



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ
ΠΑΤΡΩΝ
UNIVERSITY OF PATRAS

ΣΧΟΛΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΚΩΝ ΕΠΙΣΤΗΜΩΝ ΚΑΙ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ

ΤΜΗΜΑ ΔΙΟΙΚΗΤΙΚΗΣ ΕΠΙΣΤΗΜΗΣ ΚΑΙ ΤΕΧΝΟΛΟΓΙΑΣ
ΠΠΣ ΔΙΟΙΚΗΣΗΣ ΕΠΙΧΕΙΡΗΣΕΩΝ ΜΕΣΟΛΟΓΓΙ

ΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

[ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΜΑΘΗΜΑΤΟΣ SOFT SKILLS
ΣΕ MOODLE]

[Γεωργία – Αναστασία Καφφέ]

Επιβλέπων καθηγητής ή καθηγήτρια
[Βασίλειος Βασιλειάδης]

Μεσολόγγι [Ιανουάριος 2022]

UNIVERSITY OF PATRAS

SCHOOL OF ECONOMICS & BUSINESS

DEPARTMENT OF MANAGEMENT SCIENCE AND TECHNOLOGY

**FORMER DEPARTMENT OF BUSINESS
ADMINISTRATION AT MESSOLONGHI**

THESIS

[DESIGN AND DEVELOPMENT OF A SOFT
SKILLS COURSE IN MOODLE]

[Georgia-Anastasia Kaffe]

Supervising teacher

[Basileios Basileiadis]

Messolonghi [January 2022]

Η έγκριση της πτυχιακής εργασίας από το Τμήμα Διοικητικής Επιστήμης και Τεχνολογίας του Πανεπιστημίου Πατρών δεν υποδηλώνει απαραίτητως και αποδοχή των απόψεων του συγγραφέα εκ μέρους του Τμήματος.

Περιεχόμενα

1° Κεφάλαιο: Σκοπός της πτυχιακής εργασίας	16
2° Κεφάλαιο: Βασικές Έννοιες Soft Skills	17
2.1 Σκληρές δεξιότητες vs Ήπιες δεξιότητες	17
2.1.2 Ποια είναι η διαφορά μεταξύ των σκληρών δεξιοτήτων και των ήπιων δεξιοτήτων;	18
2.1.3 Τι είναι οι σκληρές δεξιότητες ;	18
2.1.3.1 Λίστα σκληρών δεξιοτήτων	18
2.1.4 Τι είναι οι ήπιες δεξιότητες ;	19
2.1.4.1 Λίστα ήπιων δεξιοτήτων	20
2.1.5 Μέτρηση σκληρών και ήπιων δεξιοτήτων σε ένα βιογραφικό.....	20
2.1.6 Ανάδειξη των δεξιοτήτων κατά τη διάρκεια της συνέντευξης	21
2.1.7 Επισήμανση των δύσκολων δεξιοτήτων με:	21
2.2. Τι είναι οι Ήπιες Δεξιότητες;	21
2.2.1 Δημοφιλής ήπιες δεξιότητες με τους εργοδότες.....	22
2.2.2. Οι γενικοί τύποι ήπιων δεξιοτήτων περιλαμβάνουν:	23
2.2.3. Γιατί είναι σημαντικές οι ήπιες δεξιότητες ;	23
2.2.4. Κορυφαίες ήπιες δεξιότητες με παραδείγματα.....	24
2.2.4. Επικοινωνία	25
2.2.5. Επίλυση προβλήματος	25
2.2.6. Δημιουργικότητα.....	26
2.2.7. Ικανότητα προσαρμογής	26
2.2.8. Ηθική εργασίας	27
2.2.9. Βελτίωση των ήπιων δεξιοτήτων	28
2.2.10. Αναδεικνύοντας τις ήπιες δεξιότητες	30
2.2.11. Ήπιες δεξιότητες για βιογραφικά σημειώματα	30
2.2.12. Ήπιες δεξιότητες για συνοδευτικές επιστολές	30
2.3. Δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων: Ορισμοί και παραδείγματα.....	31
2.3.1. Τι είναι οι δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων;.....	31
2.3.2. Παραδείγματα δεξιοτήτων επίλυσης προβλημάτων.....	32
Έρευνα	32
Ανάλυση	32
Λήψη αποφάσεων.....	32
Επικοινωνία	33
Αξιοπιστία.....	33

2.3.3. Πώς να βελτιωθούν οι δεξιότητές στην επίλυση προβλημάτων;.....	33
2.3.4. Αναζητώντας ευκαιρίες για επίλυση προβλημάτων.....	33
2.3.5. Επινοώντας προβλήματα εξάσκησης.....	33
2.3.6. Παρατήρηση λύσεων των προβλημάτων από άλλους.....	34
2.3.7. Πώς να τονιστούν οι δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων;.....	34
2.3.8. Δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων για βιογραφικό.....	34
2.3.9. Δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων για συνοδευτική επιστολή.....	35
2.4. Τι είναι ο αυτό-προσανατολισμός;.....	35
2.4.1 Γιατί ο αυτό-προσανατολισμός είναι πολύτιμος ;.....	35
2.5. Έξι σημαντικές δεξιότητες προσαρμοστικότητας στο χώρο εργασίας.....	36
2.5.1 Τι σημαίνει προσαρμοστικότητα;.....	37
2.5.2 Τι είναι οι δεξιότητες προσαρμοστικότητας;.....	37
2.5.3. Τύποι δεξιοτήτων προσαρμοστικότητας.....	37
Δεξιότητες επικοινωνίας.....	37
Διαπροσωπικές δεξιότητες.....	38
Ικανότητες επίλυσης προβλημάτων.....	38
Ικανότητες δημιουργικής και στρατηγικής σκέψης.....	38
Ομαδικές ικανότητες.....	38
Ικανότητες οργάνωσης.....	39
2.5.4. Περισσότερες δεξιότητες προσαρμοστικότητας:.....	39
2.5.5. Πώς να βελτιώσει κανείς τις δεξιότητες προσαρμοστικότητας του;.....	39
2.5.6. Δεξιότητες προσαρμοστικότητας στο χώρο εργασίας.....	41
2.5.7. Επισήμανση των δεξιοτήτων προσαρμοστικότητας.....	41
Δεξιότητες προσαρμοστικότητας σε βιογραφικό.....	41
Δεξιότητες προσαρμοστικότητας σε συνοδευτική επιστολή.....	42
2.6. Δέκα επικοινωνιακές δεξιότητες για επιτυχία σταδιοδρομίας.....	42
2.6.1 Οι δέκα κορυφαίες επικοινωνιακές δεξιότητες.....	42
2.6.2. Τι είναι οι επικοινωνιακές δεξιότητες ;.....	46
2.6.3. Είδη επικοινωνίας.....	46
2.6.4. Πώς ξεχωρίζουν οι επικοινωνιακές δεξιότητες ;.....	47
Επικοινωνιακές δεξιότητες στο βιογραφικό.....	47
Επικοινωνιακές δεξιότητες στη συνοδευτική επιστολή.....	48
Επικοινωνιακές δεξιότητες στη συνέντευξη για δουλειά.....	48
2.6.5. Βελτίωση των επικοινωνιακών δεξιοτήτων.....	48
2.6.6. Παρατηρώντας τους καλούς επικοινωνητές.....	48
Επικοινωνιακή κριτική από στενούς φίλους ή συναδέλφους.....	49

Εξάσκηση στη βελτίωση των συνηθειών επικοινωνίας.....	49
Παρακολούθηση εργαστηρίων ή μαθημάτων επικοινωνιακών δεξιοτήτων	49
Αναζήτηση ευκαιριών για επικοινωνία.....	49
Αποτελεσματική επικοινωνία στο χώρο εργασίας	50
Σαφήνεια και περιεκτικότητα	50
Εξάσκηση στην ενσυναίσθηση	50
Επιβεβαίωση του εαυτού.....	50
Ηρεμία και συνέπεια.....	50
Χρησιμοποίηση και μελέτη της γλώσσας του σώματος	50
2.7. Επτά παραδείγματα σημαντικών δεξιοτήτων ομαδικής εργασίας.....	51
2.7.1 Τι είναι οι δεξιότητες ομαδικής εργασίας ;.....	51
2.7.2. Γιατί είναι σημαντικές οι δεξιότητες ομαδικής εργασίας;.....	51
Παραδείγματα δεξιοτήτων ομαδικής εργασίας	52
Επικοινωνία	52
Ευθύνη.....	52
Τιμότητα	52
Ενεργητική ακρόαση	52
Ενσυναίσθηση	52
Συνεργασία.....	53
Επίγνωση	53
2.7.3. Βελτίωση των δεξιοτήτων στην ομαδική εργασία.....	53
2.8. Δεξιότητες επίλυσης συγκρούσεων: Ορισμός και παραδείγματα	54
2.8.1 Τι είναι η επίλυση συγκρούσεων;	54
2.8.2. Παραδείγματα σύγκρουσης στο χώρο εργασίας.....	55
Συγκρούσεις μεταξύ συναδέλφων.....	55
Συγκρούσεις μεταξύ εποπτών και εποπτευόμενων	55
Συγκρούσεις μεταξύ παρόχων υπηρεσιών και πελατών	56
2.8.3. Παραδείγματα δεξιοτήτων επίλυσης συγκρούσεων	57
Ενεργητική ακρόαση	57
Προκατάληψη για δράση.....	57
Λήψη προοπτικής.....	57
Διευκόλυνση.....	57
Μεσολάβηση.....	58
Επίλυση προβλήματος	58
Ευθύνη.....	58
2.8.4. Επίλυση των διενέξεων σε δέκα βήματα.....	58

2.9.Είκοσι μία ήπιες δεξιότητες για επιτυχία ηγεσίας.....	61
2.9.1. Γιατί είναι σημαντικές οι ήπιες δεξιότητες για την ηγεσία ;	61
Απαραίτητες ήπιες δεξιότητες για αποτελεσματική ηγεσία	62
Δεξιότητες επικοινωνίας	62
Διαπροσωπικές δεξιότητες	63
Ομαδικές ικανότητες.....	63
Δεξιότητες παρακίνησης	63
Αναλυτικές δεξιότητες.....	63
Ικανότητες επίλυσης προβλημάτων	63
Δεξιότητες λήψης αποφάσεων	63
Επίλυση των συγκρούσεων.....	64
Ενσυναίσθηση	64
Συμπόνια	64
Αυτοπεποίθηση	64
Ακεραιότητα	64
Τιμιότητα	65
Δεξιότητες καθοδήγησης	65
Προθυμία για μάθηση.....	65
Ανάθεση εργασιών.....	65
Ικανότητες οργάνωσης.....	65
Δημιουργικότητα.....	65
Στρατηγικός σχεδιασμός	66
Συναισθηματική νοημοσύνη	66
Ικανότητα προσαρμογής	66
2.10. Ερευνητικές δεξιότητες: Ορισμός και παραδείγματα	66
2.10.1. Τι είναι οι ερευνητικές δεξιότητες ;	67
Παραδείγματα ερευνητικών δεξιοτήτων.....	67
Αναζήτηση πληροφοριών.....	67
Προσοχή στη λεπτομέρεια	67
Συλλογή σημειώσεων.....	68
Διαχείριση χρόνου.....	68
Επίλυση προβλήματος	68
Επικοινωνία αποτελεσμάτων	69
2.10.2. Ανάπτυξη ερευνητικών δεξιοτήτων	69
2.10.3 Συμβουλές για την ανάδειξη των ερευνητικών δεξιοτήτων	70
Ερευνητικές δεξιότητες για το βιογραφικό και τη συνοδευτική επιστολή	70

Ερευνητικές δεξιότητες για τη συνέντευξη εργασίας.....	71
2.11. Δεξιότητες δημιουργικότητας: Ορισμός, συμβουλές και παραδείγματα	71
2.11.1. Τι είναι η δημιουργικότητα ;	71
Παραδείγματα δεξιοτήτων δημιουργικότητας	71
Δημιουργία συνδέσεων	72
Δημιουργία ερωτήσεων	72
Δημιουργία παρατηρήσεων	72
Δικτύωση	73
Πειραματισμός	73
2.11.2. Βελτίωση των δεξιοτήτων της δημιουργικότητας	73
2.11.3. Δεξιότητες δημιουργικότητας στο χώρο εργασίας.....	74
Επιλέγοντας τη διαφορετικότητα	74
Αλλαγή των διαδικασιών	74
Απεικονίζοντας το έργο	75
Αλλαγή του περιβάλλοντος.....	75
Ακρόαση μουσικής	75
2.11.4. Ανάδειξη των δεξιοτήτων της δημιουργικότητας.....	75
2.11.5. Ικανότητες δημιουργικότητας για βιογραφικό.....	75
2.11.6. Δεξιότητες δημιουργικότητας για συνέντευξη εργασίας	76
2.12. Δεξιότητες εργασιακής ηθικής: Οχτώ κορυφαίες αξίες για ανάπτυξη.....	76
2.12.1. Τι είναι η εργασιακή ηθική ;.....	77
Παραδείγματα δεξιοτήτων εργασιακής ηθικής.....	77
Προσήλωση	77
Πειθαρχία	78
Παραγωγικότητα	78
Συνεργασία.....	78
Ακεραιότητα	78
Ευθύνη.....	78
Επαγγελματικότητα.....	78
2.12.2. Βελτίωση των δεξιοτήτων εργασιακής ηθικής	79
2.12.3. Τρόποι ανάδειξης δεξιοτήτων εργασιακής ηθικής.....	80
Δεξιότητες εργασιακής ηθικής για το βιογραφικό	81
Δεξιότητες εργασιακής ηθικής για τη συνοδευτική επιστολή.....	81
Δεξιότητες εργασιακής ηθικής για τη συνέντευξη εργασίας.....	81
2.13. Ένας πλήρης οδηγός για την ακεραιότητα στο χώρο εργασίας	82
2.13.1. Τι είναι η ακεραιότητα ;	82

2.13.2. Γιατί είναι σημαντική η ακεραιότητα στο χώρο εργασίας ;.....	82
2.13.3. Επίδειξη ακεραιότητας στο χώρο εργασίας.....	82
2.13.4. Παραδείγματα ακεραιότητας στο χώρο εργασίας	85
Παύση των κουτσομπολιών στο χώρο εργασίας	85
3ο Κεφάλαιο: Σχεδιασμός Εκπαιδευτικού Προγράμματος για Soft Skills	86
3.1. Τι είναι οι Ανοιχτοί Εκπαιδευτικοί Πόροι;.....	87
3.2. Οφέλη OER	88
Οι OER παρέχουν:.....	88
3.3. Παρουσίαση τριών μαθημάτων.....	88
3.3.1. Αποτελεσματική επικοινωνία στο χώρο εργασίας	88
3.3.2. Εργασία σε διαφορετικές ομάδες.....	89
3.3.3. Ηγεσία και Ακολουθία.....	90
3.4. Επίλυση Προβλημάτων	91
4ο Κεφάλαιο: Ανάπτυξη Εκπαιδευτικού Προγράμματος για Soft Skills online	92
4.1 TalentLMS.....	92
4.2 Ιστορία.....	93
4.3 Χαρακτηριστικά.....	93
4.4 Ενσωματώσεις.....	94
4.5 Επεκτασιμότητα	94
4.6 Επιχειρηματικό μοντέλο.....	94
4.7 Δημιουργία Λογαριασμού.....	95
4.8 Πρόγραμμα εκμάθησης ήπιων δεξιοτήτων	100
4.8.1 Εισαγωγή	100
4.8.2 Εισαγωγικό Βίντεο	101
4.9 Λεξιλόγιο	101
4.9.1 Λύτης Προβλημάτων	101
Επίλυση Προβλημάτων	101
Επίλυση Προβλήματος- Παραδείγματα	101
Τί είναι επίλυση προβλημάτων;.....	103
Η Διαδικασία Επίλυσης Προβλημάτων	103
Πόροι Επίλυσης Προβλημάτων	106
Οι περιπτώσιολογικές μελέτες.....	107
Διαδικτυακές εκπομπές	107
Δέκα στρατηγικές επίλυσης προβλημάτων που λειτουργούν.....	107
Τι είναι οι δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων;.....	110
Ορισμός & Παραδείγματα Δεξιοτήτων Επίλυσης Προβλημάτων	110

Τι είναι οι δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων;	110
Πώς λειτουργούν οι δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων ;	110
Υπάρχουν πέντε βήματα που χρησιμοποιούνται συνήθως στην επίλυση προβλημάτων.	111
Ανάδειξη δεξιοτήτων επίλυσης προβλημάτων	113
Βασικά Takeaways.....	114
Άσκηση μαθήματος	114
5° Κεφάλαιο: Συμπεράσματα	115
Βιβλιογραφία/Ιστογραφία Κειμένου	117
Βιβλιογραφία/Ιστογραφία Εικόνων	118

Περιεχόμενα Εικόνων

Εικόνα 1: Διαφορές μεταξύ ήπιων και σκληρών δεξιοτήτων (Hard Skills vs. Soft Skills Indeed.com)	17
Εικόνα 2: Διαφορές μεταξύ Hard Skills και Soft Skills (Soft Skills: Ορισμοί και παραδείγματα Indeed.com)	22
Εικόνα 3: 7 τρόποι για να αποδείξετε την εργασιακή ηθική (Soft Skills: Ορισμοί και παραδείγματα Indeed.com)	28
Εικόνα 4: 4 Κύριοι τύποι επικοινωνίας που μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε καθημερινή βάση (10 Communication Skills for Career Success Indeed.com)	47
Εικόνα 5: 7 Τρόποι για να αποδείξετε την εργασιακή ηθική (Δεξιότητες εργασιακής ηθικής: Κορυφαίες 8 αξίες για την ανάπτυξη Indeed.com)	79
Εικόνα 6: Βασικά σημεία των OERs [What are OERs - Open Educational Resources (OERs) - All guides at RMIT University (libguides.com)]	87
Εικόνα 7: Λογότυπο του TalentLMS (https://www.growngs.com/en/blog-school-learnworlds-vs-talentlms)	93
Εικόνα 8: Επιλογή Χρήσης του TalentLMS (TalentLMS: Cloud LMS Software - #1 Online Learning Platform)	95
Εικόνα 9: Επιλογή Χρηστών του TalentLMS (TalentLMS: Cloud LMS Software - #1 Online Learning Platform)	96
Εικόνα 10: Επιλογή Επαγγέλματος (TalentLMS: Cloud LMS Software - #1 Online Learning Platform)	96
Εικόνα 11: Βασικά πλαίσια ιστοσελίδας (TalentLMS: Cloud LMS Software - #1 Online Learning Platform)	97
Εικόνα 12: Ανάρτηση κειμένου στην ιστοσελίδα (TalentLMS: Cloud LMS Software - #1 Online Learning Platform)	98
Εικόνα 13: Ανάρτηση και αποθήκευση εγγράφου (TalentLMS: Cloud LMS Software - #1 Online Learning Platform)	98
Εικόνα 14: Ολοκλήρωση ανάρτησης (TalentLMS: Cloud LMS Software - #1 Online Learning Platform)	99
Εικόνα 15: Αναζήτηση και αποθήκευση συνδέσμου βίντεο (TalentLMS: CloudLMS Software - #1 Online Learning Platform)	99
Εικόνα 16: Ολοκλήρωση ανάρτησης βίντεο (TalentLMS: CloudLMS Software - #1 Online Learning Platform)	100
Εικόνα 17: Διάγραμμα επίλυσης προβλημάτων (https://asq.org/quality-resources/problem-solving)	103
Εικόνα 18: Τα 5 πρώτα βήματα της επίλυσης προβλημάτων (https://www.thebalancecareers.com/problem-solving-skills-with-examples-2063764) ...	111

Περίληψη

Στην παρούσα πτυχιακή εργασία θα μελετήσουμε τι ήπιες δεξιότητες (soft skills), τις διαφορές μεταξύ ήπιων και σκληρών δεξιοτήτων (soft and hard skills) και τον τρόπο ανάπτυξης μαθημάτων για ήπιες δεξιότητες (soft skills). Η αγορά εργασίας θεωρεί εξίσου σημαντικές τις ήπιες δεξιότητες, οι οποίες είναι ουσιαστικά τα ανθρώπινα χαρακτηριστικά που έχει εκ φύσεως ένας άνθρωπος ή προσπαθεί να βελτιώσει στον χαρακτήρα του, όπως για παράδειγμα η επικοινωνία, η αξιοπιστία, όσο και τις σκληρές δεξιότητες (hard skills) οι οποίες είναι η γνώση και η εμπειρία που διαθέτει ένας άνθρωπος σε ένα οποιοδήποτε επάγγελμα όπως για παράδειγμα η ιατρική, η ζαχαροπλαστική. Γι' αυτό λοιπόν εάν ένας άνθρωπος δεν έχει αναπτύξει αυτές τις δεξιότητες μεγαλώνοντας είτε γιατί το οικογενειακό του περιβάλλον δεν του έμαθε αυτές τις δεξιότητες, είτε γιατί σαν άνθρωπος ίσως να μην είναι εύκολα προσιτός από τους άλλους, του δίνεται η δυνατότητα να αναπτύξει τις ήπιες δεξιότητες (soft skills) μέσω εκπαιδευτικών πόρων. Στις επόμενες σελίδες θα δούμε πως είναι δυνατόν να αναπτύξει κανείς τις ήπιες δεξιότητες του (soft skills) και πιο συγκεκριμένα:

- ✓ Στο 1^ο κεφάλαιο παρουσιάζεται ο σκοπός της πτυχιακής εργασίας, η μεθοδολογία της πτυχιακής εργασίας, τα αποτελέσματα και η δομή της πτυχιακής εργασίας. (σελ. 8)
- ✓ Στο 2^ο κεφάλαιο παρουσιάζονται οι ήπιες και σκληρές δεξιότητες (soft and hard skills) και τι ακριβώς είναι, η ανάλυση της κάθε ήπιας δεξιότητας (soft skill) και η σημασία της στην αγορά εργασίας. (σελ. 9 έως 79)
- ✓ Στο 3^ο κεφάλαιο παρουσιάζονται τρία υπάρχοντα προγράμματα του Ανοιχτού Πανεπιστημίου της Αγγλίας, οι εκπαιδευτικοί στόχοι, η δομή τους και οι εκπαιδευτικοί τους πόροι. (σελ. 80 έως 85)
- ✓ Στο 4^ο κεφάλαιο περιγράφεται η διαδικτυακή υπηρεσία και γίνεται παρουσίαση του μαθήματος. (σε. 86 έως 110)
- ✓ Στο 5^ο κεφάλαιο παρουσιάζονται τα συμπεράσματα της πτυχιακής εργασίας. (σε. 111)

Abstract

In this dissertation we will study what soft skills are, the differences between soft and hard skills and how to develop soft skills courses. Equally important are labor skills, which are essentially the human qualities that a person has by nature or seeks to improve in character, such as communication, reliability, and hard skills. which is the knowledge and experience that a person has in any profession such as medicine, confectionery. So if a person has not developed these skills growing up either because his family environment did not teach him these skills, or because as a person he may not be easily accessible to others, he is given the opportunity to develop mild skills. (soft skills) through educational resources. In the following pages we will see how it is possible to develop one's soft skills and more specifically:

- ✓ Chapter 1 presents the purpose of the dissertation, the methodology of the dissertation, the results and the structure of the dissertation. (p. 8)
- ✓ Chapter 2 presents the soft and hard skills and what exactly it is, the analysis of each soft skill and its importance in the labor market. (pp. 9 to 79)
- ✓ Chapter 3 presents three existing programs of the Open University of England, their educational objectives, their structure and their educational resources. (pp. 80 to 85)
- ✓ Chapter 4 describes the online service and presents the course. (pp. 86 to 110)
- ✓ Chapter 5 presents the conclusions of the dissertation. (p. 111)

Εισαγωγή

Όπως ένας άνθρωπος θέλει να μάθει τις σκληρές δεξιότητες (hard skills) ενός επαγγέλματος, είναι εξίσου υποχρεωμένος να έχει και τις ήπιες δεξιότητες (soft skills) οι οποίες θεωρούνται συμπλήρωμα των σκληρών δεξιοτήτων (hard skills) για τον λόγο ότι σε όποιο επάγγελμα αποφασίσει να ασχοληθεί κάποιος, το πρώτο πράγμα που θα δει ένας μελλοντικός εργοδότης πάνω σε αυτόν τον άνθρωπο είναι τα ανθρώπινα χαρακτηριστικά του, ή αλλιώς οι ήπιες δεξιότητες του (soft skills). Οι ήπιες δεξιότητες (soft skills) είναι εξίσου σημαντικές στην αγορά εργασίας, διότι πέρα από την ακαδημαϊκή μόρφωση ή την πολυετή εμπειρία που ενδέχεται να διαθέτει ένα άτομο, παίζει σημαντικό ρόλο το γεγονός ότι ο ίδιος είναι άνθρωπος και δουλεύει με ανθρώπους για τους ανθρώπους. Η οικονομική και κοινωνική κρίση που υπάρχει τόσο σε πανελλήνιο, όσο και σε διεθνές επίπεδο κάνει τις ήπιες δεξιότητες (soft skills) να παίζουν σημαντικό, εάν όχι καθοριστικό ρόλο για την πρόσληψη ενός εργαζομένου σε ένα επάγγελμα, παρόλα τα πτυχία ή την εμπειρία που ίσως διαθέτει στον κλάδο του.

