμωμένος ή το οτιδήποτε, οπότε για μένα προσωπικά, μου είναι αρκετά εύκολο να εκφράσω τα συναισθήματά μου και σε τρίτους και σε αγνώστους, γιατί νιώθω ότι γίνομαι πιο πολύ ο εαυτός μου όταν εκφράζομαι συναισθηματικά.

Ερ.: Σημαίνει αυθεντικότητα δηλαδή για σένα το να εκφράζεις συναισθήματα;

Απ.: Ναι, ναι, κυρίως.

Ερ.: Όταν χρειάζεται να αντιμετωπίσεις ένα πρόβλημα ή μία κρίση, πως διαχειρίζεσαι τα συναισθήματά σου; Όχι για τη συμπεριφορά, τα συναισθήματα πως διαχειρίζεσαι;

Απ.: Είναι λίγο δύσκολο σε μένα γιατί είμαι αρκετά συναισθηματική και πολλές φορές με κατακλύζει το συναίσθημα και 'θολώνω', αλλά εκείνη τη στιγμή προσπαθώ λίγο αφού περάσει η κρίση, να σκεφτώ χωρίς το συναίσθημα. Εκείνη τη στιγμή μου είναι αρκετά δύσκολο και είμαι ακόμη στη φάση του να προσπαθώ να προσαρμόζομαι και να το καταφέρνω.

Ερ.: Είναι κάτι δηλαδή που το επεξεργάζεσαι; Το βλέπεις και το προσπαθείς;

Απ.: Ναι, ναι, είναι κάτι που το έχω αντιληφθεί.

Ερ.: Οκ, ωραία... προτιμάς να δουλεύεις μόνη σου, ή σαν μέλος ομάδας και για πιο λόγο προτιμάς...

Απ.: ...ναι... ανάλογα.. δηλαδή στις εργασίες που μας βάζουν - επειδή έχω δοκιμάσει και τα δύο - όταν είναι πολλά άτομα σε μια ομάδα δεν γίνεται δουλειά, δεν μπορείς να πεις 'εσύ θα κάνεις εκείνο κι εσύ θα κάνεις το άλλο', γιατί γίνεται 'χαμός'.. ενώ έχω παρατηρήσει ότι με ένα άτομο μπορεί να υπάρχει συνεννόηση και δεν είμαστε 'εσύ θα κάνεις εκείνο κι εγώ αυτό', θα κάτσουμε μαζί, θα τα δούμε από την αρχή ένα - ένα, θα τα συζητήσουμε...νομίζω ότι είμαι ομαδικό άτομο γιατί όταν κάθομαι να τα κάνω μόνη μου δυσκολεύομαι κάπως.

Ερ.: Τι είναι αυτό που σε βοηθάει;

Απ.: Το ότι όταν έχω ιδέες κι από ένα άλλο άτομο 'παίρνω πιο εύκολα μπρος'.

Ερ.: Οπότε επίσης είναι κάτι που το έχεις εντοπίσει σαν χαρακτηριστικό σου.. ποια πιστεύεις ότι είναι τα δυνατά σημεία σου στην επικοινωνία σου με τους άλλους;

Απ.: Είμαι αρκετά κοινωνική οπότε μπορώ να πιάσω εύκολα συζήτηση από έναν άγνωστο χωρίς να τον ξέρω, μπορώ να πιάσω συζήτηση και να βρω τα ενδιαφέροντά του και να μιλήσουμε, δηλαδή μπορώ να ενδιαφερθώ για ένα ξένο άτομο. Επίσης έχω κι ένα αρνητικό, ότι είμαι και πολύ ντροπαλή ταυτόχρονα οπότε...δεν πολύ συνδέεται! Αλλά βασίζομαι στο κοινωνικό κομμάτι, στο χιούμορ, μπορώ να το βγάλω αυτό από έναν άνθρωπο και να τον κάνω να γελάσει, πιστεύω ότι είναι πολύ σημαντικό όταν συζητάς με κάποιον...κυρίως αυτά – κι ότι θα κάτσω να ακούσω τον άνθρωπο που έχω απέναντί μου, δεν θα θέλω να μιλάω μόνο εγώ, θα τον αφήνω να μιλήσει.

Ερ.: Ωραία.. τι θα ήθελες να βελτιώσεις σε σένα προκειμένου να επικοινωνείς πιο αποτελεσματικά και με ποιο τρόπο, αν έχεις βρει κάτι που θέλεις να το βελτιώσεις;

Απ.: Ναι, το κομμάτι που ντρέπομαι...δηλαδή... νιώθω από μικρή αυτό το πράγμα... ενώ μου αρέσει πολύ να συζητάω με κόσμο, όταν έρθει η στιγμή να με ακούσουν σε ένα δωμάτιο με ανθρώπους, κολλάω και δεν μου αρέσει καθόλου. Νομίζω ότι μπορεί να αντιμετωπιστεί διαβάζοντας εργασίες και κάνοντας παρουσιάσεις, μόνο με αυτό, ή αργότερα σε μία δουλειά με meeting και κόσμο, αλλά αυτή τη στιγμή δεν νομίζω ότι μπορώ να κάνω κάτι ακόμη, μόνο με εργασίες και παρουσιάσεις.

Ερ.: Θέλεις κάτι να σχολιάσεις ή να συμπληρώσεις πάνω σε αυτά που συζητήσαμε;

Απ.: Όχι, είμαι καλυμμένη, οι ερωτήσεις ήταν πολύ καλές..

Ερ.: Ωραία, σε ευχαριστώ πολύ για τη συμμετοχή σου.

Απ.: Κι εγώ σας ευχαριστώ, να είστε καλά.

Συνέντευξη Νο 3

18.12.19

Ερ.: Καλησπέρα, είσαι έτοιμος, θέλεις να ξεκινήσουμε;

Απ. Καλησπέρα, ναι.

Ερ.: Ωραία...θα ήθελα να σε ρωτήσω τι σημαίνει για σένα η έννοια 'επικοινωνία', τι σου έρχεται στο μυαλό;

Απ.: Όταν ακούω 'επικοινωνία' σκέφτομαι...μισό λεπτό, το σκέφτομαι στα αγγλικά... Interaction... ναι, να αλληλοεπιδρούμε με ανθρώπους για να επιτυγχάνουμε είτε το στόχο μας είτε όποια ενέργεια προσπαθούμε να κάνουμε.

Ερ.: Ωραία... η κριτική σκέψη κατά την άποψή σου καλλιεργείται στη διάρκεια της φοίτησής σου; Πως το φαντάζεσαι κάτι τέτοιο;

Απ.: Πιστεύω ότι είναι ανάλογα στον άνθρωπο μπορεί να υπάρχουν περιπτώσεις που κάποιος αναπτύσσει ή μπορεί να αναπτύξει μία σχετικά καλή κριτική σκέψη, αλλά ναι, βεβαίως πιστεύω ότι κατά τη διάρκεια των σπουδών του είτε θα την καλυτερέψει είτε θα την αναπτύξει.

Ερ.: Που πιστεύεις ότι οφείλεται; λες 'αναλόγως τον άνθρωπο '..στο πως...

Απ.: Πιστεύω αναλόγως την εμπειρία του, πως θα έχει αλληλοεπιδράσει με άλλους ανθρώπους κατά τη διάρκεια της ζωής του. Δεν πιστεύω πως όταν κάποιος πηγαίνει είτε στο πανεπιστήμιο είτε σε οποιαδήποτε άλλη ανώτερη εκπαίδευση θα αλληλοεπιδράσει με άλλους ανθρώπους, μπορεί να το κάνει και όταν είναι μικρότερος.

Ερ.: Φυσικά, αυτό που φαντάζεσαι όμως ή που περιμένεις από τις σπουδές σου, σαν εξέλιξη της κριτικής σκέψης, πιστεύεις ότι εξαρτάται πιο πολύ από σένα, από το περιβάλλον σου, από καθηγητές, από όλα μαζί;

Απ.: Είναι μία μίξη όλων αυτών πιστεύω, όπως ανέφερα και πριν είναι αναλόγως τον άνθρωπο γιατί μπορεί να μην είναι συμφέρον το περιβάλλον, μπορεί μόνος του

με τη θέλησή του να την αναπτύξει, δηλαδή με διάφορα άλλα μέσα να το καταφέρει αυτό.

Ερ.: Εσύ τι θα έκανες;

Απ.: Εγώ πιστεύω αν το περιβάλλον δεν μου το επέτρεπε, θα προσπαθούσα είτε μέσω άλλων περιβαλλόντων είτε να κάνω 'interact' με άλλους ανθρώπους, να το καλλιεργήσω. Αυτό. Αν δεν μου το επέτρεπε το περιβάλλον.

Ερ.: Ναι, οπότε έτσι κι αλλιώς λες ότι είναι κάτι που θα το κάνεις, θα το προσπαθούσες και μόνος σου

Απ.: Ναι, θα το έκανα.

Ερ.: Πιστεύεις ότι οι πτυχιακές σπουδές αρκούν για να εργαστείς στον τομέα, στην προκειμένη περίπτωση του τουρισμού;

Απ.: Στο συγκεκριμένο τομέα πιστεύω πως ναι και λόγω του ότι ζούμε σε μια χώρα που ο τουρισμός ανθεί, αλλά σε περιπτώσεις άλλου επαγγέλματος σε μια σύγχρονη Ελλάδα που όλοι έχουν πτυχία, δεν θα μπορούσες να το καταφέρεις αυτό, θα χρειαστείς μεταπτυχιακά, άλλες γνώσεις... αλλά στο συγκεκριμένο τομέα πιστεύω ότι φτάνει.

Ερ. ...πιστεύεις ότι αρκεί...ωραία.. θεωρείς ότι θα είχε χρησιμότητα η ένταξη ενός προγράμματος ανάπτυξης δεξιοτήτων επικοινωνίας στη διάρκεια των σπουδών σου; Και τι εννοώ με αυτό: αναπτύσσουμε δεξιότητες επικοινωνίας, είναι και η κριτική σκέψη σε αυτές, θα είχε νόημα ουσιαστικά να υπάρχει ένα πρόγραμμα συγκεκριμένο που θα βοηθάει τους φοιτητές να αναπτύξουν τέτοιες δεξιότητες, ή ότι πάρουν μέσα από τις σπουδές από άλλα μαθήματα;

Απ.: Σαφώς, σαφώς και θα ήτανε καλό να γίνει αυτό, λόγω του ότι πολλά άτομα σε αυτή την ηλικία και δεν θα έχουνε τόσο καλή κριτική σκέψη αλλά και όσον αφορά την ικανότητά τους να αλληλοεπιδρών με άλλα άτομα δεν θα είναι –όχι τόσο καλή- αυτό είναι σχετικό πιστεύω , απλώς δεν θα είναι τόσο εύκολο, γιατί όσον αφορά στον τομέα του τουρισμού πιστεύω ότι είναι πάρα πολύ σημαντικό να μπορείς να το κάνεις εύκολα αυτό.

Ερ.: Οπότε θεωρείς ότι είναι προτιμότερο να υπάρχει ένα μάθημα ή ένα πρόγραμμα κατά τη διάρκεια των σπουδών;

Απ.: Ναι... ναι.

Ερ.: Κατάλαβα, ωραία.. πως θεωρείς ότι μπορούν να σε βοηθήσουν οι δεξιότητες επικοινωνίας στην επαγγελματική σου εξέλιξη; Και δεν αναφέρομαι μόνο στην κριτική σκέψη, αλλά σε όλο αυτό το φάσμα, έτσι;

Απ.: Πιστεύω πως μέσα από αυτές τις γνώσεις θα μπορούσαμε να δημιουργήσουμε πολλές ευκαιρίες για εμάς. Και εννοώ με αυτό ότι όπως αναφέρθηκε πριν, όσο περισσότερο νιώθουμε εμείς πιο... όχι τόσο άβολα με τον εαυτό μας, όσο πιο εύκολα μας βγαίνει αυτό, τόσο περισσότερο θα δημιουργούμε ευκαιρίες για εμάς, γιατί σε αυτό τον τομέα είναι πολύ σημαντικό.