1^ο Κεφάλαιο: Σκοπός της πτυχιακής εργασίας

Ο σκοπός της παρούσας πτυχιακής εργασίας είναι να δώσει στον αναγνώστη τη δυνατότητα να κατανοήσει τις ήπιες και σκληρές δεξιότητες (soft and hard skills) και την σημαντικότητα τους στην αγορά εργασίας. Η μεθοδολογία έρευνας που επιλέχθηκε για την συλλογή πληροφοριών ήταν η κύρια επιλογή άρθρων από έναν παγκόσμιο ιστότοπο απασχόλησης για καταχωρήσεις θέσεων εργασίας, η ανάλυση της δομής επιλεγμένων διαδικτυακών μαθημάτων και η εξήγηση και κατανόηση των ανοιχτών εκπαιδευτικών πόρων, η επιλογή μιας οποιασδήποτε ήπιας δεξιότητας (soft skill) και η δημιουργία μαθήματος σε διαδικτυακή εκπαιδευτική πλατφόρμα, το οποίο μάθημα αποτελείται από κείμενο με θεωρία σχετικά με τη συγκεκριμένη ήπια δεξιότητα (soft skill), άρθρα με συμβουλές, λεξιλόγιο, εικόνες, βίντεο και μια άσκηση και τέλος τα συμπεράσματα που βγαίνουν από την συλλογή των παραπάνω πληροφοριών σχετικά με τις ήπιες δεξιότητες (soft skills).

2^ο Κεφάλαιο: Βασικές Έννοιες Soft Skills

2.1 Σκληρές δεξιότητες vs Ήπιες δεξιότητες

Στις περιγραφές θέσεων εργασίας, οι εργοδότες ζητούν συχνά έναν συνδυασμό σκληρών και ήπιων δεξιοτήτων (hard & soft skills). Οι σκληρές δεξιότητες (hard skills) σχετίζονται με συγκεκριμένες τεχνικές γνώσεις και εκπαίδευση, ενώ οι ήπιες δεξιότητες (soft skills) είναι χαρακτηριστικά της προσωπικότητας, όπως η ηγεσία, η επικοινωνία ή η διαχείριση χρόνου. Και οι δύο τύποι δεξιοτήτων είναι απαραίτητοι για την επιτυχή εκτέλεση και την πρόοδο στις περισσότερες εργασίες. Παρακάτω, εξηγείται η διαφορά μεταξύ σκληρών και ήπιων δεξιοτήτων (hard & soft skills), παραδείγματα για το καθένα και πώς να επισημάνει κανείς τις δεξιότητές του στο βιογραφικό του και σε συνεντεύξεις. Η παρακάτω εικόνα απεικονίζει την διαφορά μεταξύ ήπιων και σκληρών δεξιοτήτων (soft & hard skills).



Εικόνα 1: Διαφορές μεταξύ ήπιων και σκληρών δεξιοτήτων ([Hard Skills vs. Soft Skills | Indeed.com](https://www.indeed.com/career-guide/hard-soft-skills))

2.1.2 Ποια είναι η διαφορά μεταξύ των σκληρών δεξιοτήτων και των ήπιων δεξιοτήτων;

Οι βασικές διαφορές μεταξύ των σκληρών δεξιοτήτων (hard skills) και των ήπιων δεξιοτήτων (soft skills) είναι ο τρόπος με τον οποίο αποκτώνται και χρησιμοποιούνται στον εργασιακό χώρο. Οι σκληρές δεξιότητες (hard skills) αποκτώνται συχνά μέσω εκπαίδευσης ή ειδικής κατάρτισης. Περιλαμβάνουν ικανότητες όπως ο τρόπος χρήσης ενός συγκεκριμένου μηχανήματος, λογισμικού ή άλλου εργαλείου. Οι ήπιες δεξιότητες (soft skills) θεωρούνται συχνότερα ως χαρακτηριστικά προσωπικότητας που υπάρχει πιθανότητα να έχει περάσει κανείς όλη του τη ζωή αναπτύσσοντας. Καλούνται όταν διαχειρίζεται κανείς το χρόνο του, επικοινωνεί με άλλους ανθρώπους ή αντιμετωπίζει μια δύσκολη κατάσταση για πρώτη φορά. Με άλλα λόγια, οι σκληρές δεξιότητες (hard skills) θα μπορούσαν να οριστούν ως οι τεχνικές γνώσεις κάποιου, ενώ οι ήπιες δεξιότητες (soft skills) είναι οι γενικές του συνήθειες στο χώρο εργασίας.

2.1.3 Τι είναι οι σκληρές δεξιότητες ;

Οι σκληρές δεξιότητες (hard skills) είναι τεχνικές γνώσεις ή εκπαίδευση που έχει αποκτήσει κανείς μέσω οποιασδήποτε εμπειρίας ζωής, συμπεριλαμβανομένης της καριέρας ή της εκπαίδευσής του. Για παράδειγμα: Εάν έχει εργαστεί κανείς στο σέρβις τροφίμων ή στο λιανικό εμπόριο, ίσως γνωρίζει πώς να χρησιμοποιεί ένα σύστημα σημείων πώλησης. Εάν έχει παρακολουθήσει ένα μάθημα λογιστικής, ίσως γνωρίζει πώς να χρησιμοποιεί το Microsoft Excel. Εάν έχει σπουδάσει μια ξένη γλώσσα, ίσως μπορεί να τη μιλά άπταιστα. Κάθε εργασία θα απαιτεί συγκεκριμένες τεχνικές δεξιότητες ειδικά για αυτόν τον κλάδο. Εάν θέλει να εργαστεί κανείς ως αρχιτέκτονας, για παράδειγμα, θα πρέπει να ξέρει πώς να χρησιμοποιεί λογισμικό σύνταξης. Το Εθνικό Συμβούλιο Αρχιτεκτονικών Συμβουλίων Εγγραφής απαιτεί επίσης από τους αρχιτέκτονες να έχουν άδεια. Το NCARB διατηρεί την Εξέταση Αρχιτεκτονικής Εγγραφής, μια σειρά δοκιμών που απαιτούνται από αρχιτέκτονες που δοκιμάζουν διαφορετικές τεχνικές δεξιότητες που είναι απαραίτητες για την εργασία. Πολλοί άλλοι κλάδοι διαθέτουν τέτοια τεστ, που απαιτούν προηγούμενες γνώσεις και δεξιότητες απαραίτητες για την επιτυχία της σταδιοδρομίας. Άλλοι εργοδότες ίσως να έχουν τη διαθεσιμότητα να διδάξουν ορισμένες τεχνικές δεξιότητες στην εργασία. Παρακάτω αναφέρεται μια λίστα σκληρών δεξιοτήτων.

2.1.3.1 Λίστα σκληρών δεξιοτήτων

Μερικές από τις πιο απαιτητικές σκληρές δεξιότητες περιλαμβάνουν:

- 2 Δίγλωσσο ή πολύγλωσσο
- 3 Διαχείριση βάσης δεδομένων
- 4 Σουίτα λογισμικού Adobe
- 5 Ασφάλεια δικτύου
- 6 Μάρκετινγκ SEO/SEM
- 7 Στατιστική ανάλυση
- 8 Εξόρυξη δεδομένων
- 9 Ανάπτυξη κινητής τηλεφωνίας
- 10 Σχεδιασμός διεπαφής χρήστη
- 11 Διαχείριση καμπάνιας μάρκετινγκ
- 12 Συστήματα αποθήκευσης και διαχείριση
- 13 Γλώσσες προγραμματισμού (όπως Perl, Python, Java και Ruby)

2.1.4 Τι είναι οι ήπιες δεξιότητες ;

Οι ήπιες δεξιότητες (soft skills) είναι προσωπικές συνήθειες και χαρακτηριστικά που διαμορφώνουν τον τρόπο που εργάζεται κανείς, μόνος του ή και με τους άλλους. Η αποτελεσματική επικοινωνία, για παράδειγμα, είναι μια βασική ήπια δεξιότητα που αναζητούν πολλοί εργοδότες. Κάποια άλλα περιλαμβάνουν την αξιοπιστία, την αποτελεσματική ομαδική εργασία και την ενεργητική ακρόαση. Οι ήπιες δεξιότητες (soft skills) είναι απαραίτητες για την καριέρα κάποιου, ακόμη και κατά τη διάρκεια αναζήτησης θέσεων εργασίας. Ενώ οι σκληρές δεξιότητες (hard skills) είναι απαραίτητες για την επιτυχή εκτέλεση τεχνικών εργασιών σε μια εργασία, οι ήπιες δεξιότητες (soft skills) είναι απαραίτητες για τη δημιουργία ενός θετικού και λειτουργικού περιβάλλοντος εργασίας. Για το λόγο αυτό, οι εργοδότες συχνά αναζητούν άτομα που διαθέτουν αποδεδειγμένα ήπιες και σκληρές δεξιότητες (soft and hard skills). Ορισμένοι εργοδότες υπάρχει πιθανότητα να προτιμούν να επιλέγουν υποψηφίους που έχουν ένα ισχυρότερο σύνολο ήπιων δεξιοτήτων (soft skills) σε σχέση με τις σκληρές δεξιότητες (hard skills), καθώς οι ήπιες δεξιότητες (soft skills) είναι μερικές φορές πιο δύσκολο να αναπτυχθούν. Για παράδειγμα, υπάρχει πιθανότητα να αναζητά κανείς δουλειά στον τομέα Ανθρώπινου Δυναμικού αλλά δεν έχει προηγούμενη γνώση των εργαλείων ανάλυσης δεδομένων. Εάν έχει αναφορές που μπορούν να επιβεβαιώσουν την αποτελεσματικότητα των ήπιων δεξιοτήτων (soft skills) του, όπως ενσυναίσθηση, ανοιχτό μυαλό και επικοινωνία, ένας εργοδότης ίσως

να τον επιλέξει έναντι ενός άλλου υποψηφίου του οποίου οι σκληρές δεξιότητες (hard skills) είναι ισχυρότερες αλλά δεν έχουν το ίδιο επίπεδο ήπιων δεξιοτήτων. Παρακάτω αναφέρεται μια λίστα ήπιων δεξιοτήτων.

2.1.4.1 Λίστα ήπιων δεξιοτήτων

Μερικές από τις πιο απαιτητικές ήπιες δεξιότητες περιλαμβάνουν:

- Ακεραιότητα
- Αξιοπιστία
- Αποδοτική επικοινωνία
- Ανοιχτά μυαλά
- Ομαδική Δουλειά
- Δημιουργικότητα
- Επίλυση προβλήματος
- Κριτική σκέψη
- Ικανότητα προσαρμογής
- Οργάνωση
- Προθυμία για μάθηση
- Ενσυναίσθηση

2.1.5 Μέτρηση σκληρών και ήπιων δεξιοτήτων σε ένα βιογραφικό

Όταν ενημερώνει ή δημιουργεί κανείς το βιογραφικό του ενδέχεται να εξετάσει το ενδεχόμενο να συμπεριλάβει μια ενότητα "Δεξιότητες" που υπογραμμίζει τις ικανότητές του οι οποίες είναι πιο σχετικές με τη θέση. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό για θέσεις με συγκεκριμένες απαιτήσεις τεχνικών δεξιοτήτων. Για ενδείξεις σχετικά με το τι πρέπει να συμπεριλάβει κανείς και να δώσει προτεραιότητα στην ενότητα των δεξιοτήτων του, καλό είναι να ελέγξει προσεκτικά την αγγελία εργασίας για την οποία κάνει αίτηση. Οι σκληρές και ήπιες δεξιότητες (hard&soft skills) που θέλουν να δουν οι εργοδότες μπορούν να βρεθούν στις ενότητες "απαιτήσεις", "εκπαίδευση" ή "επιθυμητές δεξιότητες" της θέσης. Οι σκληρές και οι ήπιες δεξιότητες (hard&soft skills) είναι απαραίτητες για την επιτυχία σταδιοδρομίας. Αν και οι άνθρωποι αποκτούν και αναπτύσσουν αυτές τις δεξιότητες με διαφορετικούς τρόπους, μπορούν να μάθουν και να αναπτύξουν τόσο σκληρές όσο και ήπιες δεξιότητες πριν υποβάλουν αίτηση για εργασία.

2.1.6 Ανάδειξη των δεξιοτήτων κατά τη διάρκεια της συνέντευξης

Μόλις φτάσει κανείς στη φάση της συνέντευξης, θα έχει την ευκαιρία να δείξει τις ήπιες δεξιότητες (soft skills) του και να επεξεργαστεί περισσότερο τις σκληρές δεξιότητες (hard skills) του. Υπάρχει πιθανότητα να του ζητηθεί να εμφανίσει τις σκληρές δεξιότητες (hard skills) του με ένα τεστ ή ένα χαρτοφυλάκιο. Είναι δυνατόν να επισημάνει κανείς βασικές ήπιες δεξιότητες με:

- Έγκαιρη εμφάνιση ή φτάνοντας νωρίς στη συνέντευξη (ακρίβεια ή αξιοπιστία)
- Διατήρηση οπτικής επαφής (ενεργητική ακρόαση)
- Καθαρή ομιλία όταν ζητηθεί (αποτελεσματική επικοινωνία)
- Απαντώντας σε ερωτήσεις σχετικά με το βιογραφικό και την εμπειρία με ειλικρίνεια (ακέραιο)
- Υποβολή επακόλουθων ερωτήσεων (ενεργητική ακρόαση)

2.1.7 Επισημάνση των δύσκολων δεξιοτήτων με:

- Επεξεργασία της εμπειρίας και της εκπαίδευσής
- Παροχή χαρτοφυλακίου (ψηφιακό ή φυσικό)
- Απαντώντας αποτελεσματικά σε τεχνικές ερωτήσεις που σχετίζονται με την εργασία
- Θέτοντας επακόλουθες ερωτήσεις σχετικά με την εργασία
- Αποτελεσματική εργασία μέσω τεστ δεξιοτήτων (εάν απαιτείται στη συνέντευξη)

Ο πιο αποτελεσματικός τρόπος για να δείξει κανείς τις σκληρές και ήπιες δεξιότητες (hard&soft skills) του είναι να μοιραστεί συγκεκριμένες ιστορίες από την προηγούμενη εμπειρία του που σχετίζονται άμεσα με τις απαιτήσεις της εργασίας για την οποία παίρνει συνέντευξη. Όταν λέει κανείς μια ιστορία, προτείνεται να ξεκινήσει παρουσιάζοντας την κατάσταση, περιγράφοντας την εργασία που έχει στο χέρι, εξηγώντας τις ενέργειες που έκανε και τελείωσε με το αποτέλεσμα που πέτυχε. Αυτό ονομάζεται τεχνική STAR και είναι μια συνιστάμενη μέθοδος για την παροχή παραδειγμάτων με δομή που μπορούν εύκολα να κατανοήσουν οι συνεντευξιαζόμενοι.

2.2. Τι είναι οι Ήπιες Δεξιότητες;

Οι ήπιες δεξιότητες (soft skills) είναι ικανότητες που σχετίζονται με το πώς ένα άτομο εργάζεται και πώς αλληλεπιδρά κάποιος με άλλους ανθρώπους. Οι δημοφιλείς ήπιες δεξιότητες (soft skills) περιλαμβάνουν την επικοινωνία, την ομαδική εργασία και άλλες διαπροσωπικές δεξιότητες. Οι εργοδότες αναζητούν ήπιες δεξιότητες (soft skills) στους υποψηφίους επειδή αυτές οι δεξιότητες είναι δύσκολο να διδαχθούν και είναι σημαντικές για τη μακροπρόθεσμη επιτυχία. Οι ήπιες δεξιότητες (soft skills) διαφέρουν από τις σκληρές δεξιότητες (hard skills), οι οποίες είναι τεχνικές και ειδικές για την εργασία. Άλλες ονομασίες για ήπιες δεξιότητες (soft skills): προσωπικές δεξιότητες, διαπροσωπικές δεξιότητες, μη τεχνικές δεξιότητες, βασικές δεξιότητες, μεταβιβάσιμες δεξιότητες.



Εικόνα 2: Διαφορές μεταξύ Hard Skills και Soft Skills ([Soft Skills: Ορισμοί και παραδείγματα | Indeed.com](https://www.indeed.com/career-guide/soft-skills))

2.2.1 Δημοφιλής ήπιες δεξιότητες με τους εργοδότες

Σε μια πρόσφατη έρευνα του Indeed σε 1.000 διευθυντές προσλήψεων, τους ζητήθηκε να αναφέρουν τα πιο σημαντικά χαρακτηριστικά των κορυφαίων επιδόσεων στην εταιρεία τους. Τα πέντε κορυφαία χαρακτηριστικά που ονόμασαν ήταν:

- Επίλυση προβλήματος
- Δεξιότητες αποτελεσματικής επικοινωνίας
- Αυτό-κατεύθυνση
- Drive
- Προσαρμοστικότητα/Ευελιξία

Άλλες περιζήτητες ήπιες δεξιότητες περιλαμβάνουν:

- Αποδοτική επικοινωνία
- Ομαδική εργασία
- Αξιοπιστία
- Ικανότητα προσαρμογής
- Επίλυση των συγκρούσεων
- Ευελιξία
- Ηγεσία
- Επίλυση προβλήματος
- Έρευνα
- Δημιουργικότητα
- Ηθική εργασίας
- Ακεραιότητα

2.2.2. Οι γενικοί τύποι ήπιων δεξιοτήτων περιλαμβάνουν:

- Επικοινωνία
- Επίλυση προβλήματος
- Δημιουργικότητα
- Ικανότητα προσαρμογής
- Ηθική εργασίας

2.2.3. Γιατί είναι σημαντικές οι ήπιες δεξιότητες ;

Οι ήπιες δεξιότητες (soft skills) παίζουν σημαντικό ρόλο στη σύνταξη βιογραφικών, τις συνεντεύξεις, την απόδοση στην εργασία και την επιτυχία στην επικοινωνία με ανθρώπους στην εργασία και σε άλλους τομείς της ζωής κάποιου. Για παράδειγμα,

καθώς αναζητά κανείς θέσεις εργασίας, διαπιστώνει ότι πολλοί εργοδότες αναφέρουν συγκεκριμένες ήπιες δεξιότητες (soft skills) στις θέσεις εργασίας τους στις ενότητες "απαιτούμενα" ή "επιθυμητά". Για παράδειγμα, μια αγγελία εργασίας για έναν συνεργάτη ανθρώπινου δυναμικού υπάρχει πιθανότητα να αναφέρει την «προσοχή στη λεπτομέρεια» ως επιθυμητό χαρακτηριστικό, ενώ μια θέση εργασίας για έναν ειδικό μάρκετινγκ θα μπορούσε να αναφέρει την «ηγεσία» και τις «εξαιρετικές δεξιότητες επικοινωνίας» ως απαιτούμενα χαρακτηριστικά. Οι ήπιες δεξιότητες (soft skills) είναι συχνά μεταβιβάσιμες μεταξύ των σταδιοδρομιών και των βιομηχανιών. Ως αποτέλεσμα, είναι δυνατόν να διαπιστώσει κανείς ότι διαθέτει πολλά από τα απαιτούμενα χαρακτηριστικά, ακόμα κι αν δεν ταιριάζει με το ακριβές προφίλ σε μια περιγραφή εργασίας. Καθώς ένα άτομο αναζητά θέσεις εργασίας, δίνει ιδιαίτερη προσοχή στις δημοσιεύσεις που καλούν υποψηφίους με ήπιες δεξιότητες (soft skills) ή χαρακτηριστικά που έχει. Ακόμα κι αν ο τίτλος εργασίας δεν ταιριάζει πολύ, υπάρχει πιθανότητα να διαπιστώσει κανείς ότι η περιγραφή έχει νόημα για τον ίδιο. Καθώς ένα άτομο προχωρά στη διαδικασία αναζήτησης εργασίας, κρατά το βιογραφικό του ενημερωμένο ώστε να αντικατοπτρίζει τις πιο σχετικές δεξιότητες με τις θέσεις εργασίας για τις οποίες κάνει αίτηση, ενώ το να έχει τις ήπιες δεξιότητες (soft skills) στο βιογραφικό του είναι δυνατόν να τραβήξει την προσοχή ενός εργοδότη, η συνέντευξη είναι η ευκαιρία όπου θα έχει τη δυνατότητα να δείξει ότι κατέχει πραγματικά αυτές τις δεξιότητες. Ενώ υπάρχει πιθανότητα να επιδείξει κάποιες δεξιότητες όπως η καλή επικοινωνία, ίσως να εξετάσει το ενδεχόμενο να συνδυάσει άλλες δεξιότητες στις απαντήσεις του στις ερωτήσεις της συνέντευξης. Για παράδειγμα, ίσως να μιλήσει για τις δεξιότητές του στην επίλυση προβλημάτων όταν απαντά σε μια ερώτηση όπως, *«Πείτε μου για μια στιγμή που ξεπεράσατε ένα εμπόδιο»*. Εάν ο εργοδότης ζητήσει από κάποιον να παρέχει αναφορές, το άτομο αυτό πρέπει να σκεφτεί εκείνες τις αναφορές που μπορούν να μιλήσουν με παραδείγματα που επαληθεύουν τις ήπιες δεξιότητες (soft skills) που διαθέτει το άτομο αυτό και άλλα δυνατά σημεία.