Ερ.: Σωστά, από τη στιγμή που μιλάς για αλληλεπίδραση φυσικά... Κάτι άλλο τώρα: τι σημαίνει για σένα να μιλάς για τα συναισθήματά σου και να τα εκφράζεις;

Απ.:εγώ προσωπικά δεν το πολύ κάνω αυτό... αλλά καταλαβαίνω ότι για πολλά άτομα...και τους κάνει καλό και τους βοηθάει στο να αναπτύσσουν μια συγκεκριμένη ευκολία για να κάνουν σχέσεις με άτομα, το πώς να εκφράζονται...ξανακάνετε λίγο την ερώτηση;

Ερ.: ναι...και να μιλάς, δηλαδή μπορεί να λες 'εγώ αυτή τη στιγμή αισθάνομαι χαρά, ή αισθάνομαι θυμωμένος, ή αισθάνομαι απογοήτευση' , το ένα είναι ότι συζητώ για τα συναισθήματά μου και το άλλο ότι τα εκφράζω μέσα από συμπεριφορά, κάποιιοι άνθρωποι αισθάνονται διάφορα πράγματα και δεν το δείχνουν με συμπεριφορά.. τι είναι για σένα είτε το δείχνεις είτε όχι τι σημαίνει, πόση σημασία έχει και τι κάνεις με αυτό;

Απ.: Πιστεύω μέσα από το να το δείχνεις ή να μην το δείχνεις να κάνεις κάτι ώστε να προσπαθείς να καλυτερεύσεις τον εαυτό σου είτε με το να μην τα εκφράσεις, να το κρατήσεις μέσα σου και να προσπαθήσεις να το λύσεις μόνος σου σαν παράδειγμα, είτε να το πεις και να προσπαθήσεις μέσα από την αλληλεπίδραση αυτή να το λύσεις ή να πάρεις μια άποψη και να μπορέσεις, ουσιαστικά να δώσεις λύση

Ερ.: Πιστεύεις ας πούμε ότι κάποιοι άνθρωποι θεωρούν ότι βοηθούνται με το να μιλήσουνε, να το εκφράσουνε κι άλλοι προτιμούν...

Απ.: Ναι, είναι ανάλογα το πώς θα το δει κανείς.

Ερ.: Ωραία...όταν χρειάζεται να αντιμετωπίσεις ένα πρόβλημα ή μία κρίση, πως διαχειρίζεσαι τα συναισθήματά σου; Όχι πως εκφράζεις τη συμπεριφορά...κατανοητό, έτσι...

Απ.: Τα συναισθήματά μου τα αφήνω στην άκρη, προσπαθώ να δράσω με λογική, να κάτσω να σκεφτώ και να μην αφήσω τα συναισθήματά μου να με επηρεάσουν, γιατί πιστεύω ότι αυτό είναι και το σωστό.

Ερ.: Τι σημαίνει για σένα 'το σωστό'; Ο τρόπος αυτός που σκέφτεσαι και λες ότι 'τα αφήνω στην άκρη' σε τι πιστεύεις ότι σε βοηθάει και παίρνεις αυτή την απόφαση;

Απ.: Πιστεύω ότι με αυτό τον τρόπο λύνω τα προβλήματά μου αντικειμενικά, χωρίς να αφήσω τα συναισθήματά μου να με επηρεάσουν είτε να κάνω κάτι λάθος όσον αφορά τη γνώμη μου, να το κάνω λάθος με τη γνώμη μου, να μην αφήσω τα συναισθήματά μου να με επηρεάσουν για να μην το κάνω λάθος.

Ερ.: Κατάλαβα, ωραία... τι προτιμάς να δουλεύεις μόνος σου, ή σαν μέλος κάποιας ομάδας και για πιο λόγο εάν προτιμάς το ένα ή το άλλο; ή και τα δύο;

Απ.: Πιστεύω αναλόγως, θα υπάρξουν φορές που θα προτιμήσω να δουλέψω με άτομα λόγω του ότι μπορεί σε ένα συγκεκριμένο Project να μην έχω τόσες γνώσεις για το θέμα και να το καλύψω αυτό με τα άλλα άτομα που θα με βοηθήσουν και όταν νιώθω άνετα με κάτι, με το θέμα συγκεκριμένα που πιστεύω ότι μπορώ να το κάνω μόνος μου και θα προτιμούσα να το κάνω μόνος μου.

Ερ.: Έχει να κάνει πιο πολύ ας πούμε με ασφάλεια-ανασφάλεια, αυτοπεποίθηση;

Απ.: Ναι με ασφάλεια, ανασφάλεια, έχω αυτοπεποίθηση όταν γνωρίζω κάτι και συνήθως όταν έχω αυτοπεποίθηση προσπαθώ να το κάνω μόνος μου.

Ερ.: Γιατί;

Απ.: Γιατί πιστεύω πως όταν δεν έχω αυτοπεποίθηση κάνω μόνο κακό κι όχι καλό, σε όλο το γκρουπ, μπορεί να... είτε οι σκέψεις μου είτε οι πράξεις μου να είναι επιβλαβείς.

Ερ.: Μάλιστα και όταν έχεις αυτοπεποίθηση και προτιμάς να δουλέψεις μόνος σου, τι είναι αυτό που σε κάνει να λες 'όχι, θα το αναλάβω εγώ' ;

Απ.: Πιστεύω πως θέλω απλώς να βασίζομαι στον εαυτό μου και να μην... να έχω αυτοπεποίθηση ότι μπορώ να το κάνω και δεν θέλω να βασίζομαι σε άλλο άτομο, οπότε...ουσιαστικά θα μπορούσατε να πείτε ότι είμαι και εγωιστής, λόγω εγωισμού μπορείτε να το πείτε

Ερ.:...ο 'εγωισμός' είναι βέβαια και υποκειμενικό το τι σημαίνει.. είναι ότι θέλεις να αναλάβεις όλο το κομμάτι της ευθύνης ή και τη χαρά του αποτελέσματος, της νίκης;

Απ.: Περισσότερο την ευθύνη, γιατί δεν είμαι άτομο που μπορεί να κάνω κάτι και να πάω να εκφραστώ και να... ουσιαστικά 'to boost', δεν το κάνω, απλώς προσπαθώ να πάρω την ευθύνη, να μην κάνω κάτι που θα είναι επιβλαβές στους άλλους.

Ερ.: Όταν αναλαμβάνεις κάτι και τα βγάζεις πέρα τι νιώθεις μετά;

Απ.: Χαίρομαι με τον εαυτό μου, αλλά όχι χαρά το ότι...όπως είπα και πριν 'boost', αλλά ότι τα έβγαλα πέρα, δεν έκανα κάτι επιβλαβές για κάποιον άλλο, απλώς μπορείτε να το πείτε και 'καθησυχάστηκα'.

Ερ.: Ναι, κατάλαβα.. ποια πιστεύεις ότι είναι τα δυνατά σου σημεία στην επικοινωνία σε σχέση με άλλους ανθρώπους;

Απ.: Το ότι μπορώ να ταυτιστώ σε πολλά πράγματα με αυτούς.

Ερ.: Τι σημαίνει 'ταυτίζομαι' για σένα;

Απ.: Για μένα ταυτίζομαι σημαίνει είτε ότι έχω βιώσει παρόμοια πράγματα με κάποιον και μπορώ να τον καταλάβω καλύτερα, αλλά επίσης πιστεύω πως σαν άνθρωπος μπορώ και να μην έχω ζήσει κάτι παρόμοιο με ένα συγκεκριμένο άτομο να προσπαθήσω να το καταλάβω καλύτερα, να μπω σε όλη αυτή τη διαδικασία να καταλάβω κάτι και πιστεύω ότι αυτό με κάνει διαφορετικό.

Ερ.: Το έχεις δει δηλαδή, πάει καλά, έχεις βιώσει τέτοιες καταστάσεις;

Απ.: Ναι, ναι, έχω βιώσει τέτοιες καταστάσεις και έχει πάει πολύ καλά.

Ερ.: Είναι δηλαδή ένα σημείο που θαυμάζεις ή λες ‘μπράβο’ στον εαυτό σου επειδή τα καταφέρνει;

Απ.: Ναι, είναι από τα λίγα πράγματα που μπορώ να πω για τον εαυτό μου.

Ερ. Ωραία.. τι θα ήθελες να βελτιώσεις σε σένα προκειμένου να επικοινωνείς πιο αποτελεσματικά και με ποιο τρόπο πιστεύεις;

Απ.: Την αυτοπεποίθησή μου.

Ερ.: Την αυτοπεποίθησή σου...με πιο τρόπο πιστεύεις ότι θα μπορούσες να τη βελτιώσεις; Εννοώ μέσα από ένα πρόγραμμα εκπαιδευτικό, μόνος σου;

Απ.: Πιστεύω πως μόνος μου δεν θα το καταφέρω ποτέ, αλλά είτε μέσω κάποιου προγράμματος, είτε μέσω των φίλων μου και όταν λέω των φίλων μου εννοώ να εκφράσω αυτό το συγκεκριμένο θέμα μου και είτε να επικοινωνήσω με άλλα άτομα, να κάνω καινούριες γνωριμίες, οτιδήποτε, αλλά με τους φίλους μου θα είναι διαφορετικό γιατί θα έχω μία αίσθηση ασφάλειας και να γνωρίσω αυτά τα άτομα θα είναι είτε κοντά εκεί είτε πίσω στο μυαλό μου θα ξέρω πως είναι και οι φίλοι μου εκεί και θα έχω μια συγκεκριμένη ασφάλεια, γιατί όταν προσπαθώ να κοινωνικοποιηθώ συνήθως και είμαι ολομόναχος και δεν έχω κάποιο γνωστό, νιώθω, όχι φόβο, απλώς μια ανασφάλεια που πιστεύω αυτό με κρατάει πίσω.

Ερ.: Αυτό ήθελα να σε ρωτήσω, τι συμβαίνει μετά., δηλαδή θέλεις να κοινωνικοποιηθείς... και τι λες, ‘καλύτερα να μην το κάνω’ ...καλά το καταλαβαίνω;

Απ.: Ναι, εκείνη τη στιγμή από την ανασφάλεια, προσπαθώ να κοινωνικοποιηθώ αλλά η ανασφάλεια με κρατάει πίσω. Το μετανιώνω για τι σκέφτομαι ότι μπορεί να έχω αγνοήσει ένα άτομο, μπορεί να είχαμε κοινά, μπορεί να είχαμε μοιραστεί εμπειρίες παρόμοιες και μπορεί να το στερήσα αυτό από τον εαυτό μου.

Ερ.: Εάν υπήρχε ένα πρόγραμμα ως το πούμε ‘εκπαιδευτικό’ μέσα στη σχολή, θα έμπαινες στη διαδικασία να το παρακολουθήσεις;

Απ.: Πιστεύω ναι, θα μου έκανε και καλό, είτε να συμμετέχω καθ' όλη τη διάρκεια του προγράμματος είτε μόνο στις αρχές, πιστεύω ότι θα με άλλαζε κάπως, ότι θα ήταν καλό.

Ερ.: Θα το προτείνω τότε αυτό. Έχει κάτι να προσθέσεις ή να σχολιάσεις ή κάτι που θα ήθελες να πεις κλείνοντας πάνω σε αυτά που λέμε, αν θέλεις να αφήσεις το δικό σου σχόλιο..

Απ.: Πιστεύω πως τα παιδιά γενικότερα της γενιάς μας είμαστε είτε πρωτοετείς είτε δευτεροετείς, είμαστε το ενδιάμεσο του 'πάρα πολύ κοινωνικό άτομο' και του εντελώς 'αντικοινωνικού', δηλαδή πολλοί από εμάς πιστεύω ότι έχουμε συγκεκριμένα κόμπλεξ στο θέμα κοινωνικοποίηση, τα οποία δεν μπορώ να προσδιορίσω γιατί έχουν δημιουργηθεί, ο καθένας έχει τους λόγους του αλλά εγώ από όσο έχω παρατηρήσει, μπορώ να πω ότι πολλά άτομα είναι παραμελημένα, ότι δεν έχουμε θέμα στο να κοινωνικοποιηθούμε, αλλά έχουμε ορισμένα πράγματα που μας κρατάνε πίσω

Ερ.: Αυτό το βλέπεις μέσα από το περιβάλλον σου, από γνωστούς, από άλλα άτομα συνομήλικά σου;

Απ.: Και από γνωστούς αλλά και από τα άτομα που έχω μιλήσει, είτε από παλιούς συμμαθητές, είτε από άτομα που έχουμε γνωρίσει στη σχολή και εκεί που θέλω να καταλήξω είναι ότι προσπαθούν να το κρύψουν, δηλαδή προς τα έξω να δείξουν ότι είναι πάρα πολύ κοινωνικοί και δεν υπάρχει θέμα και μετά όταν πηγαίνουν σπίτι είναι αυτό, οι σούπερ αντικοινωνικοί και το στιδήποτε.