2.2.4. Κορυφαίες ήπιες δεξιότητες με παραδείγματα

Οι ήπιες δεξιότητες (soft skills) περιλαμβάνουν έμφυτα χαρακτηριστικά προσωπικότητας και ικανότητες που μπορούν να μαθευτούν. Ακολουθούν οι βασικές ήπιες δεξιότητες (soft skills) και πώς βοηθούν κατά την αναζήτηση εργασίας:

2.2.4. Επικοινωνία

Οι αποτελεσματικές δεξιότητες επικοινωνίας θα είναι χρήσιμες κατά τη διαδικασία της συνέντευξης και στην καριέρα ενός ατόμου συνολικά. Η ικανότητα επικοινωνίας περιλαμβάνει το να γνωρίζει κανείς πώς πρέπει να μιλά σε άλλους σε διαφορετικές καταστάσεις ή ρυθμίσεις. Για παράδειγμα, όταν εργάζεται κανείς με μια ομάδα σε ένα έργο, ίσως να χρειαστεί να επικοινωνήσει όταν πιστεύει ότι μια ιδέα ή μια διαδικασία είναι αναποτελεσματική. Το να βρίσκει κανείς έναν τρόπο να διαφωνεί με διακριτικότητα και επιδεξιότητα με άλλους στην εργασία χωρίς να δημιουργεί συγκρούσεις είναι μια σημαντική δεξιότητα που εκτιμούν οι εργοδότες. Ακολουθούν οι σχετικές επικοινωνιακές δεξιότητες.

- Ενεργητική ακρόαση
- Αυτοπεποίθηση
- Επίλυση των συγκρούσεων
- Διαπραγμάτευση
- Δημόσια ομιλία
- Γραφή
- Μη λεκτική επικοινωνία
- Ενσυναίσθηση

2.2.5. Επίλυση προβλήματος

Οι εργοδότες εκτιμούν ιδιαίτερα τους ανθρώπους που μπορούν να επιλύσουν προβλήματα γρήγορα και αποτελεσματικά. Αυτό ίσως να περιλαμβάνει την κλήση της γνώσης του κλάδου για να διορθώσει κανείς ένα πρόβλημα αμέσως μόλις παρουσιαστεί ή να αφιερώσει χρόνο για έρευνα και διαβούλευση με συναδέλφους για να βρει μια επεκτάσιμη, μακροπρόθεσμη λύση. Ακολουθούν οι σχετικές δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων:

- Δημιουργικότητα
- Έρευνα
- Διαχείριση κινδύνου
- Ομαδική δουλειά
- Κριτική σκέψη
- Ανάλυση

- Λήψη αποφάσεων
- Επινοητικότητα
- Αντιμετώπιση προβλημάτων

2.2.6. Δημιουργικότητα

Η δημιουργικότητα είναι μια ευρεία ικανότητα που ενσωματώνει πολλά διαφορετικά σύνολα δεξιοτήτων, συμπεριλαμβανομένων άλλων ήπιων δεξιοτήτων (soft skills) και τεχνικών δεξιοτήτων. Οι εργαζόμενοι με δημιουργικότητα καταφέρνουν να βρουν νέους τρόπους για την εκτέλεση εργασιών, τη βελτίωση των διαδικασιών ή ακόμα και την ανάπτυξη νέων και συναρπαστικών οδών για να εξερευνήσει η επιχείρηση. Η δημιουργικότητα είναι δυνατόν να χρησιμοποιηθεί σε οποιονδήποτε ρόλο σε οποιοδήποτε επίπεδο. Ακολουθούν οι σχετικές δεξιότητες δημιουργικότητας:

- Περιέργεια
- Μαθαίνοντας από τους άλλους
- Ανοιχτά μυαλά
- Ανάλυση υπολογισμένων κινδύνων
- Καινοτομία
- Πειραματισμός

2.2.7. Ικανότητα προσαρμογής

Πόσο εύκολα προσαρμόζεται κανείς στις αλλαγές; Εάν εργάζεται κανείς σε έναν τομέα που βασίζεται στην τεχνολογία ή σε startup, η προσαρμοστικότητα είναι ιδιαίτερα σημαντική. Οι αλλαγές στις διαδικασίες, τα εργαλεία ή τους πελάτες με τους οποίους συνεργάζεται υπάρχει πιθανότητα να συμβούν γρήγορα. Οι εργαζόμενοι που είναι ικανοί να προσαρμοστούν σε νέες καταστάσεις και τρόπους εργασίας είναι πολύτιμοι σε πολλές θέσεις εργασίας και κλάδους. Ακολουθούν οι σχετικές δεξιότητες προσαρμοστικότητας:

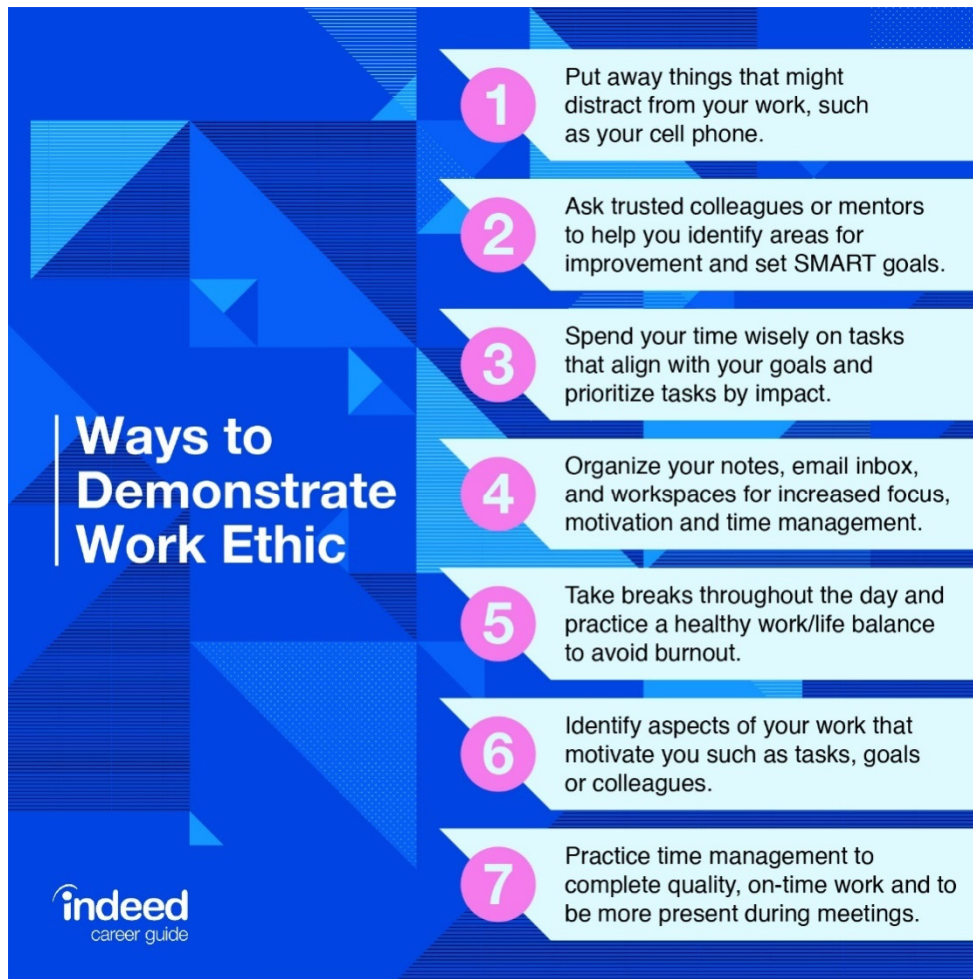
- Συνοχή
- Οργάνωση
- Αισιοδοξία
- Ευελιξία
- Ενθουσιασμός
- Συνεργασία

- Υπομονή
- Νοοτροπία ανάπτυξης

2.2.8. Ηθική εργασίας

Εργασιακή ηθική είναι η ικανότητα να εκτελούνται τα έργα και τα καθήκοντα έγκαιρα και ποιοτικά. Μια ισχυρή εργασιακή ηθική βοηθά κάποιον να διασφαλίσει ότι θα αναπτύξει μια θετική σχέση με τον εργοδότη και τους συναδέλφους του, ακόμη και όταν εξακολουθεί να αναπτύσσει τεχνικές δεξιότητες σε μια νέα δουλειά. Πολλοί εργοδότες προτιμούν να συνεργαστούν με κάποιον που έχει ισχυρή εργασιακή ηθική και είναι πρόθυμος να μάθει παρά με έναν ειδικευμένο εργαζόμενο που δεν φαίνεται να έχει κίνητρα. Ακολουθούν οι σχετικές δεξιότητες εργασιακής ηθικής, καθώς και μια εικόνα στην οποία αναγράφονται επτά τρόποι να αποδείξει κανείς την εργασιακή του ηθική:

- Προσοχή στη λεπτομέρεια
- Ακεραιότητα
- Επιμονή
- Διαχείριση χρόνου
- Οργάνωση
- Αξιοπιστία
- Κίνητρο
- Επιμονή
- Προσανατολισμός στα αποτελέσματα



Εικόνα 3: 7 τρόποι για να αποδείξετε την εργασιακή ηθική ([Soft Skills: Ορισμοί και παραδείγματα | Indeed.com](#))

2.2.9. Βελτίωση των ήπιων δεξιοτήτων

Ακολουθούν διάφοροι τρόποι με τους οποίους υπάρχει πιθανότητα κάποιος να βελτιώσει τις ήπιες δεξιότητες (soft skills) του:

1. Επιλογή μιας δεξιάτητας που θέλει βελτίωση και εξάσκηση με συνέπεια: Είναι δυνατόν κάποιος να βελτιώσει οποιαδήποτε ήπια δεξιάτητα (soft skill) αν κάνει εξάσκηση. Οι περισσότερες ήπιες δεξιότητες (soft skills) είναι θέμα ρουτίνας. Για παράδειγμα, υπάρχει πιθανότητα κάποιος να εξασκηθεί στην αξιοπιστία τόσο στη δουλειά όσο και στο σπίτι βελτιώνοντας την ακρίβεια (να εμφανίζεται στην εργασία ή σε εκδηλώσεις εγκαίρως για παράδειγμα) και ξεκινώντας τα έργα στη δουλειά νωρίτερα, ώστε να έχει τη δυνατότητα να τα ολοκληρώσει νωρίτερα.
2. Παρατήρηση και μίμηση των θετικών ήπιων δεξιοτήτων που υπάρχουν στους άλλους: Υπάρχουν πιθανώς επαγγελματίες που γνωρίζει κανείς ή συνεργάζεται με τους οποίους έχουν πλεονεκτήματα σε διάφορες ήπιες δεξιότητες. Υπάρχει πιθανότητα να

είναι σε θέση να αναπτύξει κανείς ολοκληρωμένες ήπιες δεξιότητες (soft skills) παρατηρώντας τις πρακτικές των άλλων και ενσωματώνοντάς τις στη δική του καθημερινή ρουτίνα. Ίσως να διαπιστώσει, για παράδειγμα, ότι οι αποτελεσματικοί επικοινωνιακοί συχνά σημειώνουν σημειώσεις όταν οι άλλοι μιλούν κατά τη διάρκεια των συναντήσεων. Πολύ συχνά, αυτό τους βοηθά να οργανώσουν τις σκέψεις τους, ώστε να είναι έτοιμοι να κάνουν αλλά και να απαντήσουν σε σημαντικές ερωτήσεις. Αυτή είναι επίσης μια πρακτική ενεργητικής ακρόασης που ίσως να είναι καλό να τη χρησιμοποιεί κανείς ως μέρος της δικής του δουλειάς.

3. Θεσμός στόχων ορόσημα για την βελτίωση των ήπιων δεξιοτήτων: Θέτοντας κανείς συγκεκριμένους, μετρήσιμους στόχους, διαβάζοντας προσεκτικά τις αξιολογήσεις της απόδοσής του στη δουλειά ή ζητώντας από έμπιστους φίλους και συναδέλφους εποικοδομητική κριτική βοηθά στον εντοπισμό βασικών τομέων βελτίωσης για τον καθορισμό στόχων και τομέων δύναμης που πρέπει να τονίσει στο βιογραφικό του και στις συνεντεύξεις. Υπάρχει πιθανότητα να δώσει κανείς προτεραιότητα σε ποιες ήπιες δεξιότητες (soft skills) να εργαστεί με βάση αυτές που χρειάζεται για να βρει μια συγκεκριμένη δουλειά ή να προχωρήσει σε μια καριέρα που ήδη έχει.

4. Εύρεση πόρων που βοηθούν στη μάθηση: Υπάρχει μια ποικιλία πόρων—όπως βιβλία, podcast ή διαδικτυακές τάξεις—που βοηθούν ένα άτομο να μάθει τακτικές για τη βελτίωση συγκεκριμένων ήπιων δεξιοτήτων (soft skills). Ενώ ορισμένα απαιτούν πληρωμή, πολλά είναι δωρεάν και προσβάσιμα ανά πάσα στιγμή. Είναι δυνατόν κάποιος να δοκιμάσει μερικούς διαφορετικούς πόρους για να δει ποιοι είναι καλύτεροι για το μαθησιακό του στυλ. Πολλοί εργοδότες εκτιμούν τις ισχυρές ήπιες δεξιότητες (soft skills) σε σχέση με τις τεχνικές δεξιότητες, επειδή είναι συχνά χαρακτηριστικά προσωπικότητας που αναπτύσσονται κατά τη διάρκεια της ζωής τους και ίσως να είναι δύσκολο να διδαχθούν. Εν ολίγης, ο καθένας μπορεί να βελτιώσει τις ήπιες δεξιότητες (soft skills) του με εμπειρία και εξάσκηση. Για παράδειγμα, υπάρχει πιθανότητα να διαπιστώσει κανείς ότι ένας εργοδότης αναζητά κάποιον ειδικευμένο στην επίλυση συγκρούσεων. Ενώ υπάρχει πιθανότητα να είναι κανείς εκ φύσεως ικανός στην αποτελεσματική επικοινωνία, ίσως να βοηθά η εξάσκηση στην εργασία μέσα από συγκρούσεις με άλλους. Όταν ένα άτομο εξετάζει τις αγγελίες εργασίας, σημειώνει ποιες ήπιες δεξιότητες (soft skills) εμφανίζονται με συνέπεια στον κλάδο ως οδηγός για τις δεξιότητες που ενδέχεται να χρειαστεί να αναπτύξει.

2.2.10. Αναδεικνύοντας τις ήπιες δεξιότητες

Το να δείξει κανείς τις ήπιες δεξιότητες (soft skills) του ίσως να είναι χρήσιμο όταν αναζητά και κάνει αίτηση για δουλειά, σε μια συνέντευξη ή στην καθημερινή του εργασία. Αν ψάχνει για δουλειά, είναι δυνατόν να επισημάνει τις ήπιες δεξιότητες (soft skills) του στο βιογραφικό και στην συνοδευτική του επιστολή.

2.2.11. Ήπιες δεξιότητες για βιογραφικά σημειώματα

Το βιογραφικό θα πρέπει να περιλαμβάνει μια ενότητα που παραθέτει τις σχετικές σκληρές και ήπιες δεξιότητες (hard and soft skills) κάποιου. Όταν αποφασίσει κανείς ποιες δεξιότητες θα βάλει σε ένα βιογραφικό, πρέπει να σκεφτεί τόσο ποιες δεξιότητες απαιτούνται στη θέση εργασίας όσο και εκείνες που κατέχει που μπορούν να επαληθευτούν από τις αναφορές. Πρέπει κανείς να λάβει υπόψη ότι θα πρέπει να δώσει προτεραιότητα στις σκληρές δεξιότητες (hard skills) που αναζητά για τον ρόλο πριν από τις ήπιες δεξιότητες (soft skills), καθώς οι ήπιες δεξιότητες (soft skills) συνήθως αξιολογούνται στο στάδιο της συνέντευξης της διαδικασίας. Συνιστάται να έχει 10-30 δεξιότητες στο βιογραφικό του, να εξετάσει το ενδεχόμενο οι ήπιες δεξιότητες (soft skills) να καταλαμβάνουν όχι περισσότερες από τις μισές από τις αναφερόμενες δεξιότητες που συμπεριλαμβάνει στο βιογραφικό. Ακολουθεί ένα παράδειγμα για το πώς θα μπορούσε να μοιάζει η ενότητα δεξιοτήτων του βιογραφικού: **«Τεχνικές δεξιότητες:** Τεχνολογία εκμάθησης • MacOS • Windows OS • Μαυροπίνακας». **«Πρόσθετες δεξιότητες:** Ισχυρές επικοινωνιακές δεξιότητες • Έντονη ενσυναίσθηση • Παθιασμένος και παρακινημένος».

2.2.12. Ήπιες δεξιότητες για συνοδευτικές επιστολές

Η συνοδευτική επιστολή ενός ατόμου θα πρέπει να περιλαμβάνει τουλάχιστον μια καλά ανεπτυγμένη και σχετική ήπια δεξιότητα (soft skill) που παρέχει το πλαίσιο σχετικά με το γιατί κάποιος είναι κατάλληλος για τη δουλειά. Ίσως να το κάνει αυτό εξηγώντας πώς η ήπια δεξιότητα (soft skill) που διαθέτει ευθυγραμμίζεται με τους στόχους, τις αξίες ή και την αποστολή της εταιρείας. Η χρήση “ήπιες δεξιότητες” (soft skills) στη συνοδευτική επιστολή υπάρχει πιθανότητα να μοιάζει με το ακόλουθο παράδειγμα: *«Στον προηγούμενο ρόλο μου, επέδειξα τόσο πάθος όσο και δημιουργικότητα που έτυχαν μεγάλης εκτίμησης από τους συναδέλφους και τους διευθυντές μου. Για παράδειγμα, πρότεινα και συγκέντρωσα με επιτυχία μια ομάδα για να εργαστεί σε μια καμπάνια μάρκετινγκ που στοχεύει σε νεότερους δημογραφικούς*

παράγοντες για το προϊόν μας. Από την αρχή μέχρι το τέλος, τα μέλη της ομάδας μου και οι διευθυντές επαίνεσαν την ικανότητά μου να συνεργάζομαι θετικά με την ομάδα μου για να βοηθήσω στην εδραίωση νέου ενδιαφέροντος για την εταιρεία μας». Ενώ οι σκληρές δεξιότητες (hard skills) είναι σημαντικές για την ολοκλήρωση τεχνικών εργασιών, οι ισχυρές ήπιες δεξιότητες (soft skills) θα κάνουν ένα άτομο το είδος των εργαζομένων που θέλουν να προσλάβουν, να διατηρήσουν και να προωθήσουν οι εταιρείες. Είναι σημαντικό να επισημάνει κανείς τις ήπιες δεξιότητες (soft skills) που έχει σε όλα τα στάδια της διαδικασίας αναζήτησης εργασίας και να συνεχίσει να αναπτύσσει αυτές τις δεξιότητες μόλις βρει τη δουλειά που αναζητά. (3 Μαρτίου 2021, από Indeed Editorial Team).

2.3. Δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων: Ορισμοί και παραδείγματα

Όταν οι εργοδότες μιλούν για δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων, συχνά αναφέρονται στην ικανότητα χειρισμού δύσκολων ή απροσδόκητων καταστάσεων στο χώρο εργασίας καθώς και σύνθετων επιχειρηματικών προκλήσεων. Οι οργανισμοί βασίζονται σε ανθρώπους που μπορούν να αξιολογήσουν και τα δύο είδη καταστάσεων και να εντοπίσουν ήρεμα λύσεις. Οι δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων είναι χαρακτηριστικά που επιτρέπουν σε ένα άτομο να το κάνει αυτό. Ενώ οι εργοδότες εκτιμούν τις δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων, είναι επίσης πολύ χρήσιμες σε άλλους τομείς της ζωής, όπως η οικοδόμηση σχέσεων και η καθημερινή λήψη αποφάσεων.

2.3.1. Τι είναι οι δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων ;

Οι δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων βοηθούν στον προσδιορισμό της πηγής ενός προβλήματος και στην εύρεση μιας αποτελεσματικής λύσης. Αν και η επίλυση προβλημάτων συχνά αναγνωρίζεται ως η δική της ξεχωριστή δεξιότητα, υπάρχουν και άλλες σχετικές δεξιότητες που συμβάλλουν σε αυτή την ικανότητα. Ακολουθούν μερικές βασικές δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων οι οποίες περιλαμβάνουν:

- Ενεργητική ακρόαση
- Ανάλυση
- Έρευνα
- Δημιουργικότητα
- Επικοινωνία
- Αξιοπιστία

- Λήψη αποφάσεων
- Χτίσιμο ομάδας

Οι δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων είναι σημαντικές σε κάθε καριέρα σε κάθε επίπεδο. Ως αποτέλεσμα, η αποτελεσματική επίλυση προβλημάτων ενδέχεται επίσης να απαιτεί τεχνικές δεξιότητες που σχετίζονται με τη βιομηχανία ή την εργασία. Για παράδειγμα, μια εγγεγραμμένη νοσοκόμα θα χρειαστεί ενεργητικές δεξιότητες ακρόασης και επικοινωνίας όταν αλληλεπιδρά με ασθενείς, αλλά θα χρειαστεί επίσης αποτελεσματικές τεχνικές γνώσεις σχετικά με ασθένειες και φάρμακα. Σε πολλές περιπτώσεις, μια νοσοκόμα θα πρέπει να γνωρίζει πότε πρέπει να συμβουλευτεί έναν γιατρό σχετικά με τις ιατρικές ανάγκες ενός ασθενούς ως μέρος της λύσης.

2.3.2. Παραδείγματα δεξιοτήτων επίλυσης προβλημάτων

Για να λυθεί ένα πρόβλημα αποτελεσματικά, πιθανότατα θα χρησιμοποιηθούν μερικές διαφορετικές δεξιότητες. Ακολουθούν μερικά παραδείγματα δεξιοτήτων που υπάρχει πιθανότητα να χρησιμοποιήσει κανείς κατά την επίλυση ενός προβλήματος:

Έρευνα

Η έρευνα είναι μια βασική δεξιότητα που σχετίζεται με την επίλυση προβλημάτων. Ως επίλυση προβλημάτων, πρέπει να είναι κανείς σε θέση να προσδιορίσει την αιτία του προβλήματος και να την κατανοήσει πλήρως. Είναι δυνατόν να αρχίσει κάποιος να συλλέγει περισσότερες πληροφορίες σχετικά με ένα πρόβλημα κάνοντας καταγισμό ιδεών με άλλα μέλη της ομάδας, λαμβάνοντας συμβουλές από πιο έμπειρους συναδέλφους ή αποκτώντας γνώσεις μέσω διαδικτυακής έρευνας ή μαθημάτων.

Ανάλυση

Το πρώτο βήμα για την επίλυση οποιουδήποτε προβλήματος για την ανάλυση της κατάστασης. Οι αναλυτικές δεξιότητες ενός ατόμου τον βοηθούν στην κατανόηση των προβλημάτων και στην ανάπτυξη αποτελεσματικών λύσεων. Θα χρειαστεί επίσης αναλυτικές δεξιότητες κατά τη διάρκεια της έρευνας για να βοηθήσει στη διάκριση μεταξύ αποτελεσματικών και αναποτελεσματικών λύσεων.

Λήψη αποφάσεων

Θα χρειαστεί να παρθούν ορισμένες αποφάσεις σχετικά με το πώς να λυθούν τα προβλήματα που προκύπτουν. Κατά καιρούς—και με εμπειρία στον κλάδο—ένα άτομο ενδέχεται να πάρει μια απόφαση γρήγορα. Οι στέρεες ερευνητικές και αναλυτικές δεξιότητες μπορούν να βοηθήσουν όσους έχουν λιγότερη εμπειρία στον

τομέα τους. Ίσως επίσης να υπάρχουν φορές που είναι σκόπιμο να αφιερωθεί λίγος χρόνος για να δημιουργηθεί μια λύση ή να κλιμακωθεί το ζήτημα σε κάποιον πιο ικανό να το λύσει.

Επικοινωνία

Όταν εντοπίζονται πιθανές λύσεις, θα πρέπει να ξέρει κανείς πώς να επικοινωνεί το πρόβλημα σε άλλους. Θα χρειαστεί επίσης να γνωρίζει ποια κανάλια επικοινωνίας είναι τα καταλληλότερα όταν αναζητά βοήθεια. Μόλις βρει μια λύση, η σαφής κοινοποίησή της θα συμβάλει στη μείωση της σύγχυσης και θα διευκολύνει την εφαρμογή μιας λύσης.

Αξιοπιστία

Η αξιοπιστία είναι μια από τις πιο σημαντικές δεξιότητες για τους επιλυτές προβλημάτων. Η έγκαιρη επίλυση προβλημάτων είναι απαραίτητη. Οι εργοδότες εκτιμούν ιδιαίτερα τα άτομα που μπορούν να εμπιστευτούν για να εντοπίσουν και στη συνέχεια να εφαρμόσουν λύσεις όσο το δυνατόν πιο γρήγορα και αποτελεσματικά.

2.3.3. Πώς να βελτιωθούν οι δεξιότητες στην επίλυση προβλημάτων ;

Υπάρχουν πολλές μέθοδοι που είναι δυνατόν να χρησιμοποιήσει κανείς για να βελτιώσει τις δεξιότητές του στην επίλυση προβλημάτων. Είτε ψάχνει για δουλειά είτε εργάζεται αυτήν τη στιγμή, η βελτίωση των δεξιοτήτων επίλυσης προβλημάτων και των σχετικών ικανοτήτων του βοηθούν να γίνει ισχυρός υποψήφιος και εργαζόμενος. Αποκτά περισσότερες τεχνικές γνώσεις στον τομέα του. Ανάλογα με τον κλάδο του, ίσως να είναι ευκολότερο να λύσει προβλήματα εάν έχει ισχυρές τεχνικές γνώσεις εργασίας. Είναι δυνατόν να αποκτήσει περισσότερες τεχνικές γνώσεις μέσω πρόσθετων μαθημάτων, εκπαίδευσης ή πρακτικής.

2.3.4. Αναζητώντας ευκαιρίες για επίλυση προβλημάτων

Ένα άτομο βάζοντας τον εαυτό του σε νέες καταστάσεις, είναι πιο πιθανό να εκτεθεί σε ευκαιρίες για επίλυση προβλημάτων. Ίσως να διαπιστώσει ότι υπάρχουν ευκαιρίες να προσφερθεί εθελοντικά για νέα έργα στον τρέχοντα ρόλο του, σε άλλη ομάδα ή εκτός του χώρου εργασίας για έναν άλλο οργανισμό.

2.3.5. Επινοώντας προβλήματα εξάσκησης

Η εξάσκηση και το παιχνίδι ρόλων υπάρχει πιθανότητα να είναι χρήσιμα εργαλεία όταν ένα άτομο μάθει να αναπτύσσει τις δεξιότητές επίλυσης προβλημάτων. Υπάρχει

πιθανότητα να βρει κανείς ηλεκτρονικά βιβλία επαγγελματικής πρακτικής για τον κλάδο του και σενάρια επίλυσης προβλημάτων. Μπορεί να εξασκηθεί στην επίλυση προβλημάτων και να προσδιορίσει εάν οι πιθανές λύσεις του είναι βιώσιμες. Για παράδειγμα, στην εξυπηρέτηση πελατών ίσως να βρει ένα σενάριο όπως, *"Πώς θα χειριζόσασταν έναν θυμωμένο πελάτη;"* ή *"Πώς απαντάτε όταν ένας πελάτης ζητά επιστροφή χρημάτων;"* Η εξάσκηση στον τρόπο με τον οποίο είναι δυνατόν να χειριστεί αυτά ή άλλα σενάρια που είναι κοινά στον κλάδο του ίσως να τον βοηθούν να αναζητά λύσεις γρήγορα όταν προκύψουν στην εργασία.

2.3.6. Παρατήρηση λύσεων των προβλημάτων από άλλους

Υπάρχει πιθανότητα να υπάρχουν συνάδελφοι που είναι επιδέξιοι στην επίλυση προβλημάτων. Παρατηρώντας πώς αυτοί οι συνάδελφοι λύνουν προβλήματα ίσως να βοηθά κάποιον στην βελτίωση των δεξιοτήτων του. Εάν είναι δυνατόν, ίσως κάποιος να ρωτήσει έναν από τους πιο έμπειρους συναδέλφους του εάν υπάρχει πιθανότητα να παρατηρεί τις τεχνικές τους. Η υποβολή σχετικών ερωτήσεων ίσως να είναι χρήσιμη για την εφαρμογή τους στη δική του καριέρα.

2.3.7. Πώς να τονιστούν οι δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων;

Το να δείξει ένα άτομο τις δεξιότητές του στην επίλυση προβλημάτων στο βιογραφικό του και στη συνοδευτική επιστολή του βοηθά τους εργοδότες να καταλάβουν γρήγορα πώς είναι δυνατόν να είναι χρήσιμοι για την ομάδα τους. Είναι δυνατόν να εξετάσει κανείς το ενδεχόμενο να επιδείξει δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων στο βιογραφικό του μόνο εάν είναι ιδιαίτερα σχετικό με τη θέση για την οποία υποβάλει αίτηση. Οι θέσεις εξυπηρέτησης πελατών, μηχανικής και διοίκησης, για παράδειγμα, θα ήταν καλοί υποψήφιοι για τη συμπερίληψη ικανοτήτων επίλυσης προβλημάτων.

2.3.8. Δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων για βιογραφικό

Στο βιογραφικό, ενδέχεται να επισημανθούν οι δεξιότητές επίλυσης προβλημάτων κάποιου σε διάφορες τοποθεσίες: στην ενότητα "δεξιότητες", στην ενότητα "επιτεύγματα" και δίνοντας συγκεκριμένα παραδείγματα επίλυσης προβλημάτων στην ενότητα "εμπειρία". Στην ενότητα "δεξιότητες", ίσως να θέλει κάποιος να αναφέρει τις βασικές δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων που κατέχει, αντί να γράψει απλώς τον πιο γενικό όρο «επίλυση προβλημάτων». Για παράδειγμα, υπάρχει πιθανότητα να αναφέρει κανείς συγκεκριμένες τεχνικές δεξιότητες που διαθέτει οι οποίες βοηθούν στην

επίλυση προβλημάτων ή ήπιες δεξιότητες (soft skills) που σχετίζονται με την επίλυση προβλημάτων, όπως οι ερευνητικές ικανότητες ή τα ταλέντα λήψης αποφάσεων. Υπενθύμιση, οι ιστορίες είναι ισχυρές. Λαμβάνοντας υπόψη συγκεκριμένα παραδείγματα φορών που κάποιος έλυσε ένα πρόβλημα. Αυτό είναι χρήσιμο στο βιογραφικό του, αλλά τον βοηθά επίσης να απαντήσει σε ερωτήσεις συνέντευξης όπως: «Πες μου για μια στιγμή που ξεπέρασες ένα εμπόδιο».

2.3.9. Δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων για συνοδευτική επιστολή

Η συνοδευτική επιστολή είναι επίσης μια εξαιρετική ευκαιρία για κάποιον να επεξεργαστεί τις δεξιότητές του στην επίλυση προβλημάτων. Εδώ, ίσως να δώσει ένα σύντομο παράδειγμα μιας φοράς που έλυσε ένα πρόβλημα με επιτυχία. Εναλλακτικά, υπάρχει πιθανότητα να εντοπίσει μια πρόκληση που επιδιώκει να λύσει αυτός ο πιθανός εργοδότης και να εξηγήσει πώς θα την αντιμετωπίσει. Για παράδειγμα, εάν μια αγγελία εργασίας αναφέρει ότι η εταιρεία αναζητά κάποιον για να βοηθήσει στη βελτίωση της παρουσίας της στα μέσα κοινωνικής δικτύωσης, υπάρχει πιθανότητα να εντοπίσει βασικούς τρόπους με τους οποίους ενδέχεται να βοηθήσει στην αύξηση της αναγνωρισιμότητας της επωνυμίας μέσω διαφόρων πλατφόρμων κοινωνικής δικτύωσης. Οι δεξιότητές στην επίλυση προβλημάτων ωφελούν σε κάθε βήμα της καριέρας κάποιου. Από το βιογραφικό μέχρι την αίτηση, τη συνέντευξη έως τα καθήκοντα εργασίας, η ικανότητα να επιλύει κανείς αποτελεσματικά προβλήματα καθώς προκύπτουν τον κάνουν ένα πολύτιμο πλεονέκτημα στη δουλειά και έναν ιδιαίτερα περιζήτητο υποψήφιο. (24 Νοεμβρίου 2020, από Indeed Editorial Team).

2.4. Τι είναι ο αυτό-προσανατολισμός;

Ο αυτο-προσανατολισμός είναι μια ικανότητα και τάση να ενεργεί κάποιος χωρίς να του λένε τι να κάνει. Θεωρείται μια ικανότητα τύπου ήπιας δεξιότητας (soft skill) που αποτελεί τη βάση για την ηγεσία. Συνδέεται επίσης με την παραγωγικότητα, την έρευνα, τη δημιουργικότητα και τη λήψη αποφάσεων.

2.4.1 Γιατί ο αυτό-προσανατολισμός είναι πολύτιμος ;

Οι οργανωτικές κουλτούρες διαφέρουν σημαντικά ως προς την κατεύθυνση που παρέχεται στους εργαζόμενους. Όπου μια εταιρεία θα ελέγχει προσεκτικά τις ενέργειες των εργαζομένων, μια άλλη θα περιμένει από τους εργαζόμενους να βρουν τη δική τους κατεύθυνση. Ίσως να είναι δύσκολο για τους υπαλλήλους να κάνουν τη μετάβαση από

μια θέση που είναι προσεκτικά περιορισμένη και είναι πιο ανοιχτού τύπου. Ως εκ τούτου, ο αυτο-προσανατολισμός θεωρείται βασική δεξιότητα για πολλές θέσεις. (John Spacey, 11 Δεκεμβρίου 2015, ανέβηκε 31 Ιουλίου 2018).

Επισκόπηση: αυτο-προσανατολισμός	
Τύπος	Soft Skills
Ορισμός	Ικανότητα δράσης χωρίς κατεύθυνση
Αξία	Ακρογωνιαίος λίθος της ηγεσίας, της παραγωγικότητας και της δημιουργικότητας. Απαραίτητο για τις επιχειρήσεις των οποίων η οργανωτική κουλτούρα περιμένει από τους εργαζόμενους να βρουν τις δικές τους λύσεις στα προβλήματα και να διαπραγματευτούν τη δική τους πορεία
Σχετικές έννοιες	Ηγετικές ικανότητες Οργανωτική κουλτούρα

2.5. Έξι σημαντικές δεξιότητες προσαρμοστικότητας στο χώρο εργασίας

Το να είναι κανείς σε θέση να προσαρμόζεται στα μεταβαλλόμενα περιβάλλοντα και τις εργασιακές διαδικασίες τον καθιστά ανταγωνιστικό υποψήφιο για δουλειά και ισχυρό γενικό επαγγελματία. Το να έχει δεξιότητες προσαρμοστικότητας σημαίνει ότι είναι ανοιχτός και πρόθυμος να μάθει νέα πράγματα, να αντιμετωπίσει νέες προκλήσεις και να κάνει προσαρμογές ώστε να ταιριάζουν με τις μεταβάσεις στο χώρο εργασίας. Επιπλέον, η ανάπτυξη της προσαρμοστικότητάς του ενδέχεται επίσης να σημαίνει την ανάπτυξη άλλων ήπιων δεξιοτήτων (soft skills) όπως η επικοινωνία και οι διαπροσωπικές δεξιότητες. Στις παρακάτω παραγράφους, διερευνάται τι είναι η προσαρμοστικότητα, τι είναι οι δεξιότητες προσαρμοστικότητας, πώς να βελτιώσει κανείς αυτές τις δεξιότητες και πώς είναι δυνατόν να τονίσει τις δεξιότητες

προσαρμοστικότητας σε ένα βιογραφικό, σε μια συνοδευτική επιστολή και κατά τη διάρκεια μιας συνέντευξης.

2.5.1 Τι σημαίνει προσαρμοστικότητα;

Προσαρμοστικότητά σημαίνει η ικανότητα να είναι κανείς ευέλικτος και να προσαρμόζεται σε μεταβαλλόμενους παράγοντες, συνθήκες ή περιβάλλοντα. Το να είναι κανείς προσαρμόσιμος εκτιμάται ιδιαίτερα σε όλους σχεδόν τους χώρους εργασίας, καθώς κάθε κλάδος και επιχείρηση μπορεί να είναι απρόβλεπτος.

2.5.2 Τι είναι οι δεξιότητες προσαρμοστικότητας;

Οι δεξιότητες προσαρμοστικότητας είναι ιδιότητες που επιτρέπουν στην προσαρμογή των αλλαγών στο περιβάλλον ενός ατόμου. Η προσαρμοστικότητα στην εργασία ίσως να σημαίνει ότι είναι δυνατόν να ανταποκριθεί κανείς γρήγορα σε μεταβαλλόμενες ιδέες, ευθύνες, προσδοκίες, τάσεις, στρατηγικές και άλλες διαδικασίες. Το να είναι κανείς προσαρμοστικός σημαίνει επίσης να κατέχει ήπιες δεξιότητες (soft skills) όπως διαπροσωπικές δεξιότητες, επικοινωνία, δημιουργική σκέψη και δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων. Η προσαρμοστικότητα ενδέχεται να είναι σημαντική όταν κάποιος εργάζεται σε έργα, αναπτύσσει στρατηγικές και εφαρμόζει διαφορετικές προσεγγίσεις για την επίτευξη στόχων. Δείχνοντας δεξιότητες προσαρμοστικότητας, αποκαλύπτει κανείς πόση θέληση έχει να δοκιμάσει νέα πράγματα και να μάθει νέες δεξιότητες.

2.5.3. Τύποι δεξιοτήτων προσαρμοστικότητας

Οι δεξιότητες προσαρμοστικότητας μπορούν να περιλαμβάνουν μια ποικιλία συνόλων δεξιοτήτων που ουσιαστικά βοηθούν στην προσαρμογή και στην αντιμετώπιση της αλλαγής θετικά και προληπτικά. Μερικά παραδείγματα αυτών των σημαντικών ήπιων δεξιοτήτων (soft skills) περιλαμβάνουν:

- Δεξιότητες επικοινωνίας
- Διαπροσωπικές δεξιότητες
- Ικανότητες επίλυσης προβλημάτων
- Ικανότητες δημιουργικής και στρατηγικής σκέψης
- Ομαδικές Ικανότητες
- Ικανότητες οργάνωσης

Δεξιότητες επικοινωνίας

Το να είναι δυνατόν να ζητά κανείς διευκρινίσεις κατά τη διάρκεια των μεταβάσεων ή να αναζητά πρόσθετες πληροφορίες ή πόρους για ένα νέο και άγνωστο έργο είναι δυνατόν να δείξει στους ηγέτες της ομάδας του πόση θέληση έχει να μάθει και να ζητά

βοήθεια όταν τη χρειάζεται. Η ενεργητική ακρόαση και άλλες μορφές επικοινωνίας όπως η μη λεκτική επικοινωνία είναι επίσης εξίσου σημαντικές πτυχές της προσαρμοστικότητας. Η ενεργή ακρόαση δείχνει ότι είναι κανείς προσεκτικός και έτοιμος να πάρει μια νέα κατεύθυνση και η ανάπτυξη των δεξιοτήτων μη λεκτικής επικοινωνίας του βοηθά στην πλοήγηση των αλλαγών στις σχέσεις της ομάδας ή στη δυναμική στο χώρο εργασίας.

Διαπροσωπικές δεξιότητες

Παρόμοια με την αποτελεσματική επικοινωνία με άλλους, το να έχει κανείς εξαιρετικές διαπροσωπικές δεξιότητες ενδέχεται επίσης να παίζει βασικό ρόλο στη συνολική προσαρμοστικότητά του. Η δυνατότητα αλληλεπίδρασης με άλλους με υγιείς και θετικούς τρόπους βοηθά στην αποφυγή της κακής επικοινωνίας και των συγκρούσεων κατά τη διάρκεια των λειτουργικών βαρδιών.

Ικανότητες επίλυσης προβλημάτων

Ένα άτομο υπάρχει πιθανότητα να χρησιμοποιεί τις δεξιότητές του στην επίλυση προβλημάτων για να βρει δημιουργικές λύσεις σε προκλητικά θέματα στην εργασία. Επιπλέον, το να είναι σε θέση να παρατηρεί και να αναλύει πώς είναι δυνατόν να προσεγγίσει την επίλυση ενός νέου προβλήματος ίσως να δείξει στους διευθυντές του την προθυμία του να κάνει προσαρμογές ή βελτιώσεις στον τρόπο με τον οποίο προσεγγίζει την επίλυση προβλημάτων.

Ικανότητες δημιουργικής και στρατηγικής σκέψης

Η προσαρμοστικότητα ενδέχεται επίσης να απαιτεί δημιουργική σκέψη και ικανότητα στρατηγικής σκέψης. Για παράδειγμα, η ανάπτυξη νέων ιδεών για την εμπορία προϊόντων, η εύρεση τρόπων προσαρμογής σε μια μεταβαλλόμενη αγορά και η εφαρμογή μεθόδων βελτίωσης και ανάπτυξης νέων στρατηγικών μπορούν όλα να αναδείξουν τις συνολικές δεξιότητες προσαρμοστικότητας κάποιου.

Ομαδικές ικανότητες

Οι δεξιότητες ομαδικής εργασίας ίσως να είναι απαραίτητες για την προσαρμογή σε διαφορετικές προσωπικότητες και δυναμική εργασίας. Οι συνάδελφοί ενός ατόμου υπάρχει πιθανότητα να είναι ένας συνδυασμός διαφορετικών δεξιοτήτων, υποβάθρου και εμπειριών. Το να είναι δυνατόν να εργάζεται κανείς σε μια διαφορετική ομάδα ανθρώπων και να αντιμετωπίζει συγκρούσεις, διαφορετικές ιδέες και άλλες δυναμικές που ίσως να προκύψουν υπάρχει πιθανότητα να ωφελήσει θετικά το πόσο προσαρμοστικός είναι σε ένα ομαδικό περιβάλλον.