Ερ.: 'Αντικοινωνικός'...τι σημαίνει για σένα; Τι χαρακτηριστικά έχει;

Απ.: Για μένα τα χαρακτηριστικά του αντικοινωνικού είναι όχι να μη μιλάει με άτομα εντελώς καθόλου, απλώς να μιλάει με άτομα αλλά να μην εκφράζει ενδιαφέρον, είναι σα να συνομιλείς με ένα τοίχο.

Ερ.: Δεν είναι ποιοτική δηλαδή η συζήτηση;

Απ.: ...και δεν είναι ποιοτική και δεν κερδίζεις κάτι από αυτό. Εγώ πιστεύω πως κάθε φορά που συνομιλείς με κάποιον όλο και κάτι κερδίζεις, είτε παίρνεις κάτι από

αυτόν, είτε παίρνει αυτός κάτι από σένα, από εκφράσεις, μπορεί μια λέξη, είτε μπορεί και ολόκληρες γνώμες να σου τις αλλάξει κάποιος. Αυτό είναι που βλέπω..

Ερ.: Μάλιστα...πολύ ουσιαστικές οι επισημάνσεις σου, σε ευχαριστώ που τις μοιράστηκες.

Απ.: Κι εγώ σας ευχαριστώ πολύ.

Συνέντευξη Νο 4

18.12.19

Ερ.: Πως είσαι; Μπορούμε να ξεκινήσουμε;

Απ.: Ναι, ναι, μια χαρά

Ερ.: Τι σημαίνει για σένα η έννοια 'επικοινωνία';

Απ.: Ωραία, λοιπόν...η έννοια επικοινωνία για μένα είναι κάτι δύσκολο να προσδιοριστεί, λόγω της τεχνολογίας βασικά, θεωρώ ότι η επικοινωνία των ανθρώπων έχει χαθεί, υπάρχει αλλά όχι σωστή..

Ερ.: ...αποτελεσματική επικοινωνία, ναι.. πριν από αυτό όμως, σαν λέξη, έννοια, τι συνειρμό θα σου έκανε; Λέω 'επικοινωνία, τι σημαίνει για μένα';

Απ.: το πρώτο πράγμα που μου έρχεται στο μυαλό ε; ...επικοινωνία...συνεργασία

Ερ.: Τι σημαίνει για σένα η 'συνεργασία';

Στη δουλειά...στο κομμάτι της δουλειάς είναι το Α και το Ω, ειδικά αν υπάρχει μια εργασία που έχει σαν βάση την ομάδα, η συνεργασία είναι το παν.

Ερ.: Ωραία.. η κριτική σκέψη καλλιεργείται κατά την άποψή σου στη διάρκεια φοίτησής σου;

Απ.: Ναι, σίγουρα, στο σχολείο ήταν πιο...στείρα γνώση ας πούμε, ενώ τώρα οι καθηγητές προσπαθούν να σου γεννήσουν ερωτήματα κι όχι να σου δώσουν πληροφορίες. Βλέπω ότι στο τμήμα είμαστε τόσα παιδιά, με τόσο διαφορετικές απόψεις εξίσου σωστές, οπότε βγάζουμε το σωστότερο αποτέλεσμα μέσα από διαφορετικές απόψεις.

Ερ.: Βλέπεις ότι υπάρχει μια διαφορά; Ενθαρρύνεται ουσιαστικά αυτή η μέθοδος;

Απ.: Ναι, σίγουρα.

Ερ.: Ωραία, πιστεύεις ότι οι πτυχιακές σπουδές είναι επαρκείς για να εργαστείς στον τομέα του marketing στην προκειμένη περίπτωση;

Απ.: Όχι, για μένα δεν αρκεί, σίγουρα χρειάζεται κάτι σε μεταπτυχιακό επίπεδο, η εμπειρία οπωσδήποτε, η προσωπική προσπάθεια -καλά και το μεταπτυχιακό είναι προσωπικός σου αγώνας-, αλλά θέλει και κάτι άλλο, αυτό το να παρατηρείς διαφημίσεις ας πούμε που λέγαμε πριν είναι τρομερό, είναι εξάσκηση από μόνη της.

Ερ.: Θεωρείς ότι θα είχε χρησιμότητα η ένταξη προγράμματος ανάπτυξης δεξιοτήτων επικοινωνίας κατά τη διάρκεια των σπουδών σου;

Τι σημαίνει αυτό...να σχεδιαστεί ένα πρόγραμμα που σκοπός του θα είναι στις συγκεκριμένες σχολές η ανάπτυξη δεξιοτήτων επικοινωνίας, ή ενδεχομένως αρκεί με τον τρόπο που γίνεται, παράλληλα;

Απ.: Όχι, σίγουρα δεν αρκεί, είναι από μόνη της μια επιστήμη, είναι ένα κομμάτι μόνο του, σίγουρα χρειάζεται.

Ερ.: Σε τι θα σε βοηθούσε σε προσωπικό επίπεδο, αν υπήρχε κάτι τέτοιο; Σε συνδυασμό με αυτές τις σπουδές;

Απ.: Το να μπορώ να λύσω σωστότερα κάποια προβλήματα που θα μπορούσαν να έρθουν μπροστά μου, δηλαδή σε λιγότερο χρόνο και πιο σωστά, με την κριτική σκέψη. Είναι το πρώτο πράγμα που μου έρχεται στο μυαλό, δεν θέλω να το ξανασκεφτώ και να λέω..

Ερ.: Όχι μια χαρά, η αυθόρμητη σκέψη είναι το ιδανικό. Πως θεωρείς ότι μπορούν να σε βοηθήσουν οι δεξιότητες επικοινωνίας στην επαγγελματική σου εξέλιξη; Αν το συνδέσεις δηλαδή μετά τις σπουδές, δουλειά..

Απ.: Σίγουρα μπορούν να μας βοηθήσουν

Ερ.: Με ποιο τρόπο, τι είναι αυτό που πιστεύεις ότι κάνει τη διαφορά, όταν κάποιος έχει ανεπτυγμένες αυτές τις δεξιότητες σε σχέση με κάποιον άλλο που δεν τις έχει; στα συγκεκριμένα επαγγέλματα;

Απ.: Δεν θα πω ότι θα είσαι καλύτερος από αυτόν και θα επιβάλλεις την άποψή σου, αλλά θα του δώσεις να καταλάβει με έξυπνο τρόπο τη σωστή επιλογή, με την επικοινωνία και όχι να το επιβάλλεις, να μιλήσεις μαζί του, να συζητήσεις μαζί του, να τον προβληματίσεις, μπορεί κι αυτός να έχει μια άποψη που να μην την έχεις σκεφτεί εσύ και να είναι πιο σωστή, αλλά σίγουρα αυτό δεν θα βρεθεί έτσι, αλλά μόνο με την επικοινωνία, με τη συζήτηση..

Ερ.: Ποιος θα μπορούσε να είναι 'αυτός'...αναφέρεσαι σε πελάτη, σε συνεργάτη, σε εργοδότη...

Απ.: Οποιοσδήποτε θα μπορούσε να είναι.. από το αφεντικό μου μέχρι και τον πελάτη, μέχρι και μια προωθήτρια.

Ερ.: Με όποιον άνθρωπο δηλαδή μπαίνεις στη διαδικασία να έχεις μία συναλλαγή, μία συνεργασία;

Απ.: Ναι, θα με βοηθήσει

Ερ.: Ωραία.. τι σημαίνει για σένα να μιλάς για τα συναισθήματα σου και να τα εκφράζεις;

Απ.: Στο επαγγελματικό επίπεδο δεν θα το έκανα νομίζω...καλώς ή κακώς ο επαγγελματισμός είναι πολύ ψυχρός, πιο πολύ θα προσπαθήσεις να δείξεις τη χαρά, παρά τις λύπες σου, τα προβλήματά της ζωής σου.

Ερ.: Πως το προσδιορίζεις λοιπόν, ότι δεν θα εξέφραζες ποια συναισθήματα;

Απ.: Δεν θα εξέφραζα σίγουρα τη λύπη, τη στεναχώρια και το θυμό νομίζω... θα προσπαθούσα τον θυμό πιο πολύ να τον κατευνάσω.

Ερ.: Ενδεχομένως για να μη χάσεις τον έλεγχο;

Απ.: Ο θυμός από προσωπική εμπειρία, από ποδοσφαιρική προσωπική εμπειρία σίγουρα δεν σε βοηθάει να σκεφτείς μετά σωστά το επόμενο 90λεπτο καθαρά, οπότε χάνεσαι μέσα στο παιχνίδι, το ίδιο θα συμβεί και με τη δουλειά, άμα νευριάζεις με οτιδήποτε, για μία, δύο, τρεις ώρες δεν θα μπορείς να λειτουργήσεις με τίποτα.

Ερ.: Η χαρά όπως, που είπες;

Απ.: Η χαρά είναι σίγουρα θετική ενέργεια, βασικά παίρνεις ψυχολογία, δουλεύεις καλύτερα, σίγουρα ούτε το πολύ υπερβολικό, δηλαδή να μη μπορείς να σκεφτείς και να δουλέψεις, αλλά νομίζω η χαρά με το θυμό, σίγουρα το θετικό είναι κάτι καλύτερο.. έτσι πιστεύω εγώ.

Ερ.: Δηλαδή έτσι όπως το λες στο κομμάτι της δουλειάς το να μιλήσεις για θετικά συναισθήματα, ή να εκφράσεις θετικά συναισθήματα είναι οκ;

Απ.: Ε...ναι...ναι

Ερ.: Όταν χρειάζεται να αντιμετωπίσεις ένα πρόβλημα ή μία κρίση, πως διαχειρίζεσαι τα συναισθήματά σου;

Απ.: ε...λίγο ξανά την ερώτηση...

Ερ.: Βεβαίως...πως διαχειρίζεσαι τα συναισθήματα, όχι τη συμπεριφορά σου, σε ένα πρόβλημα; Τι γίνεται δηλαδή, τι κάνω με αυτό που αισθάνομαι;

Απ.: Ναι, προσπαθώ να είμαι όσο πιο επαγγελματίας γίνεται, δηλαδή να μη δείξω κανένα συναίσθημα ειδικά σε κάποιον πελάτη ή συνεργάτη που θα μπορεί αυτό να επηρεάσει την εργασία και γενικά όλο το περιβάλλον της δουλειάς, τώρα να αναφέρω κάποια συναισθήματα;

Ερ.: Όπως το νιώθεις, όπως θέλεις.

Απ.: ...πάλι θα πάω προς τα θετικά συναισθήματα, θα προσπαθήσω να περάσω την κρίση με κάτι θετικό...τώρα τι θα είναι αυτό το θετικό...μπορεί να είναι κάτι πολύ απλό, αλλά να με βοηθήσει, οτιδήποτε...τώρα πρόβλημα και κρίση...δεν ξέρω, θα προσπαθήσω να το αντιμετωπίσω πάντως.

Ερ.: Ναι, έτσι κι αλλιώς είναι πολύ υποκειμενική η διάκριση.. Προτιμάς να δουλεύεις μόνος σου ή ως μέλος ομάδας; και γιατί το ένα ή το άλλο;

Απ.: ...και μόνος μου και με ομάδες, γενικά μόνος μου θέλω να δουλεύω όταν είναι ένα πολύ περίπλοκο πρόγραμμα και ένας συνεργάτης μου που δεν θα το γνωρίζει τόσο καλά μπορεί να μπερδέψει την κατάσταση αυτό όμως δεν σημαίνει ότι δεν θα ρωτήσω αν μπορεί να με βοηθήσει ή να το δουλέψουμε μαζί, απλά επειδή τυχαίνει αυτό καθημερινά στην εργασία μας, φεύγω εγώ, έρχεται κάποιος άλλος και υπάρχει μία σύγχυση, θα προτιμούσα να κλείνει ο καθένας το δικό του πρόγραμμα, -πάνω στο αντικείμενό μου μιλάω πάντα- αλλά το ομαδικό νομίζω δεν συγκρίνεται, είναι το καλύτερο που μπορεί να γίνει σε μια εταιρία, επιχείρηση, γιατί όλοι μαζί με λιγότερο κόπο καταφέρνουμε ένα τεράστιο αποτέλεσμα.