Ικανότητες οργάνωσης

Οι οργανωτικές δεξιότητες ίσως να περιλαμβάνουν πολλές διαφορετικές πτυχές που μπορούν να κάνουν αυτή την ικανότητα απαραίτητη για την ανάπτυξη των δεξιοτήτων της προσαρμοστικότητας κάποιου. Όταν κάποιος διατηρεί έναν οργανωμένο χώρο εργασίας, συμπεριλαμβανομένης της γραφειοκρατίας, των ψηφιακών αρχείων και άλλων πτυχών της δουλειάς του, είναι καλύτερα προετοιμασμένος εάν συμβούν λειτουργικές αλλαγές στην εργασία.

2.5.4. Περισσότερες δεξιότητες προσαρμοστικότητας:

Ακολουθούν πρόσθετες σημαντικές δεξιότητες προσαρμοστικότητας που βοηθούν να γίνει κανείς ευέλικτος και έτοιμος για αλλαγές στην επαγγελματική του ζωή:

- Συνεργατικότητα
- Περιέργεια
- Προσδιορισμός
- Συμπαθητικότητα
- Καινοτομία
- Παρατηρητικότητα
- Ευρεία σκέψη
- Ελαστικότητα

2.5.5. Πώς να βελτιώσει κανείς τις δεξιότητες προσαρμοστικότητας του;

Το να είναι κανείς προσαρμόσιμος και ανοιχτός στην αλλαγή ίσως να μην είναι πάντα εύκολο, ωστόσο, υπάρχει πιθανότητα να εξετάσει κανείς τα ακόλουθα βήματα τα οποία βοηθούν στην ανάπτυξη και την βελτίωση των δεξιοτήτων προσαρμοστικότητας του:

1. Ενημέρωση για τις αλλαγές στο περιβάλλον εργασίας
 2. Ανάπτυξη μιας νοοτροπίας ανάπτυξης
 3. Προσωπικοί στόχοι
 4. Αίτημα ανατροφοδότησης
 5. Αναγνώριση και αποδοχή των αλλαγών
1. Ενημέρωση για τις αλλαγές στο περιβάλλον εργασίας

Μια βασική μέθοδος που βοηθά στην ανάπτυξη των δεξιοτήτων προσαρμοστικότητας ενός ατόμου είναι να γνωρίζει τις αλλαγές στο εργασιακό του περιβάλλον. Για παράδειγμα, είναι δυνατόν να παρατηρεί τον νέο προϋπολογισμό της ομάδας χρηματοδότησης και να ενημερώνεται για τις τρέχουσες αποζημιώσεις, εάν οι ευθύνες της ομάδας του περιλαμβάνουν τη χρήση εταιρικών κεφαλαίων. Ενδέχεται επίσης να παραμένει ενήμερος για τις πολιτικές, τις διαδικασίες και άλλες λειτουργικές διαδικασίες για να είναι ενήμερος για τις αλλαγές σε διάφορες εταιρικές πρακτικές.

2. Εξάπλωση μιας νοοτροπίας ανάπτυξης

Το να είναι κανείς προσαρμοστικός σημαίνει επίσης να είναι πρόθυμος να μάθει και να δοκιμάσει νέα πράγματα. Η εξάπλωση μιας νοοτροπίας ανάπτυξης ενδέχεται να επηρεάσει θετικά την ικανότητά ενός ατόμου να αντιμετωπίζει νέες προκλήσεις, να βρίσκει νέες ευκαιρίες για να αναπτύξει τις γνώσεις του και να συνεισφέρει σε νέα έργα. Η προθυμία και το κίνητρό ενός ατόμου να συνεχίσει να βελτιώνει τις δεξιότητές του μπορούν επίσης να δείξουν στον εργοδότη του τη δέσμευσή του για την επαγγελματική του ανάπτυξη.

3. Προσωπικοί στόχοι

Μια άλλη μέθοδος που βοηθά να αναπτύξει κανείς τις δεξιότητές προσαρμοστικότητας του ίσως να είναι η θέσπιση στόχων για τον εαυτό του. Για παράδειγμα, εάν αισθάνεται κανείς ότι ίσως να είναι πιο αδύναμος στη μη λεκτική επικοινωνία του ή έχει την τάση να χρονοτριβεί όταν αναμένεται να ολοκληρώσει δύσκολες εργασίες, υπάρχει πιθανότητα να θέσει ως στόχο να εργαστεί σε κάθε πτυχή των δεξιοτήτων του, ώστε να είναι δυνατόν να βελτιώσει τη συνολική του ικανότητα προσαρμογής στις αλλαγές στον εργασιακό χώρο.

4. Αίτημα ανατροφοδότησης

Καθώς εξελίσσεται κανείς σε όλη τη διάρκεια της καριέρας του, σκέφτεται να ζητήσει σχόλια ή εποικοδομητική κριτική από τους διευθυντές του τα οποία βοηθούν στην βελτίωση των πιο αδύναμων δεξιότητές τους. Η θετική και εποικοδομητική ανατροφοδότηση υπάρχει πιθανότητα να είναι ευεργετική για τον καθορισμό στόχων και την επίτευξη επιτυχίας στην καριέρα του.

5. Αναγνώριση και αποδοχή των αλλαγών

Το να μάθει κανείς να αναγνωρίζει τις αλλαγές στην καριέρα του τον βοηθά να προετοιμαστεί και να προσαρμοστεί σε διαφορετικές συνθήκες. Επιπλέον, το να μάθει πώς να είναι πρόθυμος να αποδεχτεί την αλλαγή ίσως να είναι ένα αποτελεσματικό βήμα προς την αναγνώριση του πότε χρειάζεται να κάνει προσαρμογές για να κάνει τις μεταβάσεις πιο ομαλές για τον εαυτό του.

2.5.6. Δεξιότητες προσαρμοστικότητας στο χώρο εργασίας

Ακολουθούν ορισμένες πρόσθετες συμβουλές που βοηθούν στην εφαρμογή των δεξιοτήτων της προσαρμοστικότητας ενός ατόμου στο χώρο εργασίας:

- Εάν υπάρχουν αλλαγές σε διαδικασίες, διεργασίες ή λειτουργικές πρακτικές, ίσως να ζητήσει κανείς διευκρινίσεις από τους συναδέλφους και τους διευθυντές να τον βοηθήσουν να σχεδιάσει καλύτερα τις μεταβάσεις.
- Ίσως να ζητά κανείς ευκαιρίες να εργαστεί σε δουλειές που υπάρχει πιθανότητα να είναι νέες για αυτόν ή να προσφερθεί να αναλάβει ευθύνες που απαιτούν δημιουργικές προσεγγίσεις.
- Αν το να μοιράζεται κανείς τις ιδέες του με τους συναδέλφους του είναι κάτι που τον κάνει να αγχώνεται, ίσως να βάλει στόχο να συνεισφέρει σε ομαδικές συναντήσεις και συνεργασίες.
- Η προσπάθεια οργάνωσης όλων των πτυχών της εργασίας, όπως έγγραφα, απαιτούμενα έγγραφα, έργα και άλλες πληροφορίες εργασίας, είναι σημαντική ώστε να είναι κανείς προετοιμασμένος σε περίπτωση που υπάρχουν μεταβάσεις στη δουλειά του.

2.5.7. Επισήμανση των δεξιοτήτων προσαρμοστικότητας

Το να είναι κανείς προσαρμόσιμος υπάρχει πιθανότητα να απαιτεί μια ποικιλία συνδυασμένων συνόλων δεξιοτήτων. Οι παρακάτω πληροφορίες δείχνουν πώς είναι δυνατόν να επιδείξει κανείς αυτές τις δεξιότητες στο βιογραφικό του, στη συνοδευτική επιστολή του και κατά τη διάρκεια μιας συνέντευξης.

Δεξιότητες προσαρμοστικότητας σε βιογραφικό

Η εξέταση των απαιτούμενων δεξιοτήτων εργασίας και η σύγκριση με τα αναπτυγμένα σύνολα δεξιοτήτων τους, ίσως να τις επισημάνει κανείς στη συνέχεια αυτές τις δεξιότητες στο βιογραφικό του παρέχοντας παραδείγματα για το πώς ήταν επιτυχημένος λόγω των δεξιοτήτων του. Ορισμένες δεξιότητες που θα μπορούσε να

συμπεριλάβει κανείς ενδέχεται να είναι οι δεξιότητες επικοινωνίας, ομαδικής εργασίας ή ηγετικής του ικανότητας.

Δεξιότητες προσαρμοστικότητας σε συνοδευτική επιστολή

Η εξέταση του ενδεχομένου να περιγράψει κανείς τα επιτεύγματά του που μπορούν να συμβάλουν άμεσα στις δεξιότητες προσαρμοστικότητας του. Ίσως λύσει με επιτυχία ένα τεχνικό πρόβλημα σε ένα έργο ανάπτυξης λογισμικού ή ίσως βρει μια δημιουργική λύση στο πρόβλημα ενός πελάτη. Ωστόσο, οι δεξιότητές του στην προσαρμοστικότητα του βοηθούν να επιτύχει στόχους, σκεπτόμενος να το αναφέρει στη συνοδευτική επιστολή του.

Δεξιότητες προσαρμοστικότητας σε μια συνέντευξη

Η επισήμανση των δεξιοτήτων κάποιου στην προσαρμοστικότητα του παρέχουν στον συνεντευκτή παραδείγματα για το πώς έχει εφαρμόσει τις δεξιότητές του σε προηγούμενους ρόλους. Για παράδειγμα, ίσως βασίστηκε στις δεξιότητες στρατηγικής σκέψης του σε προηγούμενο ρόλο για να βρει νέες στρατηγικές μάρκετινγκ που τοποθετούν την εταιρεία στην οποία εργάζεται μπροστά από τον ανταγωνισμό της. Η χρησιμοποίηση των προηγούμενων εμπειριών και τα επιτεύγματά του βοηθούν να απαντά στις ερωτήσεις του συνεντευκτή με τρόπο που να δείχνει πόσο προσαρμοστικός είναι. (7 Ιουλίου 2021, από Indeed Editorial Team).

2.6. Δέκα επικοινωνιακές δεξιότητες για επιτυχία σταδιοδρομίας

Οι επικοινωνιακές δεξιότητες επιτρέπουν να δίνει και να λαμβάνει κανείς πληροφορίες. Πράγματι, οι εργοδότες κατατάσσουν με συνέπεια τις δεξιότητες επικοινωνίας ως μία από τις πιο συχνά ζητούμενες δεξιότητες στις αγγελίες εργασίας του 2020. Η χρήση, η βελτίωση και η επίδειξη των επικοινωνιακών δεξιοτήτων βοηθά τόσο να προχωρήσει κανείς στην καριέρα του όσο και να είναι ανταγωνιστικός όταν αναζητά νέες θέσεις εργασίας. Στις παρακάτω παραγράφους, αναφέρεται η σημασία των δεξιοτήτων επικοινωνίας και τρόπους με τους οποίους υπάρχει πιθανότητα να τις βελτιώσει κάποιος. Μοιράζονται επίσης τρόπους με τους οποίους είναι δυνατόν να επισημάνει κανείς τις επικοινωνιακές του δεξιότητες στο βιογραφικό, τη συνοδευτική επιστολή και τη συνέντευξη με παραδείγματα.

2.6.1 Οι δέκα κορυφαίες επικοινωνιακές δεξιότητες

Ακολουθούν οι κορυφαίες δεξιότητες επικοινωνίας που θέλουν να δουν οι εργοδότες και οι υπεύθυνοι προσλήψεων στο βιογραφικό κάποιου και τη συνοδευτική επιστολή, τις συνεντεύξεις και την εξέλιξη της σταδιοδρομίας του:

1. Ενεργητική ακρόαση

Ενεργητική ακρόαση σημαίνει να δίνει κανείς μεγάλη προσοχή σε ποιους επικοινωνεί, αλληλοεπιδρώντας μαζί τους, κάνοντας ερωτήσεις και αναδιατυπώνοντας. Η εξάσκηση της ενεργητικής ακρόασης δημιουργεί σεβασμό με τους συναδέλφους και αυξάνει την κατανόηση στο χώρο εργασίας. Καθώς ακούει κανείς ενεργά, εστιάζει στον ομιλητή, αποφεύγοντας περισπασμούς όπως κινητά τηλέφωνα, φορητούς υπολογιστές ή άλλα έργα, και προετοιμάζοντας ερωτήσεις, σχόλια ή ιδέες προκειμένου να απαντά προσεκτικά. Ένα άτομο βελτιώνει τις ικανότητές ενεργητικής ακρόασης δίνοντας προσοχή στις εκφράσεις του προσώπου, τη γλώσσα του σώματος και τον τόνο άλλων ανθρώπων. Αντί να προετοιμάσει τι θα πει, εστιάζει στο τι λέει ο άλλος και πώς το λέει. Εάν χρειάζεται να διευκρινίσει κάτι, κάνει ερωτήσεις που θα ακολουθήσουν ή επαναδιατυπώνει αυτά που είπαν οι συνομιλητές του για να επιβεβαιώσει ότι τα κατάλαβε σωστά.

2. Μέθοδος επικοινωνίας

Η χρήση του σωστού τρόπου επικοινωνίας είναι μια σημαντική δεξιότητα. Υπάρχουν πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα στην ομιλία μέσω email, επιστολών, τηλεφωνικών κλήσεων, προσωπικών συναντήσεων ή άμεσων μηνυμάτων. Η επικοινωνία είναι καλύτερη όταν εξετάζει κανείς το κοινό του, ποιες πληροφορίες θέλει να μοιραστεί και τον καλύτερο τρόπο για να τις μοιραστεί. Για παράδειγμα, εάν επικοινωνεί κανείς με έναν πιθανό εργοδότη, ίσως είναι καλύτερο να στείλει ένα επίσημο email ή να τον καλέσει στο τηλέφωνο. Στο χώρο εργασίας, ίσως να διαπιστώσει ότι είναι πιο εύκολο να επικοινωνήσει σύνθετες πληροφορίες αυτοπροσώπως ή μέσω βιντεοδιάσκεψης παρά μέσω email. Η δημιουργία φιλίας σε απομακρυσμένους χώρους εργασίας είναι ευκολότερη όταν είναι δυνατόν να μιλά κανείς μέσω άμεσων μηνυμάτων.

3. Φιλικότητα

Τα φιλικά χαρακτηριστικά όπως η ειλικρίνεια και η ευγένεια βοηθούν στην ενίσχυση της εμπιστοσύνης και της κατανόησης κατά την επικοινωνία στην εργασία. Προσπαθώντας να επικοινωνεί κανείς με θετική στάση, να έχει ανοιχτό μυαλό και να

κάνει ερωτήσεις βοηθούν στην κατανόηση της προέλευσης των ερωτήσεων των συνομιλητών τους. Μικρές χειρονομίες, όπως το να ρωτά κάποιος ένα άτομο πώς τα πάει, να χαμογελά καθώς μιλάει ή να προσφέρει έπαινο για τη δουλειά που έκανε καλά, βοηθούν στην καλλιέργεια παραγωγικών σχέσεων με συναδέλφους και διευθυντές. Η εξάσκηση στη φιλικότητα θυμίζοντας μικρές, στοχαστικές λεπτομέρειες σχετικά με τους συναδέλφους του ή προηγούμενες συζητήσεις. Για παράδειγμα, εάν ένας συνάδελφος ενός ατόμου πει ότι τα γενέθλια του παιδιού του είναι σύντομα και συνδεθεί ξανά μαζί του αργότερα, ίσως να τον ρωτήσει πώς πήγε το πάρτι γενεθλίων.

4. Αυτοπεποίθηση

Στο χώρο εργασίας, οι άνθρωποι είναι πιο πιθανό να ανταποκριθούν σε ιδέες που παρουσιάζονται με σιγουριά. Υπάρχουν πολλοί τρόποι να φανεί κανείς σίγουρος, μεταξύ άλλων κάνοντας οπτική επαφή όταν απευθύνεται σε κάποιον, κάθεται όρθιος με ανοιχτούς τους ώμους του και προετοιμαστεί έγκαιρα, ώστε οι σκέψεις του να “γυαλιστούν” και να είναι σε θέση να απαντά σε οποιοδήποτε ερωτήσεις. Η σίγουρη επικοινωνία είναι χρήσιμη όχι μόνο στην εργασία αλλά και κατά τη διαδικασία της συνέντευξης για δουλειά.

5. Κοινή χρήση σχολίων

Οι ισχυροί επικοινωνιακοί μπορούν να δεχτούν κριτική ανατροφοδότηση και να παρέχουν εποικοδομητική συμβολή σε άλλους. Η ανατροφοδότηση πρέπει να απαντά σε ερωτήσεις, να παρέχει λύσεις ή να βοηθά στην ενίσχυση του έργου ή του θέματος. Η παροχή και η αποδοχή σχολίων είναι μια βασική δεξιότητα στο χώρο εργασίας, καθώς βοηθά τόσο το ίδιο το άτομο όσο και τους ανθρώπους γύρω του να κάνουν ουσιαστικές βελτιώσεις στην εργασία τους και στην επαγγελματική τους ανάπτυξη. Ένας πολύ καλός τρόπος για να μάθει κανείς πώς να δίνει σχόλια είναι να κρατά σημειώσεις από άλλους σχετικά με τα σχόλια που του προσφέρουν. Όταν συναντά κανείς ένα καλά επεξηγημένο κομμάτι ανατροφοδότησης, αφιερώνει λίγο χρόνο να παρατηρεί και να αναλύει γιατί ήταν καλό, γιατί είχε απήχηση στο ίδιο το άτομο και πώς υπάρχει πιθανότητα να εφαρμόσει αυτές τις δεξιότητες στο μέλλον.

6. Όγκος και σαφήνεια

Όταν μιλά κανείς, είναι σημαντικό να είναι ξεκάθαρος και ξακουστός. Η προσαρμογή της φωνής του ώστε να είναι δυνατόν να ακούει σε διάφορες ρυθμίσεις είναι μια

δεξιότητα και είναι κρίσιμη για την αποτελεσματική επικοινωνία. Το να μιλά κανείς πολύ δυνατά ίσως να είναι ασέβεια ή άβολο σε ορισμένες ρυθμίσεις. Εάν δεν είναι σίγουρος, καλό είναι να “διαβάσει” το δωμάτιο για να δει πώς επικοινωνούν οι άλλοι. Μια άλλη πτυχή της λεκτικής επικοινωνίας είναι τα φωνητικά και η τονικότητα. Αυτό περιλαμβάνει τον τρόπο με τον οποίο ο τόνος του κινείται προς τα πάνω και προς τα κάτω, τον τόνο του, το μοτίβο προφοράς του και τα κενά που τοποθετεί μεταξύ των φράσεων. Τέτοιες λεπτομέρειες μπορούν να είναι αποτελεσματικές στην επικοινωνία των συναισθημάτων και να προσφέρουν στο κοινό του ιδέες για το πώς πρέπει να ερμηνεύεται το μήνυμά του (είτε το συνειδητοποιεί ο ίδιος είτε όχι).

7. Ενσυναίσθηση

Το να έχει κανείς ενσυναίσθηση σημαίνει ότι όχι μόνο μπορεί να κατανοεί, αλλά και να μοιραστεί τα συναισθήματα των άλλων. Αυτή η ικανότητα επικοινωνίας είναι σημαντική τόσο σε ομαδικές όσο και σε ατομικές ρυθμίσεις. Και στις δύο περιπτώσεις, θα χρειαστεί να κατανοεί κανείς τα συναισθήματα των άλλων και να επιλέξει την κατάλληλη απάντηση. Για παράδειγμα, εάν κάποιος εκφράζει θυμό ή απογοήτευση, η ενσυναίσθηση βοηθά στην αναγνώριση και την διάχυση των συναισθημάτων του. Ταυτόχρονα, το να έχει κάποιος την ικανότητα να καταλάβει πότε ένα άτομο αισθάνεται θετικό και ενθουσιώδη τον βοηθά να λάβει υποστήριξη για τις ιδέες και τα σχέδιά του.

8. Σεβασμός

Μια βασική πτυχή του σεβασμού είναι να γνωρίζει κανείς πότε πρέπει να ξεκινά την επικοινωνία και να ανταποκρίνεται. Σε ένα ομαδικό περιβάλλον ή ομάδα συγκροτήματος, το να επιτρέπεται στους άλλους να μιλούν χωρίς διακοπή θεωρείται ως απαραίτητη επικοινωνιακή δεξιότητα που συνδέεται με το σεβασμό. Το να επικοινωνεί κανείς με σεβασμό σημαίνει επίσης να χρησιμοποιεί τον χρόνο του με κάποιον άλλο με σύνεση—να παραμένει στο θέμα, να κάνει σαφείς ερωτήσεις και να απαντά πλήρως σε όποιες ερωτήσεις του έχουν γίνει.

9. Μη λεκτικές ενδείξεις

Ένα μεγάλο μέρος της επικοινωνίας γίνεται μέσω μη λεκτικών ενδείξεων όπως η γλώσσα του σώματος, οι εκφράσεις του προσώπου και η οπτική επαφή. Όταν ακούει κανείς ένα άλλο άτομο, πρέπει να δίνει προσοχή σε αυτό που λέει καθώς και στη μη

λεκτική γλώσσα του. Με τον ίδιο τρόπο, πρέπει να έχει επίγνωση της δικής του γλώσσας του σώματός του όταν επικοινωνεί για να βεβαιωθεί ότι στέλνει τις κατάλληλες ενδείξεις στους άλλους.

10. Ανταπόκριση

Είτε επιστρέφει κανείς μια τηλεφωνική κλήση είτε στέλνει μια απάντηση σε ένα email, οι γρήγοροι φορείς επικοινωνίας θεωρούνται πιο αποτελεσματικοί από εκείνους που αργούν να ανταποκριθούν. Μια μέθοδος είναι να εξετάσει κανείς πόσο χρόνο θα διαρκέσει η απάντησή του. Είναι αυτό ένα αίτημα ή ερώτηση που ίσως να απαντήσει κανείς στα επόμενα πέντε λεπτά; Εάν ναι, ίσως είναι καλή ιδέα να το αντιμετωπίσει αμέσως μόλις το δει. Εάν πρόκειται για πιο περίπλοκο αίτημα ή ερώτηση, μπορεί ακόμα να αναγνωρίσει ότι έλαβε το μήνυμα και να ενημερώσει το άλλο άτομο ότι θα απαντήσει πλήρως αργότερα.

2.6.2. Τι είναι οι επικοινωνιακές δεξιότητες ;

Οι δεξιότητες επικοινωνίας είναι ικανότητες που χρησιμοποιεί κανείς όταν δίνει και λαμβάνει διαφορετικά είδη πληροφοριών. Ενώ αυτές οι δεξιότητες ίσως να αποτελούν τακτικό μέρος της καθημερινής τους επαγγελματικής ζωής, η επικοινωνία με σαφή, αποτελεσματικό και αποδοτικό τρόπο είναι μια εξαιρετικά ιδιαίτερη και χρήσιμη δεξιότητα. Η εκμάθηση από σπουδαίους φορείς επικοινωνίας γύρω τους και η ενεργή εξάσκηση τρόπων βελτίωσης των επικοινωνιών τους με την πάροδο του χρόνου σίγουρα στηρίζει τις προσπάθειές τους για την επίτευξη διαφόρων προσωπικών και επαγγελματικών στόχων. Οι δεξιότητες επικοινωνίας περιλαμβάνουν ακρόαση, ομιλία, παρατήρηση και ενσυναίσθηση. Είναι επίσης χρήσιμο να κατανοηθούν οι διαφορές στον τρόπο επικοινωνίας μέσω αλληλεπιδράσεων πρόσωπο με πρόσωπο, τηλεφωνικών συνομιλιών και ψηφιακών επικοινωνιών, όπως το ηλεκτρονικό ταχυδρομείο και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης.

2.6.3. Είδη επικοινωνίας

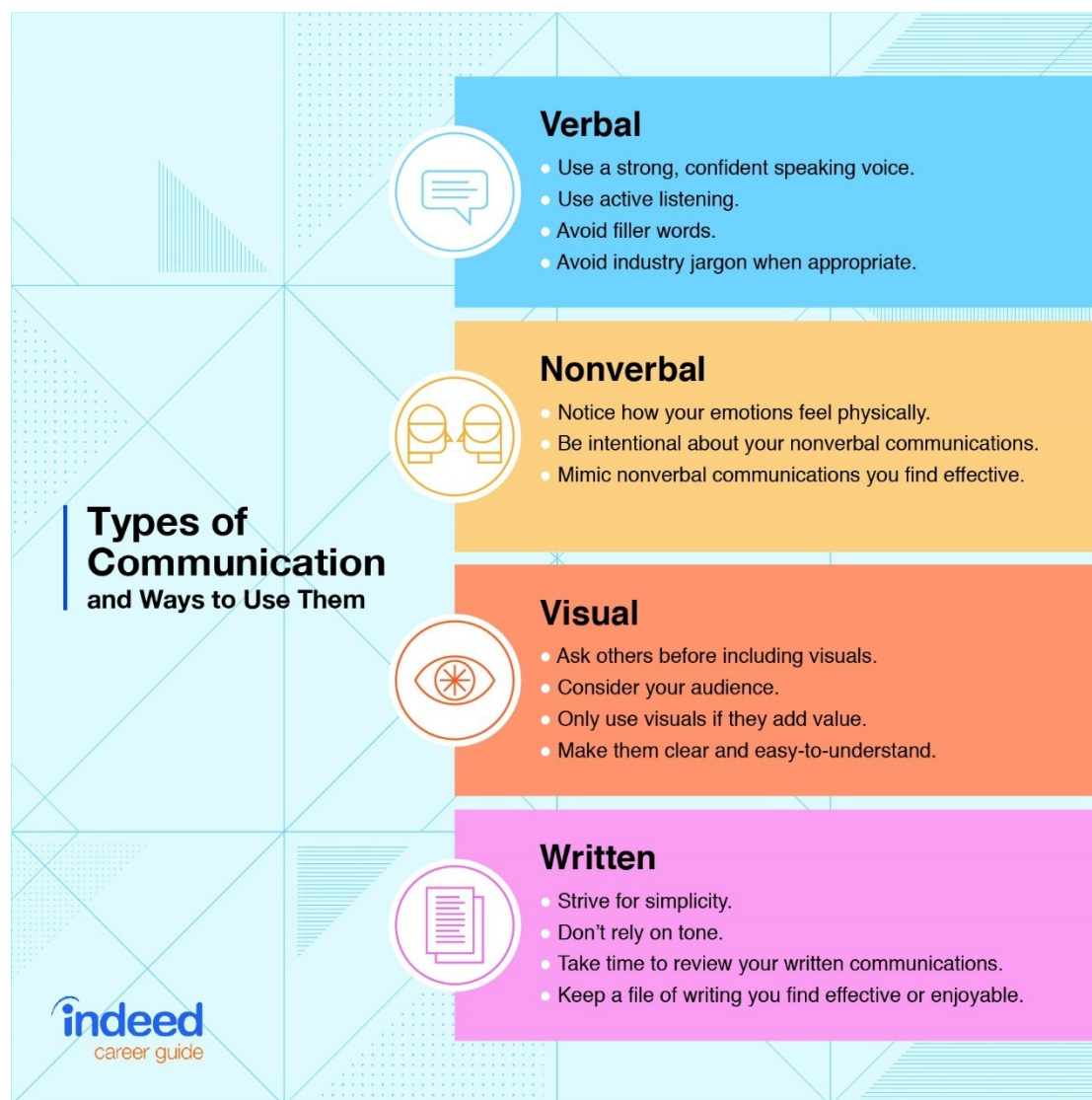
Υπάρχουν τέσσερις κύριοι τύποι επικοινωνίας που ενδέχεται να χρησιμοποιεί κανείς σε καθημερινή βάση, όπως:

1. Λεκτική: Επικοινωνία μέσω μιας προφορικής γλώσσας.
2. Μη λεκτική: Επικοινωνία μέσω της γλώσσας του σώματος, των εκφράσεων του προσώπου και των φωνητικών.

3. Γραπτή: Επικοινωνία μέσω γραπτού λόγου, συμβόλων και αριθμών.

4. Οπτική: Επικοινωνία μέσω φωτογραφίας, τέχνης, σχεδίων, σκίτσων, διαγραμμάτων και γραφημάτων.

Η παρακάτω εικόνα απεικονίζει τους παραπάνω κύριους τύπους επικοινωνίας που μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε καθημερινή βάση.



Εικόνα 4: 4 Κύριοι τύποι επικοινωνίας που μπορούν να χρησιμοποιηθούν σε καθημερινή βάση ([10 Communication Skills for Career Success | Indeed.com](#))

2.6.4. Πώς ξεχωρίζουν οι επικοινωνιακές δεξιότητες ;

Ακολουθούν μερικοί τρόποι με τους οποίους είναι δυνατόν να επισημάνει κανείς τις επικοινωνιακές του δεξιότητες στο βιογραφικό, τη συνοδευτική επιστολή και τη συνέντευξη εργασίας:

Επικοινωνιακές δεξιότητες στο βιογραφικό

Ένα καλογραμμένο βιογραφικό είναι από μόνο του μια επίδειξη ισχυρών επικοινωνιακών δεξιοτήτων. Πρέπει κανείς να είναι βέβαιος ότι το βιογραφικό του είναι σωστά δομημένο και απαλλαγμένο από ορθογραφικά και γραμματικά λάθη. Επιπλέον, υπάρχει πιθανότητα να θέλει επίσης να συμπεριλάβει κανείς ορισμένες θετικές δεξιότητες επικοινωνίας στην ενότητα δεξιοτήτων του βιογραφικού του, ειδικά εάν η θέση εργασίας απαιτεί συγκεκριμένες δεξιότητες επικοινωνίας στην περιγραφή.

Επικοινωνιακές δεξιότητες στη συνοδευτική επιστολή

Η συνοδευτική επιστολή κάποιου είναι μια εξαιρετική ευκαιρία να αναπτύξει τις επικοινωνιακές του δεξιότητες. Ενώ υπάρχει πιθανότητα να μιλά πιο άμεσα για το πόσο αποτελεσματικά επικοινωνεί εδώ, σε υψηλό επίπεδο, η συνοδευτική επιστολή είναι μια από τις πρώτες εντυπώσεις του εργοδότη για τις δεξιότητές του. Πρέπει να κάνει τη συνοδευτική επιστολή σύντομη, καλογραμμένη, απαλλαγμένη από τυπογραφικά και ορθογραφικά λάθη και προσαρμοσμένη στη θέση για την οποία κάνει αίτηση.

Επικοινωνιακές δεξιότητες στη συνέντευξη για δουλειά

Ο πρώτος, πιο σημαντικός τρόπος με τον οποίο ενδέχεται κανείς να επικοινωνεί στη συνέντευξη είναι μέσω του πώς παρουσιάζει τον εαυτό του. Πρέπει να εμφανιστεί στη συνέντευξη 10-15 λεπτά νωρίτερα και να ντυθεί κατάλληλα για τη δουλειά για την οποία έκανε αίτηση. Πρέπει επίσης να δώσει προσοχή στις μη λεκτικές ενδείξεις που εμφανίζει μέσω της γλώσσας του σώματος. Πρέπει να αποφύγει ενέργειες όπως το να σκύβει ή να κοιτά το τηλέφωνό κατά τη διάρκεια της συνέντευξης. Το να κοιτά τον συνεντευκτή του στα μάτια, να χρησιμοποιεί δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης και να δείχνει αυτοπεποίθηση είναι όλοι θετικοί τρόποι επικοινωνίας στη συνέντευξη του. Σχεδόν οτιδήποτε κάνει—τόσο στη δουλειά όσο και στη ζωή—ίσως να θεωρηθεί ως μια μορφή επικοινωνίας. Εντοπίζοντας τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία του και ασκώντας τακτικά καλές συνήθειες, υπάρχει πιθανότητα να βελτιώσει κανείς τον τρόπο που συνδέεται και επικοινωνεί με τους άλλους.

2.6.5. Βελτίωση των επικοινωνιακών δεξιοτήτων

Με την εμπειρία και την πρακτική, ενδέχεται κάποιος να μάθει και να βελτιώσει τις επικοινωνιακές του δεξιότητες. Ξεκινώντας κανείς με τον εντοπισμό των δυνατών του σημείων και στη συνέχεια μέσω της εξάσκησης και της ανάπτυξης μπορεί να εξελίξει αυτούς τους τομείς.

2.6.6. Παρατηρώντας τους καλούς επικοινωνητές

Καλό είναι να προσδιορίσει κανείς τους επαγγελματίες, την οικογένεια και τους φίλους που επικοινωνούν με συνέπεια ιδέες και πληροφορίες ξεκάθαρα με σεβασμό, ενσυναίσθηση και εμπιστοσύνη. Επίσης βοηθά η παρατήρηση και η σωστή κράτηση σημειώσεων για τους συγκεκριμένους τρόπους επικοινωνίας με τους άλλους. *Χρησιμοποιούν έναν συγκεκριμένο τόνο φωνής σε ορισμένες περιπτώσεις; Πότε; Πώς εξηγούν περίπλοκες πληροφορίες, ιδέες ή οδηγίες; Τι είδους συναισθήματα χρησιμοποιούν όταν επικοινωνούν, αν υπάρχουν; Πώς επηρεάζουν οι επικοινωνίες τους άλλους;* Τα παραπάνω ερωτήματα βοηθούν κάποιον να σκεφτεί εάν χρησιμοποιεί σωστά τις επικοινωνιακές δεξιότητες που διαθέτει, αλλά και τι λάθη υπάρχουν στην επικοινωνία του με τους άλλους και πως είναι δυνατόν να τα διορθώσει αυτά τα λάθη.

Εποικοδομητική κριτική από στενούς φίλους ή συναδέλφους

Ίσως να είναι δύσκολο για κάποιον να ξέρει πώς τον αντιλαμβάνονται ως επικοινωνιολόγο. Προκειμένου να πάρει μια αντικειμενική γνώμη, καλό είναι να ρωτήσει έναν έμπιστο φίλο για τα ειλικρινή σχόλιά του. Η κατανόηση των τομέων βελτίωσης της επικοινωνίας βοηθά να προσδιορίσει σε τι πρέπει να εστιάσει κάποιος σε μια συζήτηση.

Εξάσκηση στη βελτίωση των συνηθειών επικοινωνίας

Πολλές επικοινωνιακές δεξιότητες είναι συνήθειες που έχουν αναπτυχθεί με την πάροδο του χρόνου. Βελτιώνοντας αυτές τις δεξιότητες και εξασκώντας νέες συνήθειες που κάνουν κάποιον καλύτερο στην επικοινωνία. Αυτό ίσως να περιλαμβάνει το να ανταποκρίνεται κανείς περισσότερο στις επικοινωνίες όταν αποστέλλονται, να υπενθυμίζει στον εαυτό του να έχει οπτική επαφή, να εξασκείται, να δίνει θετικά σχόλια και να κάνει ερωτήσεις στις συνομιλίες.

Παρακολούθηση εργαστηρίων ή μαθημάτων επικοινωνιακών δεξιοτήτων

Υπάρχουν πολλά διαδικτυακά και εκτός σύνδεσης σεμινάρια, εργαστήρια και μαθήματα που βοηθούν να είναι κανείς καλύτερος επικοινωνιακός. Αυτές οι τάξεις ίσως να περιλαμβάνουν διδασκαλία, παιχνίδι ρόλων, γραπτές εργασίες και ανοιχτές συζητήσεις.

Αναζήτηση ευκαιριών για επικοινωνία

Αναζητώντας ευκαιρίες τόσο εντός όσο και εκτός εργασίας που απαιτούν από κάποιον να χρησιμοποιεί δεξιότητες επικοινωνίας. Αυτό τον βοηθά να διατηρεί φρέσκες τις καλές δεξιότητες, ενώ του δίνει επίσης την ευκαιρία να εξασκεί νέες δεξιότητες.

Αποτελεσματική επικοινωνία στο χώρο εργασίας

Ενώ υπάρχουν πολλές δεξιότητες επικοινωνίας που χρησιμοποιεί κανείς σε διαφορετικά σενάρια, υπάρχουν μερικοί τρόποι με τους οποίους είναι δυνατόν να είναι αποτελεσματικός και επικοινωνιακός στην εργασία:

Σαφήνεια και περιεκτικότητα

Το να κάνει κανείς το μήνυμά του όσο το δυνατόν πιο εύκολο στην κατανάλωση μειώνει την πιθανότητα παρεξηγήσεων, επιταχύνει τα έργα και βοηθά τους άλλους να κατανοήσουν γρήγορα τους στόχους τους. Αντί να μιλά με μεγάλες, λεπτομερείς προτάσεις, καλό είναι να κάνει εξάσκηση στο να μειώνει το μήνυμά του στο βασικό του νόημα. Ενώ η παροχή πλαισίου είναι χρήσιμη, είναι καλύτερο να δίνει τις πιο απαραίτητες πληροφορίες όταν προσπαθεί να επικοινωνήσει την ιδέα, την οδηγία ή το μήνυμά του.

Εξάσκηση στην ενσυναίσθηση

Η κατανόηση των συναισθημάτων, των ιδεών και των στόχων του συναδέλφου κάποιου βοηθά όταν επικοινωνεί μαζί του. Για παράδειγμα, ίσως να χρειαστεί κανείς βοήθεια από άλλα τμήματα για να ξεκινήσει ένα έργο. Εάν δεν είναι πρόθυμος να βοηθήσει ή έχει ανησυχίες, η εξάσκηση της ενσυναίσθησης βοηθά στην τοποθέτηση των μηνυμάτων του με τρόπο που να αντιμετωπίζει την ανησυχία των άλλων.

Επιβεβαίωση του εαυτού

Μερικές φορές, είναι απαραίτητο να είναι κανείς διεκδικητικός για να επιτύχει τους στόχους του είτε ζητά αύξηση, αναζητά ευκαιρίες έργου ή αντιστέκεται σε μια ιδέα που δεν πιστεύει ότι θα είναι επωφελής. Ενώ η παρουσίαση με αυτοπεποίθηση είναι ένα σημαντικό μέρος του εργασιακού χώρου, θα πρέπει πάντα να είναι σεβαστικός στη συζήτηση. Το να διατηρεί ομοιόμορφο τόνο και να παρέχει βάσιμους λόγους για τους ισχυρισμούς του βοηθά τους άλλους να είναι δεκτικοί στις σκέψεις του.

Ηρεμία και συνέπεια

Όταν υπάρχει διαφωνία ή σύγκρουση, ίσως να είναι εύκολο να φέρει κανείς συναισθήματα στις επικοινωνίες του. Είναι σημαντικό να παραμείνει ήρεμος όταν επικοινωνεί με άλλους στο χώρο εργασίας. Προσοχή στη γλώσσα του σώματός μη σταυρώνοντας τα χέρια ή γουρλώνοντας τα μάτια του. Η διατήρηση σταθερής γλώσσας του σώματος και η διατήρηση ενός ομοιόμορφου τόνου φωνής βοηθά στην κατάληξη ενός συμπεράσματος ειρηνικά και παραγωγικά.

Χρησιμοποίηση και μελέτη της γλώσσας του σώματος

Η γλώσσα του σώματος είναι βασικό μέρος της επικοινωνίας στο χώρο εργασίας. Δίνοντας ιδιαίτερη προσοχή στα μηνύματα που στέλνουν οι άνθρωποι με τις εκφράσεις του προσώπου και τις κινήσεις τους. Θα πρέπει επίσης να δώσει κανείς μεγάλη προσοχή στον τρόπο που μπορεί να επικοινωνεί (σκόπιμα ή όχι) με τη γλώσσα του σώματός του. (4 Δεκεμβρίου 2021, από Indeed Editorial Team).

2.7. Επτά παραδείγματα σημαντικών δεξιοτήτων ομαδικής εργασίας

Οι δεξιότητες ομαδικής εργασίας είναι απαραίτητες για την επιτυχία στην εργασία, ανεξάρτητα από τον κλάδο ή τον τίτλο εργασίας. Η καλή συνεργασία με πελάτες, συναδέλφους, διευθυντές και άλλα άτομα στο χώρο εργασίας βοηθά στην αποτελεσματική ολοκλήρωση των εργασιών, δημιουργώντας παράλληλα ένα ευχάριστο περιβάλλον τόσο για ένα άτομο όσο και για τους άλλους. Ένας οργανισμός που δίνει έμφαση στις καλές δεξιότητες ομαδικής εργασίας είναι συνήθως ένας υγιής, υψηλής λειτουργικής χώρος εργασίας. Στις παρακάτω παραγράφους, αναφέρεται τι είναι οι δεξιότητες ομαδικής εργασίας, πώς είναι δυνατόν να τις βελτιώσει κανείς και άλλες ήπιες δεξιότητες (soft skills) που βοηθούν να είναι κανείς καλός συνάδελφος.

2.7.1 Τι είναι οι δεξιότητες ομαδικής εργασίας ;

Οι δεξιότητες ομαδικής εργασίας είναι οι ιδιότητες και οι ικανότητες που επιτρέπουν την καλή συνεργασία με άλλους κατά τη διάρκεια συνομιλιών, έργων, συναντήσεων ή άλλων συνεργασιών. Το να έχει κανείς δεξιότητες ομαδικής εργασίας εξαρτάται από την ικανότητά του να επικοινωνεί καλά, να ακούει ενεργά και να είναι υπεύθυνος και ειλικρινής. Υπάρχουν πολλές άλλες πρόσθετες ήπιες δεξιότητες (soft skills) που βοηθούν κάποιον να είναι εξαιρετικός συνάδελφος στη δουλειά, οι οποίες αναφέρονται περισσότερο παρακάτω.

2.7.2. Γιατί είναι σημαντικές οι δεξιότητες ομαδικής εργασίας;

Θα ζητηθεί από ένα άτομο να εργαστεί μαζί με άλλους σε κάθε κλάδο σε κάθε επίπεδο της καριέρας του. Κάνοντάς το με ενσυναίσθηση, αποτελεσματικότητα και με υπευθυνότητα βοηθά ένα άτομο στην επιτυχία των στόχων της σταδιοδρομίας του, την ανάπτυξη του βιογραφικού του και τη θετική συμβολή στον οργανισμό του. Βοηθά επίσης στη δημιουργία σχέσεων με άλλους. Η οικοδόμηση σχέσεων ενδέχεται να οδηγήσει σε βαθύτερες εργασιακές σχέσεις, νέες συνδέσεις και πιθανώς νέες ευκαιρίες.

Παραδείγματα δεξιοτήτων ομαδικής εργασίας

Οι δεξιότητες ομαδικής εργασίας αποτελούνται από πολλές άλλες ήπιες δεξιότητες (soft skills) που υπάρχει πιθανότητα να εργαστεί κανείς και να αναπτύξει με την πάροδο του χρόνου. Ακολουθούν μερικά μόνο παραδείγματα ιδιοτήτων που βοηθούν στην βελτίωση των δεξιοτήτων στην ομαδική εργασία:

Επικοινωνία

Η ικανότητα επικοινωνίας με σαφή και αποτελεσματικό τρόπο είναι μια κρίσιμη δεξιότητα ομαδικής εργασίας. Όταν εργάζεται κανείς με άλλους, είναι σημαντικό να μοιράζεται σχετικές σκέψεις, ιδέες και βασικές πληροφορίες. Υπάρχουν πολλοί διαφορετικοί τύποι δεξιοτήτων επικοινωνίας, συμπεριλαμβανομένων τόσο λεκτικών όσο και μη λεκτικών επικοινωνιών.

Ευθύνη

Εντός της δυναμικής της ομαδικής εργασίας, είναι σημαντικό τα εμπλεκόμενα μέρη να κατανοήσουν την εργασία για την οποία είναι υπεύθυνα και να καταβάλουν προσπάθεια να ολοκληρώσουν τις εν λόγω εργασίες έγκαιρα και σύμφωνα με τα αναμενόμενα πρότυπα. Με όλη την ομάδα να λειτουργεί σωστά αναλαμβάνοντας την ευθύνη για τη δουλειά τους, μπορούν να συνεργαστούν για έναν κοινό στόχο.