Ερ.: ...και πως είναι για σένα να είσαι μέλος μιας ομάδας;

Απ.: Είναι το καλύτερο που μπορεί να συμβεί σε μια εργασία το να είμαι μέλος μιας ομάδας, γιατί νιώθεις κι εσύ ότι δεν σε έχουν αποκόψει, είσαι μέλος της, είσαι ενεργό μέλος βασικά, νιώθεις ότι αξίζεις, σε ακούνε, ακούς κι εσύ τη δική τους γνώμη τους.. και γενικά υπάρχει ένα οικογενειακό κλίμα, μια μικρή κοινότητα...

Ερ.: Την ομάδα τη φαντάζεσαι όπως το είπες, σαν μικρή κοινότητα;

Απ.: Βασικά με τις ομάδες το παθαίνω αυτό συχνά, δένομαι σα να είναι η οικογένειά μου, θέλω να είναι έτσι μια ομάδα, δεν θέλω ούτε να υπάρχουνε κλίκες, ούτε να... θέλω να είναι οικογένεια, 'όλα τα προβλήματα μαζί, όλες οι χαρές μαζί'.

Ερ.: Αν τυχόν δεν λειτουργεί έτσι, γιατί καμιά φορά είμαστε σε δουλειές, μπορεί να είμαστε μέλη μιας ομάδας, να έχουμε ένα project, αλλά να μη βγαίνει, τότε τι συμβαίνει, σε σένα, όχι γενικότερα..

Απ.: Αυτό το 'τόσο όσο'...δουλεύεις τόσο με αυτό τον άνθρωπο, ώστε να μην υπάρχει πρόβλημα στη δουλειά σου, αλλά να μην επηρεάζεσαι κι εσύ ψυχολογικά, δηλαδή θα βγει το πρόγραμμα αλλά δεν χρειάζεται να έχεις και μετά την εργασία σου όπως πολλές φορές τυχαίνει να υπάρχει μία σχέση φιλική, να πας για ένα καφέ, να συζητήσεις πράγματα για τη δουλειά σου και τέτοια...απλά να βγει η δουλειά.

Ερ.: Το διαχωρίζεις λοιπόν.. μπορείς να το αντιληφθείς, να το νιώσεις όταν συμβαίνει;

Απ.: Σίγουρα, γιατί τα συναισθήματα θα είναι κοινά, δεν γίνεται ο ένας να 'μισεί' τον άλλο ή να μην τον συμπαθεί τόσο.. σίγουρα δεν δενόμαστε με όλους, έτσι, σίγουρα θα υπάρχει για κάποιον κάτι καλύτερο, αλλά το παν στην εργασία και στην ομάδα είναι να βγαίνει η δουλειά, από εκεί και πέρα όσο καλύτερα γίνεται και με τα άτομα και με την ποιότητα της δουλειάς,

Ερ.: Ναι, σωστά... Ποια πιστεύεις ότι είναι τα δυνατά σου σημεία στην επικοινωνία σου με τους άλλους;

Απ.: Έχω μια παραστατικότητα η οποία βοηθάει πάρα πολύ να με κάνει να δεθώ και να δεθεί ο άλλος με μένα,το χαμόγελό μου;

Ερ.: Εσύ ξέρεις! Σημασία έχει τι καταλαβαίνεις εσύ για τον εαυτό σου..

Απ.: Θα έλεγα ναι, αυτό! Από αυτά που μου λένε τουλάχιστον..

Ερ.: Συμφωνείς με αυτά που σου λένε; Είναι δυνατά σου σημεία; Πως το βλέπεις;

Απ.: Ναι νομίζω ότι είναι κάτι θετικό... μια χαρά, ένα τέτοιο πράγμα.

Ερ.: Ωραία.. τι άλλο; λες το χαμόγελό σου, η παραστατικότητά σου, υπάρχει κάτι άλλο;

Απ.: Η θετική μου διάθεση αυτό θα έλεγα, αυτό τα περιγράφει.

Ερ.: Τι θα ήθελες να βελτιώσεις σε σένα προκειμένου να επικοινωνείς πιο αποτελεσματικά; ...και αν θέλεις κάτι να βελτιώσεις, με ποιο τρόπο πιστεύεις ότι θα μπορούσες να το κάνεις;

Απ.: Πρακτικά θα ήθελα να μεγαλώσω το λεξιλόγιό μου, η επικοινωνία- η ελληνική γλώσσα βασικά έχει άπειρες λέξεις, οι οποίες είναι...δεν τις χρησιμοποιούμε καθημερινά. Δυσκολεύομαι σε αυτό, θέλω να βελτιωθώ σε αυτό το κομμάτι και ένας πολύ απλός τρόπος είναι να διαβάζεις βιβλία. Τι άλλο μπορώ να βελτιώσω...

Ερ.: Αυτό λοιπόν αφορά στο κομμάτι της λεκτικής επικοινωνίας, έτσι; θέλεις να διευρύνεις λίγο...

Απ.: Ναι, ναι, τη λεκτική επικοινωνία... τώρα κάτι άλλο...δεν μου έρχεται στο μυαλό.. το κύριο πρόβλημα που αντιμετωπίζω είναι αυτό και από το σχολείο, που ήταν φυσικά δικό μου λάθος που το άφησα..

Ερ.: Σε ρώτησα 'με ποιον τρόπο' και είπες 'με το να διαβάζεις βιβλία. Εάν είχες ένα οργανωμένο σύστημα, τι θα σε βοηθούσε να κάνεις; Μόνο με τη δική σου

πρωτοβουλία ή θα μπορούσε να υπάρχει κάτι άλλο που θα σου ταίριαζε πιο πολύ για να μπορέσεις να βελτιωθείς;

Απ.: Δεν ξέρω...δεν μπορώ να απαντήσω...

Ερ.: Δεν το έχεις σκεφτεί; Δηλαδή αν υπήρχε ας πούμε ένα σεμινάριο...

Απ.: Α ναι, σίγουρα

Ερ.: Αν υπήρχε κάτι τέτοιο θα προτιμούσες να προσπαθήσεις μόνος σου ή να είσαι σε κάποιο εκπαιδευτικό πρόγραμμα;

Απ.: Α, σε εκπαιδευτικό.

Ερ.: Για ποιο λόγο;

Απ.: Γιατί μόνος μου δεν ξέρω κατά πόσο θα... θα ξεκινήσω πάρα πολύ δυναμικά, θα χαλαρώνω όμως...θα επαναπαύομαι στον εαυτό μου. Όταν υπάρχει ένα σύνολο, μια ομάδα, ένας καθηγητής και ο μαθητής, υπάρχει αυτή η σχέση που σε 'πιέζει' λίγο...

Ερ.: 'Πίεση' – κινητοποίηση ας πούμε;

Απ.: Ναι, κάπως έτσι, ξέρω ότι θα επαναπαυτώ άμα ξεκινήσω κάτι μόνος μου,

Ερ.: Οπότε λες ότι χρειάζεσαι λίγο 'σπρώξιμο', έτσι;

Απ.: Ναι, θέλω να με 'σπρώχνουν', θέλω

Ερ.: Είναι νομίζω σημαντικό ότι αναγνωρίζεις τι είναι αυτό που θέλεις, για να μπορέσεις μετά να το κάνεις..

Απ.: Εντάξει, είναι..

Ερ.: Θέλεις κάτι να συμπληρώσεις, να σχολιάσεις.. κάποια σκέψη σου πάνω σε αυτή τη συζήτηση που είχαμε;

Απ.: Σίγουρα θα με βοηθήσει και με τη δουλειά μου, πλέον θα παίρνω πολύ πιο σωστές συνεντεύξεις και στα παιδιά στη δουλειά.

Ερ.: Ωραία! Σε ευχαριστώ πολύ

Απ.: Να είστε καλά

Συνέντευξη Νο 5

14.1.19

Ερ.: Λοιπόν, καλησπέρα, αν είσαι έτοιμη, μπορούμε να ξεκινήσουμε

Απ.: Έτοιμη είμαι, ναι.

Ερ.: Θα ήθελα να μου πεις τι σημαίνει για σένα η έννοια 'επικοινωνία';

Απ.: Επικοινωνία σημαίνει ότι καταλαβαίνουμε το τι θέλει να πει ο άλλος, προσπαθούμε να... είμαστε από δύο ή ως παραπάνω άτομα, να μπορούμε να μαζευόμαστε και να καταλαβαινόμαστε, να λύνουμε τις απορίες μας, τα προβλήματά μας, να εμπλουτίζουμε τις γνώσεις μας..

Ερ.: 'Να εμπλουτίζουμε'...με ποιο τρόπο το εννοείς αυτό σε σχέση με την επικοινωνία;

Απ.: Όταν επικοινωνείς με κάποιον, συζητάς, οτιδήποτε, μπορεί να σου πει μία λέξη ή μία έκφραση που να μην υπάρχει στο λεξιλόγιό σου ή να μην την έχεις ακούσει γενικώς και εμπλουτίζει έτσι τις γνώσεις μας και την επικοινωνίας μας...

Ερ.: Δηλαδή και 'μαθαίνω' και 'κατανώ' είναι η επικοινωνία για σένα;

Απ.: Ναι

Ερ.: Η κριτική σκέψη καλλιεργείται κατά την άποψή σου στη διάρκεια φοίτησής σου;

Απ.: Μπορώ να έχω ξανά την ερώτηση;

Ερ.: Εάν κατά την άποψή σου κατά τη διάρκεια των σπουδών σου καλλιεργείται η κριτική σκέψη.

Απ.: Ναι, γίνεται

Ερ: Πως το καταλαβαίνεις αυτό, με ποιο τρόπο; Τι είναι αυτό που κάνει τη διαφορά;

Απ.: Πιστεύω ότι ο περισσότερος μεγάλος ρόλος είναι οι καθηγητές, γιατί είναι ο τρόπος που μας μεταδίδουν το μάθημα, μας βάζουν σε σκέψεις, έχουν καλύτερη αποκω...πώς να το πω...τέλος πάντων που μας δίνουν να το καταλάβουμε.. υπάρχουν καθηγητές που μιλάς και δεν σου περνάει τίποτα άρα δεν μπορείς να σκεφτείς, δεν μπορείς να επικοινωνήσεις με τον καθηγητή και ούτε με τους συμμαθητές σου για να μπορέσεις να πάρεις πληροφορίες ώστε 'τι είπε ο

καθηγητής, δεν κατάλαβα τίποτα'.. ούτε και ο φοιτητής μπορεί να καταλάβει και δυστυχώς δεν υπάρχει συνεννόηση.

Ερ.: Βλέπεις διαφορά σε σχέση με το σχολείο, ή και στο σχολείο μπορεί να υπήρχαν δυνατότητες; Η προσωπική σου εμπειρία, πως ήταν;

Απ.: Ο κάθε τομέας έχει διαφορετικούς καθηγητές, διαφορετικοί χαρακτήρες, άρα ο καθένας καθηγητής είναι ανάλογα το πώς θα σου μεταδώσει, αν έχει μεταδοτικότητα, τότε μπορείς να το καταλάβεις και να υπάρχει επικοινωνία ανάμεσα στον καθηγητή και στον μαθητή πάντα είναι στο μέτριο, δεν ξέρεις ποιον θα γνωρίσεις και πως θα μπορέσεις να συνεργαστείς μαζί του.

Ερ.: Σωστά... πιστεύεις ότι οι πτυχιακές σπουδές είναι επαρκείς για να εργαστείς στον τομέα του marketing;

Απ.: Θεωρώ ότι χρειάζεται να κάνεις μεταπτυχιακό καλύτερα να εμπλουτίζεις συνέχεια τις γνώσεις γιατί όσο ζεις μαθαίνεις. Μπορείς να ξεκινήσεις να δουλέψεις στο marketing, αλλά καλό είναι να εμπλουτίζεις τις γνώσεις σου όχι μόνο στον τομέα του marketing, αλλά και σε διοίκηση και σε γραφιστική – όπως μας έλεγαν ένας καλός μαρκετίστας είναι και καλός γραφίστας, άρα χρειάζεσαι και γνώσεις γραφιστικής, άρα δεν σταματάς να μαθαίνεις σε όλη σου τη ζωή, πρέπει να συνεχίζεις.

Ερ.: Οπότε σύμφωνα με αυτό που λες δεν αρκεί ένα πτυχίο;

Απ.: Όχι αρκεί, αλλά για να γίνει πιο καλός στη δουλειά του πρέπει να βελτιωθεί.

Ερ.: Θεωρείς ότι θα είχε χρησιμότητα η ένταξη προγράμματος ανάπτυξης δεξιοτήτων επικοινωνίας κατά τη διάρκεια των σπουδών σου; Να διευκρινίσω: εάν μέσα στο πρόγραμμα σπουδών υπήρχε αντίστοιχα και κάποιο μάθημα, ή γινόταν ένα πρόγραμμα ξεχωριστά με την ανάπτυξη δεξιοτήτων επικοινωνίας;

Απ.: Θα ήθελα να υπάρχει πιστεύω θα βοηθούσε όχι μόνο εμένα αλλά και πολύ κόσμο και τα παιδιά θα μπορούσαν να τα δώσουν, να τα πουν σε άλλους, να 'διδάξουν' δηλαδή αυτό που διδαχθήκανε και να βοηθήσουν περισσότερο κόσμο, πιστεύω ότι θα ήταν καλύτερα να υπήρχε αυτό το μάθημα.

Ερ.: Με ποιον τρόπο; Σύμφωνα με την προσωπική σου ανάγκη τι πιστεύεις ότι θα χρειαζόταν να υπάρχει για να στηριχθεί ένα τέτοιο πρόγραμμα;

Απ.: Πως θα γινόταν το μάθημα;

Ερ.: Τι θα περιείχε ενδεχομένως ένα πρόγραμμα ανάπτυξης δεξιοτήτων επικοινωνίας, τι θα θέλατε να μάθετε;

Απ.: Θα ήθελα να μάθω πως θα μπορούσαμε να επικοινωνήσουμε με τους άλλους, με τον κάθε άνθρωπο, τη γλώσσα του σώματος, δυστυχώς δεν υπάρχει μάθημα συγκεκριμένο που να λέει για τη γλώσσα του σώματος, άρα η ψυχολογία και το πώς θα συμπεριφερθεί ο άλλος βοηθάει πάρα πολύ στο θέμα του μάρκετινγκ, γιατί έτσι μπορείς να καταλάβεις και τι θέλει ο πελάτης, άρα είναι πολύ χρήσιμο να καταλάβουμε πως θα σταθεί, το πώς θα επικοινωνήσεις με τον άλλο, να μιλήσεις, άρα θα ήταν καλύτερο να είναι σε ένα κλίμα πολύ φιλικό, να μην έχει άγχος ο καθένας και τρακ, να μπορέσουμε να γίνουμε μια ομάδα, μια 'οικογένεια', ώστε να μπορεί να μοιραστεί ο καθένας τις γνώμες και τις απόψεις και μέσα από αυτό να διδάξει ο καθηγητής και να εμπλουτίσουμε τις γνώσεις μας.

Ερ.: Αν καταλαβαίνω καλά να είναι ένας τρόπος επικοινωνίας για έκφραση;

Απ.: Για έκφραση και εκμάθηση

Ερ.: Μάλιστα, πολύ καλά...πως θεωρείς ότι μπορούν να σε βοηθήσουν οι δεξιότητες επικοινωνίας στην επαγγελματική σου εξέλιξη;

Απ.: Πως μπορούν να με βοηθήσουν...πιστεύω ότι έτσι μπορείς να καταλάβεις πολύ καλύτερα τον πελάτη κι όχι μόνο τον πελάτη, αλλά και τον συνάνθρωπό σου, ακούς με προσοχή τι θα πει...μερικές φορές οι πληροφορίες μπορεί να είναι τελείως 'άχρηστες', αλλά εγώ ακόμα και τις 'άχρηστες' πληροφορίες τις κρατάω στην άκρη γιατί κάποια στιγμή μπορεί να τις αλλάξω με το δικό μου τρόπο και μπορεί να ταιριάξουν, πιστεύω ότι είναι πάρα πολύ χρήσιμο για τον πελάτη, να μπορείς να καταλάβεις τι θέλει.

Ερ.: Τι σημαίνει για σένα να μιλάς για τα συναισθήματά σου και να τα εκφράζεις;

Απ.: Εγώ εκφράζω τα συναισθήματά μου χωρίς σκέψη, δεν είμαι άτομο που θα σκεφτώ πρώτα και μετά θα μιλήσω, είμαι πολύ αυθόρμητη, λέω αυτό που αισθάνομαι, ξέρω ότι μερικές φορές είμαι παρεξηγήσιμη, αλλά πάντα το διευκρινίζω στο τέλος ότι λέμε είναι 'μέσω πλάκας' ή 'μέσω σοβαρού' για να μην υπάρχει πρόβλημα με τον συνομιλητή, με τον απέναντι, πάντα ας πούμε το διευκρινίζω πρώτα και ύστερα κάνω την πλάκα, άμα καταλαβαίνει κάνω χιούμορ ή οτιδήποτε, εκφράζω πάντα αυτό που αισθάνομαι.

Ερ.: ...οπότε είναι σημαντικό φαντάζομαι να εκφράζεις..

Απ.: Πάρα πολύ σημαντικό, είναι μέσα στη ζωή μου.

Ερ.: Όταν χρειάζεται να αντιμετωπίσεις ένα πρόβλημα ή μία κρίση, πως διαχειρίζεσαι τα συναισθήματά σου; - όχι συμπεριφορά, τα συναισθήματα..

Απ.: Όταν υπάρχει ένα πρόβλημα, αν είναι επαγγελματικό προσπαθώ να τα βάλω κάτω, να δω τα υπέρ και τα κατά, να βρω τη λύση και να το κάνω, αν η κατάσταση με φέρει σε δύσκολη θέση, κάνω παύση, προσπαθώ να ηρεμήσω πρώτα εγώ και ύστερα να μπορέσω να βρω τη λύση του προβλήματος.

Ερ.: Προτιμάς να δουλεύεις μόνη σου ή σαν μέλος μιας ομάδας; Ή και έτσι κι αλλιώς; Ανάλογα; Και για ποιο λόγο το ένα ή το άλλο;

Απ.: Μου αρέσει να δουλεύω –αν είναι να κάνω μια εργασία θα προτιμούσα να την κάνω μόνη μου – δεν θα με πείραζε να κάνω με ομάδα, αρκεί να έχω επικοινωνία με τον συνάδελφό μου. Η επικοινωνία είναι πολύ σημαντική για μία εργασία, γιατί αν ο άλλος δεν θα κάνει δουλειά και πρέπει να την κάνεις όλη εσύ και μετά πάρει τα εύσημα ο ένας από τους δύο, δεν είναι ωραίο. Καλό είναι όταν θα πας να κάνεις μια συνεργασία με κάποιον να μπορείς πρώτα να επικοινωνήσεις μαζί του, να δεις αν ταιριάζετε σαν χαρακτήρες –στη δουλειά εννοώ- για να μπορέσετε να κάνετε μια καλύτερη δουλειά. Αν το φτάσεις εσύ στο πέντε, μαζί να καταφέρετε να το φτάσετε στο δέκα.

Ερ.: Οπότε για σένα προϋπόθεση είναι για να είσαι μέλος σε μια ομάδα..

Απ.: Σωστή επικοινωνία.

Ερ.: Διαφορετικά;

Απ.: Διαφορετικά καλύτερα μόνη, σε περίπτωση λάθους να μην φταίω και πάντα όταν τελειώνω εγώ τη δουλειά μου γιατί κάποια στιγμή δεν θα μπορώ να είμαι με τον συνάδελφό μου - πάντα δίνω το υλικό μου στον συνάδελφο, του λέω 'έλεγξέ το, πες μου αν είναι σωστό', για να μπορέσω να το τελειώσω.

Ερ.: Ωραία.. ποια πιστεύεις ότι είναι τα δυνατά σου σημεία στην επικοινωνία σου με τους άλλους;

Απ.: Τα δυνατά μου σημεία στην επικοινωνία είναι ότι είμαι αυθόρμητη, είμαι πάρα πολύ κοινωνική, εύκολα θα γνωρίσω κόσμο για να μπορέσω να επικοινωνήσω και πάντα λέω αλήθεια δεν λέω ποτέ ψέματα, γιατί πιστεύω ότι οι καλές βάσεις είναι από αλήθεια, έχω μάθει πρώτα να ακούω τον συνομιλητή μου τι θα μου πει, ποιο είναι το πρόβλημά του, πάντα θα ακούσω το πρόβλημά του για να μπορέσω να του

βρω λύση , σε περίπτωση που δεν θέλει να ακούσει εγώ θα του πω τη γνώμη μου και από εκεί και πέρα 'κάνε αυτό που πιστεύεις', δηλαδή ότι και να γίνει εγώ θα του τη δώσω τη συμβουλή μου για να τον βοηθήσω, αν θέλει αυτός να ακούει.

Ερ.: Τι θα ήθελες να βελτιώσεις σε σένα-εάν υπήρχε κάτι τέτοιο – προκειμένου να επικοινωνείς πιο αποτελεσματικά; Κι αν ήθελες κάτι τέτοιο με ποιο τρόπο πιστεύεις ότι θα μπορούσε να το κάνεις;

Απ.: Τον χαρακτήρα μου.

Ερ.: Στο κομμάτι της επικοινωνίας, του πως εκφράζομαι;

Απ.: Το πείσμα μου γιατί είμαι πολύ πεισματάρα στο θέμα αυτό, αν καταλάβω ότι κάποιος λέει 'λάθος' πράγματα θα προσπαθήσω με οποιοδήποτε τρόπο να του αποδείξω ότι λέει ψέματα, δεν είναι αλήθεια αυτά που λέει...κακό αυτό...πρέπει να ακούμε...και να αφήνουμε κάποια πράγματα... το δεύτερο είναι να ακούω, γιατί έχω μάθει να πράττω και πολύ λίγο να ακούω, θέλω να το βελτιώσω ακόμη περισσότερο να ακούω...ακούω τι θα πει ο άλλος, αλλά αν είναι να μου δώσουν μια συμβουλή δεν παίζει να την ακούσω.

Ερ.: Ουσιαστικά όχι με την έννοια της ακρόασης, αλλά αν θα λάβεις υπόψη σου, αν θα δώσεις σημασία σε αυτό που σου λέει ο άλλος;

Απ.: Ναι, μερικές φορές ακούω τι θα μου πει ο άλλος και μερικές φορές όχι.

Ερ.: Από τι εξαρτάται αυτό;

Απ.: Από το θέμα της συζήτησης κυρίως, αν είναι κάτι που το γνωρίζω, ή δεν με ενδιαφέρει, ή αν το έχω ακούσει πολλές φορές και καταλάβω ότι θα μου πουν τα ίδια, προτιμώ να μην ακούσω καθόλου αυτή τη συζήτηση. Αν ακούσω κάτι extra, θα το βάλω στην άκρη ειδικά όλη τη συζήτηση την αφήνω στη μέση, δεν το συνεχίζω.

Ερ.: Αυτό θα ήθελες να βελτιώσεις επομένως;

Απ.: Ναι, θα προτιμούσα να ακούω τον άλλο και να είμαι πιο ψύχραιμη στις απαντήσεις μου γιατί είμαι λίγο νευρική σε αυτό το θέμα.

Ερ.: Με ποιο τρόπο πιστεύεις ότι θα μπορούσες να βελτιώσεις αυτά τα σημεία που έχεις εντοπίσει;

Απ.: Κάθε βράδυ, ή μία φορά την εβδομάδα τουλάχιστον αν δεν μπορώ κάθε βράδυ βάζω κάτω τα υπέρ και τα κατά μου, βλέπω πως μπορώ να βελτιώσω, άρα βλέπω ότι θέλω περισσότερη υπομονή, θέλω περισσότερη προσοχή σε κάτι και προσπαθώ

να το διορθώσω μόνη μου, ότι προβλήματα δηλαδή έχω σαν αρνητικά τα κάνω θετικά.

Ερ.: Πιστεύεις ότι αν υπήρχε αντίστοιχα κάποιο εκπαιδευτικό πρόγραμμα που θα είχε εντάξει και τέτοιες ασκήσεις, θα σε βοηθούσε ή θα προτιμούσες να κάνεις μόνη σου...

Απ.: ...η κάθε γνώμη, συζήτηση είναι πάρα πολύ χρήσιμη και ειδικά αν είναι από κάποια εκπαίδευση ακόμη καλύτερα, γιατί παίρνεις περισσότερες γνώσεις.

Ερ.: Θα ήθελες να συμπληρώσεις κάτι, να πεις κάποιες σκέψεις σου;

Απ.: Όχι ευχαριστώ.