Τιμότητα

Η άσκηση της ειλικρίνειας και της διαφάνειας στην εργασία ίσως να σημαίνει ότι ένα άτομο αντιμετωπίζει μια διαφωνία, εξηγώντας ότι δεν μπόρεσε να ολοκληρώσει μια συγκεκριμένη εργασία εγκαίρως ή μοιραστεί δύσκολες ενημερώσεις. Χωρίς διαφάνεια, υπάρχει πιθανότητα να είναι δύσκολο για μια ομάδα να αναπτύξει εμπιστοσύνη και επομένως να συνεργαστεί αποτελεσματικά.

Ενεργητική ακρόαση

Όπως και η επικοινωνία, οι δεξιότητες ενεργητικής ακρόασης βοηθούν μια ομάδα να κατανοήσει και να εμπιστευτεί ο ένας τον άλλον. Η ενεργητική ακρόαση είναι η πράξη της προσπάθειας να επικεντρωθεί κανείς με προσήλωση σε ένα άτομο καθώς μοιράζεται τις ιδέες, τις σκέψεις ή τα συναισθήματά του. Επίσης, έχει τη δυνατότητα να κάνει ερωτήσεις παρακολούθησης για να εμβαθύνει σε αυτό που επικοινωνούν.

Ενσυναίσθηση

Το να έχει κανείς ενσυναίσθηση για τους συμπαίκτες του, του δίνει τη δυνατότητα να του επιτρέψει να κατανοήσει καλύτερα τα κίνητρα και τα συναισθήματά τους.

Αφιερώνοντας χρόνο για να ακούσει και να κατανοήσει πώς σκέφτονται και εργάζονται οι άλλοι, βοηθούν να επικοινωνήσει μαζί τους με τους σωστούς τρόπους.

Συνεργασία

Η ομαδική εργασία υπάρχει έτσι ώστε μια ομάδα ατόμων με ποικίλο σύνολο δεξιοτήτων και ταλέντων να μπορεί να συνεργαστεί για έναν κοινό στόχο. Είναι σημαντικό να συνεργαστεί κανείς με άλλους συναδέλφους του για να μοιραστεί ιδέες, να βελτιώσει ο ένας τη δουλειά του άλλου και να βοηθήσει ο ένας τον άλλον να σχηματίσουν μια καλή ομάδα.

Επίγνωση

Στην ομαδική εργασία, είναι σημαντικό να καλλιεργεί κανείς την ικανότητά του να γνωρίζει τη δυναμική της ομάδας ανά πάσα στιγμή. Για παράδειγμα, εάν ένα άτομο κυριαρχεί στη συζήτηση ή δεν επιτρέπει σε άλλους να μοιραστούν ιδέες, είναι σημαντικό να αποκατασταθεί η ισορροπία, ώστε κάθε συνάδελφος να συνεισφέρει ομοιόμορφα. Εναλλακτικά, εάν ένα άτομο τείνει να είναι πιο ντροπαλό ή διστακτικό να μοιραστεί ιδέες, είναι σημαντικό να δημιουργηθεί χώρος έτσι ώστε όλοι οι συμπαίκτες να αισθάνονται άνετα να συνεισφέρουν τις μοναδικές τους δεξιότητες και ικανότητες.

2.7.3. Βελτίωση των δεξιοτήτων στην ομαδική εργασία

Αν και υπάρχει πιθανότητα να χρειαστεί χρόνος και δουλειά για τη βελτίωση των ήπιων δεξιοτήτων (soft skills), όπως η ομαδική εργασία, είναι σίγουρα δυνατό να χτιστούν αυτές οι ιδιότητες. Ακολουθούν μερικά βήματα που υπάρχει πιθανότητα να ακολουθήσει κανείς για να βελτιώσει τις δεξιότητές του στην ομαδική εργασία:

- Δεκτικότητα ειλικρινών σχολίων. Ίσως να είναι δύσκολο να προσδιορίσει κανείς τους δικούς του τομείς βελτίωσης. Η εύρεση ενός έμπιστου φίλου, συναδέλφου ή μέντορα που προσφέρει ειλικρινή σχόλια σχετικά με τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία της ομαδικής εργασίας βοηθά στην βελτίωση της εργασίας με άλλα άτομα.
- Υποβολή προσωπικών στόχων. Η χρήση τόσο των παρατηρήσεων κάποιου όσο και των σχολίων από άλλους για τη διαμόρφωση εφικτών, σχετικών και χρονικά περιορισμένων στόχων βοηθά στην βελτίωση μιας δεξιότητας ομαδικής εργασίας κάθε φορά. Η χρήση του πλαισίου στόχων SMART είναι ένας εύκολος τρόπος για να θέσει κανείς κατάλληλους στόχους για την καριέρα του.

- Πρακτική. Χρειάζεται χρόνος και εξάσκηση για να δει κανείς βελτιώσεις στο σύνολο των δεξιοτήτων του. Δίνοντας ιδιαίτερη προσοχή στις αλληλεπιδράσεις της ομαδικής εργασίας κατά τη διάρκεια της ημέρας, τόσο εντός όσο και εκτός εργασίας. Χτίζοντας κανείς συγκεκριμένες ιδιότητες πρέπει να λάβει προσεκτικά βήματα για την εξάσκηση τους
- Μίμηση άλλων με ισχυρές δεξιότητες ομαδικής εργασίας. Όταν βλέπει κανείς παραδείγματα εξαιρετικής ομαδικής εργασίας, καλό είναι να σημειώνει και προσδιορίζει γιατί η αλληλεπίδραση του ξεχώρισε. Όταν εργάζεται κανείς με άλλους, καλό είναι να εφαρμόσει αυτές τις ιδιότητες στις δικές του αλληλεπιδράσεις με άλλους.

Η ανάπτυξη δεξιοτήτων ομαδικής εργασίας βοηθά τόσο στην καριέρα όσο και όταν αναζητά κανείς νέες ευκαιρίες. Εντοπίζοντας τομείς προς βελτίωση, καλό είναι πρώτα να αφιερώσει κανείς χρόνο για να αξιολογήσει το τρέχον σύνολο δεξιοτήτων του. Με τον χρόνο και την εξάσκηση, ενδέχεται να αρχίσει να χτίζει ένα ισχυρό σύνολο δεξιοτήτων ομαδικής εργασίας. (11 Οκτωβρίου 2021, από Indeed Editorial Team).

2.8. Δεξιότητες επίλυσης συγκρούσεων: Ορισμός και παραδείγματα

Η σύγκρουση είναι μια διαφωνία ή επιχείρημα που προκύπτει σε διάφορες περιστάσεις και περιβάλλοντα, συμπεριλαμβανομένου του χώρου εργασίας. Οι συγκρούσεις αποτελούν φυσιολογικό μέρος των υγιών σχέσεων και εργασιακών περιβαλλόντων, επομένως είναι σημαντικό να κατανοεί κανείς πώς να τις εξερευνά και να τις επιλύει. Για να επιλύσει κανείς επιτυχώς τις συγκρούσεις, χρειάζεται συχνά να διαβάξει τόσο λεκτικά όσο και μη λεκτικά στοιχεία επικοινωνίας, να παραμένει ήρεμος και να ελέγχει τα συναισθήματά του και να εργαστεί για να κατανοήσει τη θέση των αντιμαχόμενων μερών. Στις παρακάτω παραγράφους, αναφέρονται δεξιότητες επίλυσης συγκρούσεων, βήματα για την επίλυση συγκρούσεων και παραδείγματα συγκρούσεων που μπορεί να προκύψουν στον εργασιακό χώρο.

2.8.1 Τι είναι η επίλυση συγκρούσεων;

Οι συγκρούσεις στο χώρο εργασίας προκύπτουν όταν δύο ή περισσότερα μέρη έχουν διαφορετικούς στόχους, απόψεις ή στυλ. Η επίλυση των συγκρούσεων είναι η τέχνη της αντιμετώπισης αυτών των διαφορών και της εύρεσης κοινού εδάφους που επιτρέπει σε όλους να συνεργαστούν ειρηνικά. Μερικές φορές, το άτομο που επιλύει μια

σύγκρουση ίσως να είναι ένα ουδέτερο μέρος ή μεσολαβητής, ενώ άλλες φορές, ίσως να είναι κάποιος που εμπλέκεται στη σύγκρουση που παίρνει μια εξωτερική προοπτική για να βρει μια λύση. Η ικανότητα επίλυσης συγκρούσεων θεωρείται συχνά ως ηγετικό χαρακτηριστικό. Οι άνθρωποι που μπορούν να εντοπίσουν συγκρούσεις, να αναγνωρίσουν διαφορετικές απόψεις και να δημιουργήσουν συναίνεση είναι πολύτιμοι για πολλούς οργανισμούς. Κάνουν πιο πιθανό να παραμεριστούν οι προσωπικές διαφορές, ώστε να συνεχιστεί η εργασία.

2.8.2. Παραδείγματα σύγκρουσης στο χώρο εργασίας

Στο χώρο εργασίας, υπάρχει πιθανότητα να αντιμετωπίσει κανείς σύγκρουση με έναν συνάδελφο, διευθυντή, πωλητή ή πελάτη ή καταναλωτή. Ακολουθούν πολλά παραδείγματα κοινών συγκρούσεων στο χώρο εργασίας:

Συγκρούσεις μεταξύ συναδέλφων

Οι συγκρούσεις μεταξύ των συναδέλφων ίσως να προκύψουν λόγω διαφορετικών στυλ εργασίας και προσωπικών συνηθειών. Μπορούν επίσης να προκύψουν από προσωπικές προκαταλήψεις και πολιτισμικές διαφορές. Ακολουθούν μερικά παραδείγματα συγκρούσεων μεταξύ συναδέλφων: Παράδειγμα 1: *«Η Sarah καθαρίζει τακτικά το κοινόχρηστο ψυγείο στην αίθουσα διαλειμμάτων. Μια μέρα, πετάει εν αγνοία της τα υπολείμματα του Martin. Την επόμενη μέρα, ο Martin ανακαλύπτει ότι το φαγητό του λείπει και ξεσπά στη Sarah. Εκείνη απαντά λέγοντας ότι έπρεπε να είχε σημαδέψει ξεκάθαρα το φαγητό του. Και οι δύο φεύγουν από αυτή την ανταλλαγή βιώνοντας θυμό: η Sarah αισθάνεται ότι υποτιμάται για τη δουλειά που κάνει για να καθαρίσει το γραφείο ενώ ο Martin νιώθει ότι κανείς δεν σέβεται τα προσωπικά του αντικείμενα»*: Παράδειγμα 2: *«Ο Connor και η Eli ανατίθενται σε ένα νέο έργο. Ο Connor έχει ήδη έναν συντριπτικό φόρτο εργασίας ενώ η Eli έχει περισσότερη διαθεσιμότητα. Υποθέτοντας ότι η Eli θα αναλάβει την ηγεσία, ο Connor δεν παρακολουθεί μερικές συναντήσεις και παραμελεί αρκετά καθήκοντα που του έχουν ανατεθεί. Εν τω μεταξύ, η Eli δεν έχει εικόνα για τον υπάρχοντα φόρτο εργασίας του Connor και ερμηνεύει την έλλειψη πρωτοβουλίας του ως τεμπελιά. Η Eli αρχίζει να παραπονιέται δυνατά για τον Connor σε κοινόχρηστους χώρους εργασίας. Ο Connor κρυφακούει αυτά τα παράπονα, γεγονός που επιδεινώνει το υπάρχον εργασιακό του άγχος»*.

Συγκρούσεις μεταξύ εποπτών και εποπτευόμενων

Υπάρχει μια εγγενής ανισορροπία ισχύος μεταξύ των διευθυντών και των άμεσων αναφορών τους, η οποία ίσως να καταστήσει δύσκολη την πλοήγηση στις συγκρούσεις μεταξύ τους. Ωστόσο, με υπομονή και κατανόηση, τόσο οι επόπτες όσο και οι εποπτευόμενοι έχουν τη δυνατότητα να επιλύσουν αυτές τις διαφωνίες. Ακολουθούν δύο παραδείγματα συγκρούσεων με την ηγεσία: Παράδειγμα 1: «*Η Nadia είναι υπεύθυνη πωλήσεων που συχνά παρεμβαίνει για να βοηθήσει τα μέλη της ομάδας της όταν υπάρχουν δύσκολες στιγμές. Ενώ μερικοί άνθρωποι το εκτιμούν αυτό, άλλοι έχουν παραπονεθεί ότι ασχολείται υπερβολικά με τη μικροδιαχείριση. Μερικά άτομα στην ομάδα της πηγαίνουν στο HR (Human Resources=Ανθρώπινο Δυναμικό) με τα παράπονά τους σχετικά με το στυλ διαχείρισης της.*» Παράδειγμα 2: «*Ο Derek είναι ένας ειλικρινής ηγέτης που ανταποκρίνεται καλά σε άτομα που είναι παρόμοια φωνητικά και εξωστρεφή σε ομαδικά περιβάλλοντα. Ωστόσο, ένα μέλος της ομάδας του, ο Sam, είναι πιο ντροπαλός και προτιμά να εκφράζεται σε ρυθμίσεις ένας προς έναν ή γραπτώς. Αφού πολλές από τις ιδέες τους παραβλέπονται σε συνεδρίες στρατηγικής, ο Sam λέει στον Derek ότι αισθάνονται αποθαρρημένος και σκέφτεται άλλες ευκαιρίες εργασίας.*»

Συγκρούσεις μεταξύ παρόχων υπηρεσιών και πελατών

Συχνά προκύπτουν διαφωνίες μεταξύ των πωλητών και των πελατών ή των πελατών τους λόγω ασαφούς επικοινωνίας ή προσδοκιών. Ακολουθούν δύο παραδείγματα: Παράδειγμα 1: «*Κατά τη διάρκεια της εορταστικής περιόδου, η Diana κάνει μια παραγγελία στο διαδίκτυο για ένα δώρο για την κόρη της. Λαμβάνει ένα email μετά την τοποθέτηση της παραγγελίας που την ενημερώνει ότι το προϊόν έχει εξαντληθεί. Τηλεφωνεί στην εξυπηρέτηση πελατών, στενοχωρημένη που δεν θα λάβει το δώρο πριν από τις διακοπές.*» Παράδειγμα 2: «*Η εταιρεία της Carly επανασχεδιάζει τον ιστότοπο της. Συνεργάζεται με μια εταιρεία σχεδιασμού για τη δημιουργία μιας νέας ιστοσελίδας. Κατάλαβε ότι η χρέωση του έργου περιλαμβάνει την προμήθεια εικόνων για την τοποθεσία, αλλά η υπηρεσία πίστευε ότι η ομάδα της θα έκανε αυτό το μέρος του έργου. Η Carly είναι πολύ απογοητευμένη και λέει ότι θα πρέπει να μειώσει το ποσό πληρωμής ως αποτέλεσμα.*» Είναι σημαντικό να σημειωθεί ότι ορισμένες συγκρούσεις υπάρχουν πιθανότητα να προκύψουν λόγω προκατάληψης, διακρίσεων, εκφοβισμού και παρενόχλησης. Αυτού του είδους οι συγκρούσεις μπορούν να προκαλέσουν μόνιμη προσωπική βλάβη. Ενώ η χρήση δεξιοτήτων επίλυσης συγκρούσεων βοηθά στην πλοήγηση σε αυτές τις καταστάσεις, είναι σημαντικό αυτό το είδος συμπεριφοράς να τεκμηριώνεται και να αντιμετωπίζεται σε υψηλότερο επίπεδο. Εάν κάποιο άτομο

αντιμετωπίζει ή βρίσκεται μάρτυρας αυτού του είδους σύγκρουσης στο χώρο εργασίας, καλό είναι να σκεφτεί να μιλήσει με το τμήμα ανθρώπινου δυναμικού της εταιρείας στην οποία εργάζεται.

2.8.3. Παραδείγματα δεξιοτήτων επίλυσης συγκρούσεων

Προτού αναφερθούν τα βήματα που υπάρχει πιθανότητα να ακολουθήσει κανείς για να επιλύσει μια σύγκρουση, καλό είναι να καλυφθούν οι δεξιότητες που βοηθούν στην πλοήγηση με επιτυχία. Με κάθε δεξιότητα, υπάρχει ένα παράδειγμα ενδέχεται η κάθε δεξιότητα να εφαρμοστεί σε διαφορετικά σενάρια.

Ενεργητική ακρόαση

Η ενεργητική ακρόαση είναι ένα κρίσιμο μέρος της επίλυσης συγκρούσεων. Ένας υπάλληλος υπάρχει πιθανότητα να προσεγγιστεί από κάποιον σχετικά με έναν τρόπο με τον οποίο η συμπεριφορά του είναι ενοχλητική και ακούγοντας ενεργά, ίσως να κατανοήσει την προέλευση της καταγγελίας και τι πρέπει να κάνει για αυτό.

Προκατάληψη για δράση

Το να έχει κανείς προκατάληψη για δράση σημαίνει να αναζητά δυναμικά τα επόμενα βήματα αντί να περιμένει από κάποιον άλλο να κάνει κάτι. Στην επίλυση συγκρούσεων, αυτό θα μπορούσε να εκδηλωθεί καθώς ένας συνάδελφος παρατηρεί ότι υπάρχει πιθανότητα να έχει αναστατώσει κάποιον άλλο και να προσπαθεί ενεργά να το αντιμετωπίσει μαζί του το συντομότερο δυνατό. Ένας διευθυντής θα μπορούσε επίσης να συνειδητοποιήσει ότι υπάρχει μια σύγκρουση και να παρέμβει για να επιλύσει τη σύγκρουση πριν περάσει πολύς χρόνος.

Λήψη προοπτικής

Η λήψη προοπτικής είναι η ικανότητα κατανόησης της άποψης κάποιου άλλου. Ίσως να αναρωτηθεί κανείς: «Ποιες είναι οι σκέψεις, τα ερεθίσματα και οι παρατηρήσεις τους;» Για παράδειγμα, ένας πελάτης ίσως να καλέσει την εξυπηρέτηση πελατών επειδή έχει σύγχυση σχετικά με τον τρόπο χρήσης του προϊόντος της εταιρείας. Παρόλο που ο αντιπρόσωπος εξυπηρέτησης πελατών που λαμβάνει την κλήση είναι δυνατόν να καταλάβει ξεκάθαρα πώς να χρησιμοποιήσει το προϊόν, υπάρχει πιθανότητα να επωφεληθεί από την κατανόηση της σύγχυσης του πελάτη. Στην πραγματικότητα, αυτές οι συνομιλίες βοηθούν στην αποκάλυψη πιθανών βελτιώσεων στο σχεδιασμό ή την εκπαίδευση προϊόντων.

Διευκόλυνση

Όταν υπάρχει σύγκρουση, τακτοποιεί κανείς το περιβάλλον γύρω του για να διευκολύνει την επίλυση. Για παράδειγμα, ένας διευθυντής που επιβλέπει δύο διαφορετικές ομάδες ίσως να συγκεντρώσει αυτές τις ομάδες σε μια άνετη αίθουσα συνεδριάσεων για να αντιμετωπίσει σημεία διαφωνίας σε ένα κοινό έργο. Η παροχή χρόνου και χώρου για συζήτηση ενδέχεται να διευκολύνει τον γρήγορο τερματισμό της σύγκρουσης.

Μεσολάβηση

Διαμεσολάβηση είναι όταν ένα ουδέτερο τρίτο μέρος εμπλέκεται στην επίλυση μιας σύγκρουσης. Ένας διαμεσολαβητής ίσως να είναι ένας εκπαιδευμένος επαγγελματίας, κάποιος από μια εξωτερική ομάδα (όπως το HR=Human Resources=Ανθρώπινο Δυναμικό) ή ένα άτομο εκτός της σύγκρουσης που υπάρχει πιθανότητα να προσφέρει μια αντικειμενική προοπτική. Εκτός από όλες τις άλλες δεξιότητες που αναφέρονται εδώ, ένας επιτυχημένος διαμεσολαβητής έχει την ικανότητα να συνοψίζει αυτά που ακούει και παρατηρεί για να δείξει πρόοδο και συμφωνία.

Επίλυση προβλήματος

Οι δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων βοηθούν στον προσδιορισμό της πηγής ενός προβλήματος και να βρει μια αποτελεσματική λύση. Κατά την επίλυση συγκρούσεων, ένας διευθυντής ενδέχεται να χρησιμοποιήσει τις δεξιότητές του στην επίλυση προβλημάτων για να εντοπίσει τομείς συμβιβασμού μεταξύ δύο μελών της ομάδας που διαφωνούν.

Ευθύνη

Η ικανότητα να θεωρούνται οι άνθρωποι υπεύθυνοι για τις πράξεις τους είναι σημαντική για την επίλυση συγκρούσεων. Για παράδειγμα, όταν επιτευχθεί συμφωνία, ένας εκπρόσωπος ανθρώπινου δυναμικού ίσως να χρειαστεί να κάνει check in λίγες μέρες αργότερα για να βεβαιωθεί ότι όλοι εξακολουθούν να βρίσκονται στην ίδια σελίδα.

2.8.4. Επίλυση των διενέξεων σε δέκα βήματα

Η ικανότητα επίλυσης συγκρούσεων είναι χρήσιμη για κάθε οργανισμό. Τα βήματα που αναφέρονται παρακάτω βοηθούν στην επίλυση των περισσότερων διενέξεων που προκύπτουν στον χώρο εργασίας:

1. Διατήρηση της ηρεμίας και της σταθερής γλώσσας του σώματος

Πριν προσεγγιστεί η επίλυση των συγκρούσεων, είναι χρήσιμο να πάρει κανείς πολλές βαθιές αναπνοές. Το να κάθεται, αντί να στέκεται, και να τραβά τους ώμους του προς τα πίσω ίσως επίσης να ηρεμεί κάποιον. Τα πόδια μπορούν να τοποθετηθούν και τα δύο στο πάτωμα, αντί να σταυρωθούν. Καλό είναι να κρατήσει τα χέρια ανοιχτά και στα πλάγια, αντί να είναι σταυρωμένα ή σε κίνηση.