Ερ.: Σε ευχαριστώ πολύ.

Απ.: Παρακαλώ.

Συνέντευξη Νο 6

14.1.19

Ερ.: Καλησπέρα.

Απ. Καλησπέρα.

Ερ.: Είσαι έτοιμη να ξεκινήσουμε;

Απ.: Ναι, ναι

Ερ.: Θα ήθελα να σε ρωτήσω τι σημαίνει για σένα η έννοια 'επικοινωνία';

Απ.: Επικοινωνία μεταξύ ανθρώπων, συζητήσεις, βοήθεια μέσω της επικοινωνίας, συμβουλές, διάφορες σκέψεις, μοιραζόμαστε διάφορες σκέψεις...αυτό.

Ερ.: Η κριτική σκέψη καλλιεργείται κατά την άποψή σου, κατά τη διάρκεια της φοίτησής σου; των σπουδών σου;

Απ.: Ναι, σίγουρα ναι γιατί έχω να κάνω με άλλους συμφοιτητές και μόνο αυτό δηλαδή σίγουρα με βοηθάει λίγο να μπορώ να το δουλεύω και να το καλλιεργώ.

Ερ.: Σε σχέση με το σχολείο, πως το βλέπεις επίσης είχε...

Απ.: Ναι, ναι, πάνω σε αυτό, στο σχολείο, για αυτά τα χρόνια λέω.

Ερ.: Εννοώ το σχολείο της δευτεροβάθμιας σε σχέση με τις σπουδές τώρα, υπήρχε η δυνατότητα να καλλιεργείται η κριτική σκέψη και στο σχολείο;

Απ.: Πιο μικρή όχι, όχι τόσο

Ερ.: Τώρα τι βλέπεις να έχει αλλάξει, πως το αντιλαμβάνεσαι;

Απ.: Νομίζω ότι είναι και θέμα ηλικίας, νομίζω ότι είναι και ότι μεγαλώνω και μπορώ να το κάνω όλο αυτό, δηλαδή έχω τον τρόπο, μπορώ να σκεφτώ βασικά τον τρόπο που μπορώ να το κάνω.

Ερ.: Στην εκπαιδευτική διαδικασία στο μάθημα υπάρχει κάτι που σας δίνει τροφή για προβληματισμό; Για σένα, μπαίνεις μόνη σου στη διαδικασία; Πως λειτουργεί λοιπόν η 'κριτική σκέψη';

Απ.: Μπορώ να μιλήσω και για κάποιο μάθημα που κάνουμε που μου το δημιουργεί αυτό;

Ερ.: Ενδεχομένως, χωρίς να αναφερόμαστε σε ονόματα ή σε συγκεκριμένες πληροφορίες, για να κρατήσουμε την ανωνυμία

Απ.: Οκ, αλλά επειδή το έχω σκεφτεί σε συγκεκριμένο μάθημα...

Ερ.: Σε ένα 'X' μάθημα λοιπόν..

Απ.: Το προσπαθώ, αλλά μου δίνει την ευκαιρία το μάθημα αυτό για να το κάνω.

Ερ.: Πιστεύεις ότι οι πτυχιακές σπουδές είναι επαρκείς για να εργαστείς στον τομέα του μάρκετινγκ; Δηλαδή με ένα πτυχίο είμαι οκ; Πως το βλέπεις;

Απ.: Σίγουρα χρειάζεται το πτυχίο, γιατί κάτι πρέπει να δείξεις, αλλά όχι μόνο ένα πτυχίο, όσο μπορείς να το κυνηγήσεις, καλό θα ήτανε.

Ερ.: Να το κυνηγήσεις, πως το εννοείς; Με άλλου είδους εκπαίδευση;

Απ.: Εννοώ και με άλλα πτυχία, με μεταπτυχιακό, με σεμινάρια, με τέτοια πράγματα

Ερ.: Θεωρείς ότι θα είχε χρησιμότητα η ένταξη προγράμματος δεξιοτήτων επικοινωνίας κατά τη διάρκεια των σπουδών σου;

Απ.: Νομίζω πως ναι...όχι νομίζω, ναι

Ερ.: Πως θα ήταν καλό για σένα αυτό, τι θα ήταν καλό να περιέχει; Ή ο τρόπος που θα γίνεται για να σε βοηθήσει πραγματικά;

Απ.: Νομίζω τα παραδείγματα, τα παραδείγματα...κι εφόσον είμαστε αρκετά άτομα μέσα σε ένα τμήμα, όλοι μας από κάτι να λέμε και λίγο να παρομοιάζουμε ή να δίνουμε ένα παράδειγμα...

Ερ.: Πως θεωρείς ότι μπορούν να σε βοηθήσουν οι δεξιότητες επικοινωνίας στην επαγγελματική σου εξέλιξη;

Απ.: Σίγουρα λίγο να σκέφτομαι πριν...είτε μιλήσω είτε βγάλω κάποιο συμπέρασμα, να μπορώ λίγο να καταλαβαίνω με αυτούς που θα έχω να κάνω, όλα αυτά νομίζω...

Ερ.: Το να μπορέσεις να εξελιχθείς επαγγελματικά, να τα πας καλά σε μία δουλειά, τι είναι αυτό που θα σε βοηθήσει από αυτά που έχεις στην επικοινωνία, ή που θα ήθελες να αναπτύξεις;

Απ.: Μπορώ να πω τώρα με την ευκαιρία κάτι που θέλω να βελτιώσω;

Ερ.: Φυσικά.

Απ.: Να δίνω λίγο περισσότερο χρόνο σε αυτό που ακούω, να καταλάβω πιο βαθιά, γιατί συνήθως απαντάω και γρήγορα και δεν παίρνω τόσο χρόνο για να μπω και στον τρόπο βασικά που κάποιος το σκέφτηκε έτσι, αυτό νομίζω θα ήθελα..

Ερ.: Δηλαδή λες ότι για να πας καλύτερα σε μία δουλειά, χρειάζεται να...

Απ.: Να καταλαβαίνω, να μπαίνω στη θέση του άλλου και για ποιο λόγο το σκέφτηκε, όχι στο απόλυτο, σε μικρό βαθμό, αλλά...

Ερ.: Ναι, θα το δούμε και μετά σε ερώτηση που ακολουθεί.. Τι σημαίνει για σένα να μιλάς για τα συναισθήματά σου και να τα εκφράζεις; Αν μιλάς για τα συναισθήματά σου...

Απ.: Δεν μιλάω.. όχι ότι θεωρώ ότι δεν είναι σωστό, απλά εγώ δυσκολεύομαι. Νομίζω ότι λίγο με τον καιρό και όσο μεγαλώνω, ίσως να το βελτιώσω και αυτό..

Ερ.: Οπότε τι σημαίνει για σένα αυτό το 'δεν μιλάω για τα συναισθήματά μου, γιατί το κάνεις;

Απ.: Η αλήθεια;

Ερ.: Τελείως, ναι...

Απ.: Νομίζω ότι φοβάμαι, όχι τόσο για την αντιμετώπιση το πώς θα το πάρει κάποιος, όσο για το αν θέλω να το ακούσω εγώ..

Ερ.: Το να τα εκφράζεις;

Απ.: Το να τα εκφράζω είναι λίγο πιο εύκολο, ναι, γιατί είναι μέσω κινήσεων μέσω που γίνονται πράξεις κι αυτό είναι πιο εύκολο.

Ερ.: Όταν χρειάζεται να αντιμετωπίσεις ένα πρόβλημα ή μία κρίση, πως διαχειρίζεσαι τα συναισθήματά σου;

Απ.: Πλέον νομίζω ότι όχι τόσο μακάβρια όσο σε πιο μικρή ηλικία, δηλαδή τώρα φτάνω στο σημείο και λέω 'ή αυτό, ή αυτό θα ήτανε'... κάποιες φορές δεν μπορείς να αλλάξεις τα πάντα, οπότε πάρε την ίδια κατάσταση και κάνε την όσο καλύτερη μπορείς..

Ερ.: Προσπαθείς να το εκλογικεύσεις, ότι 'αφού έγινε'... ή να είσαι ψύχραιμη, τι;

Απ.: Να είμαι λίγο ψύχραιμη και να πω ότι εφόσον ήρθε για να γίνει αυτό, θα γινότανε, δεν μπορούμε να τα αλλάξουμε και όλα.. εφόσον ήρθε έτσι, το παίρνεις αυτό έτσι όπως είναι και...αυτό...

Ερ.: Προτιμάς να δουλεύεις μόνη σου ή σαν μέλος ομάδας...

Απ.: Όχι μόνη μου, θέλω να είμαι μέλος ομάδας ξεκάθαρα, δεν το μπορώ το άλλο..

Ερ.: Για ποιο λόγο;

Απ.: Γιατί έτυχε να κάνω και τα δύο και συνήθως θέλω να είμαι με κόσμο, να μπορώ να μοιράζομαι αυτό που έχω σκεφτεί, που θέλω να κάνω, ιδέες, σκέψεις, έτσι, με ομάδα.

Ερ.: Σε κάνει να νιώθεις πιο άνετα;

Απ.: Πιο ασφαλής.

Ερ.: Ωραία, εάν η ομάδα στην οποία ενδεχομένως είσαι, δεν σου προκαλεί αυτό το αίσθημα ασφάλειας...

Απ.: Τότε τίποτα αυτό που είπα, εφόσον είναι έτσι θα πάω κι εγώ κάπου μόνη μου και θα πάρω ότι...

Ερ.: Δηλαδή έτσι κι αλλιώς 'ψηφίζω ομάδα';

Απ.: Ναι, ναι.

Ερ.: Ποια πιστεύεις ότι είναι τα δυνατά σου σημεία στην επικοινωνία σου με τους άλλους;

Απ.: Είμαι κοινωνική δηλαδή από την πρώτη στιγμή μπορώ να πιάσω μία συζήτηση και σίγουρα να συμμετάσχω σε μία συζήτηση.

Ερ. Τι θα ήθελες να βελτιώσεις σε σένα προκειμένου να επικοινωνείς πιο αποτελεσματικά και με ποιο τρόπο θα μπορούσες να το κάνεις αυτό πιστεύεις;

Απ.: Οκ, επειδή το προανέφερα, να δίνω λίγο χρόνο σε αυτό που ακούω για να απαντήσω και, ο τρόπος νομίζω...άμα είχα βρει τον τρόπο θα το είχα ήδη βελτιώσει...

Ερ.: Δηλαδή μέσα από μία εκπαιδευτική μέθοδο, από ένα σεμινάριο, μόνη σου...

Απ.: Θα βοηθούσε, μόνη μου όχι, γιατί σίγουρα πολλές φορές χρειαζόμαστε και λίγο τη βοήθεια γιατί κάπου μπορεί να σου ανοίξουν τους ορίζοντες λίγο περισσότερο από εκεί που μπορείς εσύ.. νομίζω με κάτι τέτοιο, έτσι με κάποιο σεμινάριο, με άλλους ανθρώπους που μπορούν να έχουν κι αυτοί το ίδιο...υπάρχουν τέτοια σεμινάρια; Γίνονται, ε;

Ερ.: Γίνονται και προσπαθούμε μέσα από όλη αυτή την έρευνα και τη διαδικασία να βλέπουμε πιο στοχευμένα τι είναι αυτό που χρειάζεται για να μπορούμε να δίνουμε πιο συγκεκριμένα πράγματα που θα έχουν όφελος..

Απ.: Ναι, νομίζω ότι θα βοηθούσε, μόνο που το ακούω δηλαδή...όντως..

Ερ.: Θέλεις να συμπληρώσεις κάτι, κάποια σκέψη, να σχολιάσεις κάτι γύρω από αυτά που είπαμε;

Απ.: Όχι νομίζω ότι είμαι εντάξει, τώρα δεν μπορώ να σκεφτώ κάτι άλλο που να μου έρθει αυθόρμητα...

Ερ.: Ωραία λοιπόν, σε ευχαριστώ πολύ.

Απ.: Κι εγώ ευχαριστώ πολύ.

Συνέντευξη Νο 7

14.1.19

Ερ.: Καλησπέρα, αν είσαι έτοιμη μπορούμε να ξεκινήσουμε.

Απ. Ναι, καλησπέρα.

Ερ.: Ωραία, θα ήθελα να σε ρωτήσω τι σημαίνει για σένα η έννοια 'επικοινωνία';

Απ.: 'Επικοινωνία'...μου έρχεται η εικόνα δύο ανθρώπων, σημαίνει 'έρχομαι πιο κοντά', σημαίνει επαφή, σημαίνει σχέση...τι άλλο.. μεταφορά μηνύματος.. αυτό.

Ερ.: Ωραία.. η κριτική σκέψη καλλιεργείται κατά την άποψή σου στη διάρκεια της φοίτησής σου, των σπουδών σου;

Απ.: Εν μέρει ναι.

Ερ.: Πως θεωρείς ότι καλλιεργείται και τι συμβαίνει όταν δεν καλλιεργείται μέσα από αυτό που βιώνεις στη διάρκεια των σπουδών σου;

Απ.: Στην εκπαίδευση ενηλίκων, όταν υπάρχει τυπική εκπαίδευση, 'είσαι ο σπουδαστής, είμαι ο καθηγητής', δεν μπορεί να λειτουργήσει, πολύ περισσότερο στους ενήλικες, πρέπει να υπάρχει η δυνατότητα εξέλιξης και διαφοροποίησης της διδασκαλίας, για να προκύψει μέσα από εκεί η κριτική σκέψη και να δίνεται η δυνατότητα στον σπουδαστή να ανταποκριθεί σε κάτι τέτοιο, γιατί η κλασική εκπαίδευση δεν μπορεί να βοηθήσει σε αυτό, είναι 'ακούω τον καθηγητή'...και μπορεί και να μην ακούω. Ενώ με τις ερωτο - απαντήσεις και το ενδιαφέρον αναπτύσσεται και όταν είναι άλλου είδους, περνάς μέσα από άλλα κανάλια και δίνεις τη δυνατότητα να αναπτυχθεί η κρίση του σπουδαστή είναι πιο αποτελεσματικό.

Ερ.: Επομένως αυτό που μου λες είναι ότι προφανώς είσαι υπέρ της κριτικής σκέψης στην εκπαίδευση...

Απ.: Ναι, ναι.

Ερ.: ...και ότι ουσιαστικά τι γίνεται...με τη μέθοδο των ερωτο - απαντήσεων μπορεί να δημιουργηθεί αυτός ο προβληματισμός; Το κατάλαβα καλά;

Απ.: Ναι, ναι, ναι και τουλάχιστον όταν τελειώνεις το λύκειο και μετά πας στη σχολή και σου λένε 'είσαι ακαδημαϊκός πολίτης', έτσι μας είπαν την πρώτη φορά που μπήκαμε μέσα, ότι ξεκινάς μία εκπαίδευση άλλου τύπου, όπου αναπτύσσεις ως φοιτητής την κριτική σκέψη. Έτσι λένε, έτσι πρέπει, αλλά δεν γίνεται πάντα.. Σίγουρα βοηθάει πιστεύω κι αυτοί που δεν το θέλουνε, μέσα από τη διαδικασία σίγουρα κερδίζεις πάντα ότι κάνεις είναι εμπειρία.

Ερ.: Ναι, ναι, σωστά...Πιστεύεις ότι οι πτυχιακές σπουδές είναι επαρκείς για να εργαστείς στον τομέα του μάρκετινγκ; Αρκεί δηλαδή το πτυχίο για αυτό τον τομέα;

Απ.: Δεν ξέρω κι εγώ το σκέφτομαι αυτό, με προβληματίζει αυτή τη στιγμή και αναρωτιέμαι γιατί έβλεπα τις αγγελίες που ζητάνε pr ή ζητάνε assistant manager και έλεγα άραγε θα μπορούσαμε να καλύψουμε αυτές τις ανάγκες μιας επιχείρησης...δεν ξέρω... εγώ αισθάνομαι λίγη για να αναλάβω υπεύθυνα ένα πόστο, μόνο βοηθητικά, έτσι πολύ... πως λέμε σαν 'ανειδίκευτη', κάπως έτσι δηλαδή με το χρόνο και αποκτώντας την εμπειρία θα μπορούσα να πω ότι 'ναι, κάτι μαθαίνω, κάτι κάνω...', δεν μπορώ να πάω να εμφανιστώ σε ένα εργοδότη και να του πω 'ναι, ξέρω μάρκετινγκ' και να μπω στην ομάδα, όχι.

Ερ.: Αυτό όμως δεν έχει να κάνει εκ των πραγμάτων και με την έλλειψη εμπειρίας μετά τις σπουδές; Δηλαδή δεν χρειάζεται να αποκτήσει κανείς και επαγγελματική εμπειρία; Πως το βλέπεις;

Απ.: Ναι και όταν λέμε να κάνουμε πρακτική κανονικά θα έπρεπε πάνω στον τίτλο της σχολής να κάνουμε πρακτική και όχι σε οτιδήποτε άλλο. Ο τίτλος είναι 'Εμπορία – Διαφήμιση – Μάρκετινγκ, πρέπει σε κάτι από τα τρία για να πεις ότι εγώ εξειδικεύτηκα, τέλειωσα αυτό και εξειδικεύτηκα στην εμπορία, στη διαφήμιση...γιατί η διαφήμιση είναι άλλο, το μάρκετινγκ σαν κομμάτι είναι άλλο, περικλείει βέβαια τα υπόλοιπα, αλλά το μάρκετινγκ είναι και τα δύο, η εμπορία είναι μόνη της... Δηλαδή δεν μπορώ να πω ότι...μόνο τα παιδιά που έχουν εμπειρία και εργάζονται σε ανάλογα πόστα μπορούν να πουν ότι 'ναι, εμείς τώρα είμαστε και με πτυχίο και μπορούμε να προχωρήσουμε. Οι υπόλοιποι όχι, θα πρέπει η πρακτική μας να είναι σε διαφημιστικό γραφείο ή σε τμήμα μάρκετινγκ μιας επιχείρησης, υποχρεωτικά θα έπρεπε να είναι έτσι και το λέω γιατί θα έπρεπε να υπάρχει

γραφείο σταδιοδρομίας όπως ήξερα ότι παλιά υπήρχε, όπου θα έπρεπε αυτό να κάνει τις διασυνδέσεις των σπουδαστών με την εμπειρία και να σε βάζει στην επιχείρηση.

Ερ.: Θεωρείς λοιπόν ότι θα είχε χρησιμότητα η ένταξη προγράμματος ανάπτυξης δεξιοτήτων επικοινωνίας κατά τη διάρκεια των σπουδών σου; Να υπάρχει δηλαδή ένα τέτοιο ξεχωριστό πρόγραμμα στις συγκεκριμένες σπουδές, ή μέσα από τα μαθήματα που γίνονται καλύπτεται κομμάτι;

Απ.: Αυτό το κομμάτι για να καλυφθεί...κάνουμε πράγματα για την επικοινωνία... ίσως επειδή παίζει πολύ μεγάλο ρόλο η επικοινωνία, θα έπρεπε να υπάρχει και ένα ξεχωριστό κεφάλαιο σαν μάθημα.

Ερ.: Πως το βλέπεις αυτό; Τι δομή θα χρειαζόταν να έχει; Που να δώσει περισσότερη βαρύτητα στο κομμάτι της επικοινωνίας; Σύμφωνα με τη δική σου ανάγκη πάντα, μέσα από αυτό που βιώνεις.

Απ.: Η ανάπτυξη επικοινωνίας εγώ πιστεύω ότι θα γινόταν με το να είμαστε σε επαφή οι σπουδαστές με επιχειρήσεις που θα μας 'υποχρέωνε' να βρεθούμε σε ένα χώρο που θα μιλήσουμε με τους ανθρώπους που εργάζονται εκεί, όχι μόνο με τον υπεύθυνο της επιχείρησης, γιατί η επικοινωνία και οι δεξιότητές μας πιστεύω ότι θα αναπτυχθούν αν έρθουμε σε επαφή και με το προσωπικό, γιατί είναι αυτό ακριβώς: θα προσπαθήσουμε να πλησιάσουμε ανθρώπους που δεν γνωρίζουμε και θα πρέπει να τους κάνουμε να βρουν τη διάθεση και να μας μιλήσουν. Και για αυτούς είναι μια δεξιότητα επικοινωνίας και για εμάς, ούτως ή άλλως είναι αμφίδρομα, η επικοινωνία αυτό σημαίνει.

Ερ.: Ναι...επομένως κάτι που θα ήταν καθαρά βιωματικό; Μία άσκηση που έχει να κάνει με το πώς εκτίθεμαι;

Απ.: Ναι ακριβώς, οι σχέσεις ανθρώπων, μεταξύ μας, ναι, ή θα μπορούσε να γίνει μέσα στην 'τάξη' κατά κάποιο τρόπο, εγώ δεν το γνωρίζω αυτό, κάποιος που έχει σπουδάσει και ξέρει μπορεί να το απαντήσει αυτό, ή εκτός 'τάξης' για να έρθουμε σε πραγματική επαφή με την κοινωνία και την αγορά εργασίας.

Ερ.: Ναι, ναι...ωραία... πως θεωρείς ότι μπορούν να σε βοηθήσουν οι δεξιότητες επικοινωνίας στην επαγγελματική σου εξέλιξη;

Απ.: Αν δεν μπορείς να επικοινωνήσεις με τους ανθρώπους, δεν μπορείς να σταθείς σε κανένα περιβάλλον, ούτε στην οικογένεια, ούτε στην εργασία ούτε στην κοινωνία, οπότε.. το θεωρώ απαραίτητο, έτσι κι αλλιώς, σαν μέλη δηλαδή της κοινωνίας, ούτως ή άλλως χρειάζεται και μια μικρή κοινωνία είναι και ο εργασιακός χώρος. Αν δεν μπορούμε να επικοινωνήσουμε θέλοντας και μη...με τους ανθρώπους αυτούς που βρίσκεσαι δεν τους διαλέγεις, θα πρέπει να βρεις τρόπο επικοινωνίας, ε, πως θα αποκτήσεις αυτή τη δεξιότητα, με κάποιο τρόπο θα πρέπει να το κάνεις..

Ερ.: Ναι.. κάτι άλλο τώρα... τι σημαίνει για σένα να μιλάς για τα συναισθήματά σου και να τα εκφράζεις;

Απ.: ...εγώ συνηθίζω να τα εκφράζω...και πως.. τι είπαμε;

Ερ.: ...και να μιλάς γι' αυτά σε ένα περιβάλλον, είτε το επαγγελματικό είτε φιλικό περιβάλλον, αναφέρεσαι σε συναισθήματα, ότι 'νιώθω'.. το τάδε συναίσθημα..

Απ.: Ναι, ανοίγομαι, ναι και στο εργασιακό περιβάλλον και στο φιλικό, αυτό που νιώθω και το δείχνω γιατί είμαι παρορμητική, είμαι και αυθόρμητη και όλα αυτά, οπότε...και φαίνεται από τη στάση του σώματος, από την έκφραση, αλλά και μιλάω, δεν αφήνω το σώμα μόνο να φανεί... αν βρεθώ σε ένα περιβάλλον που δεν θέλω γιατί είναι κάτι που δεν θα ήθελα να μαθευτεί εκείνη τη στιγμή επειδή δεν είμαι έτοιμη, μπορεί να το κρατήσω αλλά όχι για πολύ, για ελάχιστο.

Ερ.: Όταν χρειάζεται να αντιμετωπίσεις ένα πρόβλημα ή μία κρίση, πως διαχειρίζεσαι τα συναισθήματά σου;

Απ.: Τα τελευταία χρόνια τα διαχειρίζομαι λίγο καλύτερα γιατί είχα ένα θέμα με τη διαχείριση ειδικά κρίσεων

Ερ.: ... όχι σε συμπεριφορά όμως, σε συναίσθημα..

Απ.: Ναι, σε συναίσθημα, ακριβώς, όλο αυτό το πακέτο... την τελευταία πενταετία μπορώ να τα διαχειρίζομαι πολύ καλύτερα.. έχω φτάσει στο άλλο άκρο νομίζω!

Ερ.: ...ας πούμε; ... αν θέλεις να πεις φυσικά..

Απ.: ... μέχρι που νομίζουν οι άλλοι ότι είμαι...σα να φαίνομαι αδιάφορη, τόσο πολύ, σα να μην με αγγίζει... τόσο τα θεωρώ φυσιολογικά και όλα ότι .. 'εντάξει, πάμε παρακάτω, έγινε αυτό, πάμε παρακάτω, δεν έγινε και κάτι φοβερό', κάπως έτσι... ότι θα το αντιμετωπίσουμε.

Ερ.: Αυτό είναι 'εκλογίκευση' θα έλεγες, για να μην σε επηρεάσει το πρόβλημα ή η κρίση, ή είναι πραγματικά όπως το βλέπεις στο εαυτό σου, μία αλλαγή στάσης και σκέψης;

Απ.: Όχι, είναι τόσο δυνατό αυτό που το αισθάνομαι και το λέω και τον τελευταίο καιρό το λέω πολλές φορές και στους δικούς μου και σε άλλους ανθρώπους που δεν είναι απλά ότι το σκέφτομαι, μου βγαίνει αυθόρμητα

Ερ.: Υπάρχει δηλαδή, έχει εγκατασταθεί σαν αντίληψη..

Απ.: Ναι, βγαίνει αυθόρμητα και λέω 'μην αναλώνεστε, έγινε αυτό; Τελείωσε, προχωράμε παρακάτω, μη σταματάτε'.

Ερ.: Προτιμάς να δουλεύεις μόνη σου, ως μέλος ομάδας... και τα δύο; Και για ποιο λόγο;

Απ.: Έχω δουλέψει μόνη μου και έτσι σε δημιουργική δουλειά, όπως θα μπορούσε να είναι ένα τμήμα μάρκετινγκ, πωλήσεων, σε όλα αυτά έτσι... έχω δουλέψει μόνη μου, έχω δουλέψει και με ομάδα, μου αρέσει και η ομάδα.

Ερ.: Πότε προτιμάς το ένα ή το άλλο; όταν έχεις τη δυνατότητα φυσικά να επιλέγεις; Τι είναι αυτό που σε κάνει όταν μπορείς να διαλέξεις, να πεις ότι...

Απ.: Πολλές φορές στην ομάδα έχω νιώσει ότι μπορεί να νομίζουν ότι θέλω να τους 'καπελώσω' και κάνω πίσω, δηλαδή άμα ξεκινήσω και πω και κάνω κάποια πράγματα και δω ότι δεν έχουνε αξιολογηθεί κατάλληλα... δεν βρίσκω τη λέξη... λοιπόν από εκεί και μετά κάνω πίσω, δεν μιλάω, αν δω ότι προτείνω κάποια πράγματα και δεν τα προχωράνε που θα έπρεπε και λιμνάζουν τα θέματα, μετά σταματάω να ασχολούμαι...αυτό συμβαίνει στις ομάδες, αυτό αισθάνομαι δηλαδή, ενώ μόνη ξέρω, είμαι οργανωτική και μόνη μου να βρεθώ δηλαδή και στα δύσκολα θα τα βάλω τα πράγματα σε μια σειρά και θα βγει...και είμαι και πιο σίγουρη για

τον εαυτό μου, γιατί και σε ομάδα να είμαι έχω το νου μου, ξέρω ότι πρέπει να ελέγξω αν αυτό που είπαμε έγινε από βήμα σε βήμα.

Ερ.: Οπότε παίρνεις και παραπάνω ρόλο που μπορεί να βαραίνει κατά κάποιο τρόπο;

Απ.: Ε ναι συνήθως αυτό κουράζει και περισσότερο...

Ερ.: Ποια πιστεύεις ότι είναι τα δυνατά σου σημεία στην επικοινωνία σου με τους άλλους;

Απ.: Για κάποιο λόγο αυτό που είμαι σαν σύνολο οι άλλοι με βλέπουν... σε όποιο περιβάλλον κι αν έχω βρεθεί καταρχήν λέω την αλήθεια, αυτό φαίνεται, το καταλαβαίνουν και με τον καιρό οπότε με εμπιστεύονται, έχω την αποδοχή και συνήθως κάνω φίλους, αλλά αυτό πολλές φορές σημαίνει 'κάνω και εχθρούς'.

Ερ.: Ποιο είναι το κομβικό σημείο, ή η 'λέξη – κλειδί', είναι το 'με εμπιστεύονται', είναι το 'λέω την αλήθεια'; Επειδή έχω 'αυτό' το χαρακτηριστικό οι άλλοι..

Απ.: Ναι, επειδή.. ναι, λέω την αλήθεια και φαίνεται, γι' αυτό και με εμπιστεύονται.

Ερ.: Επομένως είναι ότι είσαι ειλικρινής;

Απ.: Ναι, η ειλικρίνεια είναι που βλέπει ο άλλος και μπορεί να με εμπιστευτεί. Δεν με εμπιστεύεται και μετά βλέπει την ειλικρίνεια. Έτσι νομίζω.

Ερ.: Η ειλικρίνεια είναι το δυνατό σου σημείο στην επικοινωνία; Άσχετα από το αποτέλεσμα, το 'φίλους – εχθρούς'..

Απ.: Ναι, ναι, γιατί αυτό πολλές φορές δεν αρέσει... ή κάποιος όταν είναι κακεντρεχής και δει ότι αποκτάς την εμπιστοσύνη των υπολοίπων, αυτός που έχει λίγο έτσι... κάποια ψήγματα ας πούμε 'κακίας' μέσα του, αμέσως θα γίνει 'εχθρός σου'.

Ερ.: Ναι, καταλαβαίνω. Τι θα ήθελες να βελτιώσεις σε σένα – εάν και εφόσον, προκειμένου να επικοινωνείς αποτελεσματικά; Κι αν υπάρχει με ποιον τρόπο πιστεύεις ότι θα ήθελες ή θα μπορούσες να το βελτιώσεις;

Απ.: τι να αλλάξω...

Ερ.: Όχι απαραίτητα αλλαγή...

Απ.: Να μην είμαι τόσο αυθόρμητη και θέλω να βοηθώ όλους και τα λοιπά πριν ακόμη μου το ζητήσουν και πριν ακόμη το σκεφτούνε εγώ δώσει λύση, έχω προχωρήσει, έχω φτάσει κι ο άλλος ακόμη δεν έχει καν ζητήσει από μένα βοήθεια, αυτό να σταματήσω...

Ερ.: Πως θα το χαρακτήριζες αυτό σαν... σαν έννοια; Τι θα έλεγες ότι είναι;

Απ.: Ο παρορμητισμός μου...

Ερ.: Ο παρορμητισμός σου... ωραία, με ποιον τρόπο πιστεύεις ότι θα μπορούσες... να κάνεις κάτι μόνη σου, να κάνεις κάποια άσκηση; Να συμμετέχεις σε κάποιο σεμινάριο;

Απ.: Δεν ξέρω πως θα μπορούσε να γίνει αυτό, γιατί είναι ένα χαρακτηριστικό, κάτι που... δεν γνωρίζω πως θα μπορούσε να γίνει...

Ερ.: Θα ήθελες όμως; Γιατί μερικές φορές εντοπίζουμε κάποια στοιχεία μας, αλλά μπορεί να είναι και κομμάτι του εαυτού μας τόσο...

Απ.: Όχι θα έπρεπε να έχω φρένο σε αυτό τον παρορμητισμό, γιατί δεν κάνει καλό ως ένα σημείο, δηλαδή όταν είσαι συνεχώς σε όλα, κάπου χάνεις.

Ερ.: Φαντάζομαι ότι θα το βρεις, από τη στιγμή που το έχει στο μυαλό σου..

Απ.: Θα το κοντρολάρω, θα το ελέγξω!

Ερ.: Θα ήθελες να σχολιάσεις κάτι, κάποια σκέψη γύρω από αυτά που συζητήσαμε; Κάτι να συμπληρώσεις ίσως; Κάτι που παραλείψαμε και θα σε ενδιέφερε ή είναι σημαντικό για σένα;

Απ.: Αυτό είναι σημαντικό για μένα, που θέσαμε ως θέμα το αν θα πρέπει να υπάρχει μάθημα και με ποιον τρόπο να γίνεται η ανάπτυξη δεξιοτήτων στην επικοινωνία, αυτό. Από όλη τη συζήτηση δηλαδή πιστεύω ότι εκεί πρέπει να επικεντρώσουμε.

Ερ.: Χρήσιμη και σημαντική πληροφορία θα προσπαθήσω να αξιοποιηθεί ευχαριστώ.

Απ.: Κι εγώ ευχαριστώ, καλή επιτυχία.

Παράρτημα 4

Ερωτηματολόγιο ΕΟΠΠΕΠ 2013

Βελτιώνομαι ως προς την επίλυση προβλημάτων

Η αντιμετώπιση προβλημάτων και αλλαγών αποτελούν αναπόσπαστο κομμάτι της εργασιακής μας καθημερινότητας. Η δεξιότητα επίλυσης προβλημάτων μπορεί να είναι ένα σημαντικό πλεονέκτημα τόσο στην εργασιακή όσο και στην προσωπική μας ζωή. Το να βρίσκει κανείς εναλλακτικούς τρόπους για να επιλύσει ένα πρόβλημα, δημιουργεί αισθήματα αυτοπεποίθησης και αυτοαποτελεσματικότητας. Η δεξιότητα αυτή, σε συνδυασμό με τις δεξιότητες αυτοπαρουσίασης, διεκδικητικότητας, ικανότητας προσαρμογής στην αλλαγή και διαχείρισης άγχους, βοηθούν στην αποτελεσματικότερη προσέγγιση της αγοράς εργασίας.

Η παρακάτω άσκηση θα σε βοηθήσει να εκτιμήσεις τις δυνατότητές σου ως προς την επίλυση προβλημάτων, με στόχο την προσωπική σου βελτίωση σε αυτό τον τομέα.

Για κάθε μία από τις δηλώσεις που ακολουθούν επέλεξε την απάντηση που περιγράφει καλύτερα τον τρόπο που επιλύεις τα διάφορα προβλήματα.

- | | | |
|---|-------------------------------|----------------------------------|
| 1. Μόλις επιλέξω μια λύση, αναπτύσσω ένα σχέδιο εφαρμογής με τα ακριβή βήματα που είναι απαραίτητα για την ολοκλήρωση του. | <input type="checkbox"/> Ποτέ | <input type="checkbox"/> Μερικές |
| | Φορές | <input type="checkbox"/> Πάντα |
| 2. Μετά από την επίλυση ενός προβλήματος, θα αναζητήσω αμέσως τρόπους για να βελτιώσω την ιδέα μου και να αποφύγω παρόμοια μελλοντικά προβλήματα. | <input type="checkbox"/> Ποτέ | <input type="checkbox"/> Μερικές |
| | Φορές | <input type="checkbox"/> Πάντα |
| 3. Προσπαθώ να δω το κάθε πρόβλημα από διαφορετικές οπτικές γωνίες και να δημιουργήσω εναλλακτικές λύσεις. | <input type="checkbox"/> Ποτέ | <input type="checkbox"/> Μερικές |
| | Φορές | <input type="checkbox"/> Πάντα |
| 4. Αξιολογώ τις πιθανές λύσεις προσεκτικά και σχολαστικά με βάση ένα δοσμένο πρότυπο. | <input type="checkbox"/> Ποτέ | <input type="checkbox"/> Μερικές |
| | Φορές | <input type="checkbox"/> Πάντα |
| 5. Όταν αποφασίσω για μια λύση σε ένα πρόβλημα, θα φροντίσω να πετύχει, όποιες αντιδράσεις κι αν αντιμετωπίσω. | <input type="checkbox"/> Ποτέ | <input type="checkbox"/> Μερικές |
| | Φορές | <input type="checkbox"/> Πάντα |
| 6. Κάνω στον εαυτό μου πολλές διαφορετικές ερωτήσεις σχετικά με τη φύση του προβλήματος. | <input type="checkbox"/> Ποτέ | <input type="checkbox"/> Μερικές |
| | Φορές | <input type="checkbox"/> Πάντα |

7. Εφόσον μία λύση ενός προβλήματος είναι επιτυχής, θα χαλαρώσω και θα επικεντρωθώ ξανά στα καθημερινά μου καθήκοντα.

Ποτέ Μερικές
Φορές Πάντα

8. Αξιολογώ τις πιθανές λύσεις, καθώς τις σκέφτομαι.

Ποτέ Μερικές
Φορές Πάντα

9. Όταν πρέπει να βρω μια λύση σε ένα πρόβλημα, συνήθως έχω όλες τις πληροφορίες που χρειάζομαι για να το λύσω.

Ποτέ Μερικές
Φορές Πάντα

10. Η λήψη μιας απόφασης είναι το τέλος της διαδικασίας επίλυσης προβλημάτων.

Ποτέ Μερικές
Φορές Πάντα