2. Εύρεση ενός ιδιωτικού, άνετου μέρους για να συζητηθεί η σύγκρουση

Τόσο οι συγκρούσεις όσο και η επίλυση συγκρούσεων υπάρχει πιθανότητα να αποσπάσουν την προσοχή των άλλων. Καλό είναι να βρει κανείς ένα μέρος όπου είναι δυνατόν να επιλύσει το πρόβλημα ιδιωτικά. Οι συμμετέχοντες στην επίλυση συγκρούσεων θα πρέπει να έχουν ίσες ρυθμίσεις θέσεων. Καλό είναι να υπάρχει διαθέσιμο νερό κατά τη διάρκεια της συνομιλίας.

3. Αναγνώριση του προβλήματος

Για την καλύτερη ευκαιρία για μια παραγωγική συνομιλία, είναι χρήσιμο για όλα τα μέρη να συμφωνήσουν ότι υπάρχει ένα πρόβλημα εξαρχής. Είναι καλό να ξεκινήσει η επίλυση της σύγκρουσης μοιράζοντας ήρεμα την άποψή του κανείς για το τι είναι η σύγκρουση και ζητώντας από το άλλο άτομο ή τα άλλα μέρη να μοιραστούν την εμπειρία τους. Είναι σημαντικό να χρησιμοποιηθούν δηλώσεις όπως *«Εγώ νιώθω ότι οι ιδέες μου δεν εκτιμώνται»* αντί για *«Ποτέ δεν ακούτε τις ιδέες μου»*. Είναι προτιμότερο να αποφευχθούν οι κατηγορίες της σύγκρουσης σε ένα άτομο και καλό είναι να δημιουργηθεί ένα ασφαλές μέρος για να εκφράσουν όλοι τη γνώμη τους.

4. Συμφωνία στην εύρεση μιας λύσης

Μόλις αναγνωριστεί το πρόβλημα, όλοι πρέπει να συμφωνήσουν ότι πρέπει να επιτευχθεί λύση. Εάν μεσολαβεί κανείς σε μια κατάσταση και ένα μέρος της ομάδας δεν συμφωνεί εύκολα να βρει λύση, ίσως να θέλει να το πάρει στην άκρη χωριστά αυτό το μέρος για να καταλάβει γιατί και πώς υπάρχει πιθανότητα να το πείσει να συμμετάσχει στην ομαδική εργασία.

5. Εργασία για την κατανόηση της οπτικής γωνίας όλων των εμπλεκομένων

Στις περισσότερες συγκρούσεις στο χώρο εργασίας, οι άνθρωποι δεν προσπαθούν να δημιουργήσουν προβλήματα. Αντίθετα, οι περισσότερες συγκρούσεις προκύπτουν συνήθως λόγω παρεξηγήσεων. Αφιερώνοντας χρόνο για να ακούσει κανείς και να

κατανοήσει την εμπειρία των συναδέλφων του, διευκολύνει έτσι την επίλυση μιας διαφωνίας. (Υπάρχουν περιπτώσεις που οι άνθρωποι προσπαθούν ενεργά να προκαλέσουν σύγκρουση. Σε αυτές τις περιπτώσεις, το HR (Human Resources=Ανθρώπινο Δυναμικό) ίσως να χρειαστεί να εμπλακεί νωρίτερα.)

6. Σημειώσεις σχετικά με την πυροδότηση μιας σύγκρουσης

Οι άνθρωποι ενδέχεται να βρίσκονται κάτω από πολλούς άγνωστους στρεσογόνους παράγοντες που οδήγησαν σε μια σύγκρουση. Παράγοντες όπως οι προθεσμίες, η κούραση, η οικογένεια, η υγεία, η πείνα, η εξουθένωση και άλλοι μπορούν όλοι να οδηγήσουν σε αυξημένα συναισθήματα που πυροδοτούν τις συγκρούσεις. Η εκμάθηση των ερεθισμάτων και των στρεσογόνων παραγόντων των άλλων εμπλεκόμενων μερών βοηθά στην έρευνα ή την αποφυγή μιας πιθανής σύγκρουσης στο μέλλον.

7. Προσδιορισμός ευκαιριών για συμβιβασμό

Για να επιλυθούν οι περισσότερες συγκρούσεις, ένα ή περισσότερα μέρη πρέπει να συμφωνήσουν σε έναν συμβιβασμό. Το να μπορεί κανείς να παραμερίσει την υπερηφάνεια ή το πείσμα σε αυτό το στάδιο της επίλυσης είναι απαραίτητο. Το ψήφισμα θα είναι καλύτερο για όλους τους εμπλεκόμενους εάν όλα τα μέρη είναι σε θέση να συμβιβαστούν με κάποιο τρόπο. Καθώς πλησιάζει κανείς σε μια λύση, αναζητά τομείς όπου ο συμβιβασμός είναι δυνατός.

8. Συμφωνία ενός σχεδίου επίλυσης

Στην ιδανική περίπτωση, σε αυτό το σημείο, κάθε άτομο θα πρέπει να γνωρίζει πώς συνέβαλε στην κατάσταση και να επεξεργάζεται τι είναι δυνατόν να κάνει για να τη βελτιώσει. Πριν τελειώσει κανείς τη συνομιλία, καλό είναι να στοχεύσει στην δημιουργία ενός σχεδίου επίλυσης που να περιλαμβάνει βήματα για κάθε άτομο που συμμετέχει. Το σχέδιο επίλυσης υπάρχει πιθανότητα να περιλαμβάνει μια συγγνώμη και αλλαγές στη συμπεριφορά για να αποφευχθεί η επανεμφάνιση της ίδιας σύγκρουσης. Για παράδειγμα, εάν ένας υπάλληλος αισθάνεται ότι οι ιδέες του δεν εκτιμώνται από τον διευθυντή του, το σχέδιο επίλυσης ίσως να περιλαμβάνει το ότι ο διευθυντής αφιερώνει χρόνο σε 1:1 για να ακούσει ιδέες που ο υπάλληλος έχει καταγράψει όλη την εβδομάδα.

9. Check in επιβεβαίωσης για μια συμφωνία με διάρκεια

Η παρακολούθηση είναι σημαντική για την επίλυση συγκρούσεων. Η συζήτηση ίσως να πήγε καλά, αλλά θα χάσει το νόημα εάν δεν ακολουθηθεί το σχέδιο επίλυσης. Καλό είναι να αναμένει κανείς βελτίωση και να ορίσει ένα προγραμματισμένο σημείο check-in μέσα σε λίγες ημέρες ή εβδομάδες για να επανεξετάσει πώς νιώθουν όλοι και να βεβαιωθεί ότι όλοι ακολουθούν το συμφωνημένο σχέδιο.

10. Συμμετοχή HR ή άλλου τρίτου μέρους εάν η σύγκρουση συνεχίζεται

Ακολουθώντας τα παραπάνω βήματα ελπίζει κανείς ότι επιτρέπει την επίλυση της σύγκρουσης. Ωστόσο, υπάρχουν καταστάσεις όπου ένα ή περισσότερα μέρη αποτυγχάνουν να συνεργαστούν ή η σύγκρουση κλιμακώνεται. Σε αυτήν την περίπτωση, είναι καλύτερο να εμπλέκεται το τμήμα HR (Human Resources=Ανθρώπινο Δυναμικό) ή ανώτερο επίπεδο ηγεσίας. Εάν ένα άτομο κάνει αίτηση ή κάνει συνέντευξη για μια θέση εργασίας που απαιτεί δεξιότητες επίλυσης συγκρούσεων, καλό είναι να ετοιμάσει παραδείγματα για το πώς διαχειρίστηκε τις συγκρούσεις στο παρελθόν. Φροντίζοντας να συμπεριληφθούν αυτά τα παραδείγματα στο βιογραφικό στις ενότητες δεξιοτήτων ή εργασιακής εμπειρίας κάποιου. Η δυνατή εξάσκηση στη συζήτηση επίλυσης συγκρούσεων, βοηθά στην ετοιμότητα κάποιου να απαντήσει σε ερωτήσεις συνέντευξης σχετικά με το θέμα. (3 Μαρτίου 2021, από Indeed Editorial Team).

2.9.Είκοσι μία ήπιες δεξιότητες για επιτυχία ηγεσίας

Η επιτυχημένη ηγεσία βασίζεται σε μια ποικιλία ήπιων δεξιοτήτων (soft skills). Οι αποτελεσματικοί ηγέτες εφαρμόζουν αυτές τις δεξιότητες για να αλληλοεπιδράσουν και να εμπνεύσουν τις ομάδες τους ανοιχτά και ειλικρινά. Καθώς εξελίσσεται κανείς στην καριέρα του, είναι σημαντικό να αναπτύσσει τις ήπιες δεξιότητές (soft skills) του, ώστε να υπάρχει πιθανότητα αύξησης των ευκαιριών του για πρόοδο σε ηγετικούς ρόλους. Στις παρακάτω παραγράφους, αναφέρονται αρκετές βασικές δεξιότητες για ηγεσία που είναι σημαντικό να αναπτύξει κανείς στην καριέρα του.

2.9.1. Γιατί είναι σημαντικές οι ήπιες δεξιότητες για την ηγεσία ;

Οι ήπιες δεξιότητες (soft skills) είναι σημαντικές για την ηγεσία, επειδή δεξιότητες όπως η αποτελεσματική επικοινωνία με τα μέλη της ομάδας, η λήψη αποφάσεων σχετικά με τις διαδικασίες και η διατήρηση μιας οργανωμένης ομάδας είναι απαραίτητες για την παραγωγικότητα και την απόδοση. Η επιτυχημένη ηγεσία

συνήθως περιλαμβάνει ισχυρές ήπιες δεξιότητες (soft skills) που επιτρέπουν στους ηγέτες να παρακινούν και να εμπνεύσουν τις ομάδες τους. Επιπλέον, η ικανότητα επιτυχούς ηγεσίας εξαρτάται συχνά από την ικανότητα του ηγέτη να σχεδιάζει στρατηγική, να ακούει σχόλια και να ενσωματώνει τις ιδέες και τις συνεισφορές της ομάδας του.

Απαραίτητες ήπιες δεξιότητες για αποτελεσματική ηγεσία

Οι ακόλουθες ήπιες δεξιότητες (soft skills) είναι σημαντικές για την επιτυχημένη ηγεσία:

- Δεξιότητες επικοινωνίας
- Διαπροσωπικές δεξιότητες
- Ομαδικές ικανότητες
- Δεξιότητες παρακίνησης
- Αναλυτικές δεξιότητες
- Ικανότητες επίλυσης προβλημάτων
- Δεξιότητες λήψης αποφάσεων
- Επίλυση των συγκρούσεων
- Ενσυναίσθηση
- Συμπόνια
- Αυτοπεποίθηση
- Ακεραιότητα
- Τιμιότητα
- Δεξιότητες καθοδήγησης
- Προθυμία για μάθηση
- Ανάθεση εργασιών
- Ικανότητες οργάνωσης
- Δημιουργικότητα
- Στρατηγικό σχεδιασμό
- Συναισθηματική νοημοσύνη
- Ικανότητα προσαρμογής

Δεξιότητες επικοινωνίας

Η ηγεσία βασίζεται στην αποτελεσματική επικοινωνία. Οι επιτυχημένοι ηγέτες είναι συχνά ενεργοί ακροατές που είναι ανοιχτοί σε σχόλια και αποδοχή των προοπτικών της

ομάδας τους. Για να επιδείξει κανείς αποτελεσματικά τις δεξιότητες επικοινωνίας σε έναν ηγετικό ρόλο σημαίνει ότι έχει την ικανότητα να εφαρμόζει τεχνικές συζήτησης, να ερμηνεύει τη γλώσσα του σώματος και να αλληλογραφεί γραπτώς με άλλους.

Διαπροσωπικές δεξιότητες

Η ικανότητα πλοήγησης στις κοινωνικές αλληλεπιδράσεις με τους συναδέλφους είναι μια σημαντική πτυχή της ηγεσίας. Οι διαπροσωπικές δεξιότητες επιτρέπουν στους ηγέτες να μετρούν τα συναισθήματα των άλλων και να ανταποκρίνονται στις αλληλεπιδράσεις με βάση την επίγνωσή τους για τις σκέψεις, τις ιδέες και τα συναισθήματα της ομάδας τους.

Ομαδικές ικανότητες

Κάθε επιτυχημένος ηγέτης ξέρει πώς να λειτουργεί ως ομάδα με τους συναδέλφους του. Η συνεργασία και η ανταλλαγή ιδεών, η συμβολή σε έναν κοινό σκοπό και η βοήθεια των συμπαικτών να επιτύχουν είναι κοινές δεξιότητες ομαδικής εργασίας από τις οποίες εξαρτάται η αποτελεσματική ηγεσία.

Δεξιότητες παρακίνησης

Η παρακίνηση και η έμπνευση των άλλων είναι βασικοί δείκτες ισχυρής ηγεσίας. Η ηγεσία μιας ομάδας ή ενός συνόλου συναδέλφων σημαίνει να τους παρακινεί κανείς και να τους παρέχει έμπνευση. Οι ηγέτες που είναι παθιασμένοι και μοιράζονται αυτό το πάθος με τις ομάδες τους έχουν περισσότερες πιθανότητες να διατηρήσουν το ηθικό των εργαζομένων, να αυξήσουν την παραγωγικότητα και να βελτιώσουν την απόδοση.

Αναλυτικές δεξιότητες

Η ηγεσία μιας ομάδας απαιτεί την ικανότητα ανάλυσης και αξιολόγησης διαδικασιών και λειτουργιών. Οι ηγέτες βασίζονται στις αναλυτικές τους δεξιότητες για να λάβουν αποφάσεις, να σταθμίσουν τις επιλογές και να προβλέψουν τα αποτελέσματα των έργων ή των καθηκόντων για τα οποία είναι υπεύθυνοι.

Ικανότητες επίλυσης προβλημάτων

Η ικανότητα ανάπτυξης δημιουργικών λύσεων για την επίλυση προβλημάτων στο χώρο εργασίας είναι ένα άλλο ιδιαίτερα επιθυμητό χαρακτηριστικό που υπάρχει πιθανότητα να απαιτεί η επιτυχημένη ηγεσία. Η εύρεση τρόπων μετριασμού των κινδύνων, η μείωση των υλικοτεχνικών θεμάτων και η εφαρμογή στρατηγικών που ανταποκρίνονται στους επιχειρηματικούς στόχους είναι αρκετοί βασικοί παράγοντες που περιλαμβάνει η αποτελεσματική επίλυση προβλημάτων.

Δεξιότητες λήψης αποφάσεων

Η εξέταση όλων των προοπτικών, η σύγκριση πλεονεκτημάτων και μειονεκτημάτων και η προβολή των αποτελεσμάτων της λήψης επιλογών είναι θεμελιώδεις για την αποτελεσματική λήψη αποφάσεων. Επιπλέον, η ικανότητα αποφασιστικής δράσης σε περιόδους σύγκρουσης είναι ένα άλλο χαρακτηριστικό της αποτελεσματικής ηγεσίας.

Επίλυση των συγκρούσεων

Οι ηγέτες πρέπει να είναι σε θέση να επιλύουν ζητήματα στο χώρο εργασίας. Αυτό σημαίνει ανάπτυξη τεχνικών επίλυσης συγκρούσεων όπως η παραμονή αμεροληψίας, η συνάντηση με την ομάδα για μια συνεδρία ανατροφοδότησης και η ενεργή ακρόαση των απόψεων όλων των ατόμων. Το να είναι δυνατόν να κατευνάζει κανείς τα αυξημένα συναισθήματα και να διατηρεί την αρμονία στο χώρο εργασίας είναι εξαιρετικά πολύτιμο.

Ενσυναίσθηση

Η ικανότητα να συμπαθούν και να κατανοούν τους άλλους είναι ένα χαρακτηριστικό στο οποίο βασίζονται οι ικανοί ηγέτες για να ηγούνται των ομάδων και να κατευθύνουν διαδικασίες. Η ικανότητα προσέγγισης των συναδέλφων με καλοσύνη και αποδοχή εμπνέει και προωθεί υγιείς εργασιακές σχέσεις. Επιπλέον, η ενσυναίσθηση στην ηγεσία δείχνει τρωτότητα, γεγονός που κάνει τους ηγέτες προσιτούς και πιο σχετικούς με τους συναδέλφους τους.

Συμπόνια

Η συνεργασία με μια ομάδα απαιτεί υπομονή, αποδοχή και μερικές φορές ανεκτικότητα. Οι μεγάλοι ηγέτες κατανοούν ότι οι εργαζόμενοι κάνουν λάθη και αφήνουν χώρο για να εξυπηρετήσουν το άνοιγμα και την ανάπτυξη της ομάδας τους. Οι ηγέτες που προσπαθούν να δώσουν προτεραιότητα στις ανάγκες της ομάδας τους συχνά επιδεικνύουν υψηλά επίπεδα συμπόνιας και φροντίδας.

Αυτοπεποίθηση

Οι καλοί ηγέτες είναι δυναμικοί και αυτό φαίνεται. Η εμπιστοσύνη στην ηγεσία περιλαμβάνει την ικανότητα να παραδέχεται κανείς τα λάθη του και να βελτιώνεται, να λειτουργεί ως πρότυπο για τους συναδέλφους του και να γνωρίζει τα δυνατά και τα αδύνατα σημεία. Εμπιστοσύνη στην ηγεσία σημαίνει να είναι κανείς ανοιχτός στη βελτίωση και να κατανοεί την αξία που παρέχει.

Ακεραιότητα

Η ηγεσία απαιτεί συνέπεια σε ενέργειες, αξίες, αρχές, προσδοκίες και μεθόδους. Οι ηγέτες που ενεργούν με συνέπεια με ακεραιότητα δεσμεύονται να συμπεριφέρονται

ηθικά και δίκαια. Ακεραιότητα στην ηγεσία σημαίνει να κάνει κανείς το σωστό, ανεξάρτητα από τις περιστάσεις, και οι μεγάλοι ηγέτες το γνωρίζουν αυτό.

Τιμότητα

Η ακεραιότητα και η ειλικρίνεια είναι βασικά στοιχεία της μεγάλης ηγεσίας. Οι ηγέτες που είναι ανοιχτοί και διαφανείς στην επικοινωνία τους με το προσωπικό έχουν συνήθως πιο υγιείς εργασιακές σχέσεις επειδή εμπνέουν μεγαλύτερη εμπιστοσύνη. Οι ηγέτες που παραμένουν ειλικρινείς στο στυλ ηγεσίας τους αναγνωρίζουν την αξία της ομάδας τους και αυτό βοηθά επίσης στην οικοδόμηση εμπιστοσύνης.

Δεξιότητες καθοδήγησης

Είτε εκπαιδεύουν νέους υπαλλήλους είτε βοηθούν ομάδες να εφαρμόσουν σχέδια βελτίωσης, οι επιτυχημένοι ηγέτες είναι έμπειροι μέντορες. Οδηγούν τις ομάδες τους και υποστηρίζουν την ανάπτυξη και την εξέλιξή τους στον εργασιακό χώρο και βρίσκουν τρόπους για να προσαρμόσουν τη μάθηση.

Προθυμία για μάθηση

Ηγεσία σημαίνει να είναι κανείς ανοιχτός στη μάθηση, μαζί με τη διδασκαλία και τη διεύθυνση. Ηγέτες που δεσμεύονται να μάθουν νέες δεξιότητες, αναπτύσσουν τις γνώσεις τους και μαθαίνουν από τα λάθη τους.

Ανάθεση εργασιών

Η κατανομή καθηκόντων, ο καθορισμός των παραμέτρων του έργου και η καθοδήγηση μιας ομάδας να συνεργαστεί για την επίτευξη των στόχων είναι κάτι που κάνουν οι περισσότεροι ηγέτες καθημερινά στους ρόλους τους. Επιπλέον, η αποτελεσματική ανάθεση εργασιών ίσως να σημαίνει ότι γνωρίζει κανείς ποια μέλη της ομάδας μπορούν να χειριστούν ιδιαίτερα δύσκολες εργασίες και ποια μέλη της ομάδας επωφελούνται περισσότερο από μικρότερες εργασίες. Η ικανότητα αξιολόγησης και αντιστοίχισης ταλέντων με εργασίες είναι αυτό που ενδέχεται να κάνει τους ηγέτες αποτελεσματικούς στη δουλειά τους.

Ικανότητες οργάνωσης

Τα έγγραφα, τα αρχεία, τα γραφήματα, τα εργαλεία, οι πόροι και διάφορες άλλες απτές πτυχές της ηγεσίας μιας ομάδας απαιτούν οργανωτικές μεθόδους για την αποφυγή σύγχυσης και παρεξηγήσεων μεταξύ των μελών της ομάδας. Η άκρως αποτελεσματική ηγεσία εξαρτάται από την ικανότητα εφαρμογής της οργανωτικής δομής, την περιγραφή των διαδικασιών και τη διατήρηση συνεπούς ροής εργασιών στο γραφείο.

Δημιουργικότητα

Οι δημιουργικοί ηγέτες χρησιμοποιούν καινοτόμες στρατηγικές και προσεγγίσεις για την ολοκλήρωση έργων, την οργάνωση ομάδων και την ανάπτυξη λύσεων. Οι ηγέτες που μπορούν να σκέφτονται στρατηγικά και να εφαρμόζουν ευφάνταστες έννοιες και ιδέες για την επίτευξη των επιχειρηματικών στόχων το κάνουν αποτελεσματικά. Η ανάπτυξη των επιχειρήσεων εξαρτάται συχνά από τη δημιουργικότητα και τα ευφάνταστα σχέδια των ηγετών για την εφαρμογή στρατηγικών που βοηθούν τους οργανισμούς τους να επιτύχουν στόχους.

Στρατηγικός σχεδιασμός

Ο στρατηγικός σχεδιασμός βασίζεται στην ανάλυση και την αξιολόγηση, τη δημιουργία λύσεων και την προβολή αποτελεσμάτων για την ανάπτυξη σχεδίων για επιχειρηματικές διαδικασίες. Αυτές οι επιχειρηματικές διαδικασίες είναι που οδηγούν μια επιχείρηση προς τους στόχους της. Ο στρατηγικός σχεδιασμός περιλαμβάνει ένα μείγμα δεξιοτήτων αναλυτικής, αξιολόγησης και κριτικής σκέψης για την ενοποίηση επιχειρηματικών στρατηγικών.

Συναισθηματική νοημοσύνη

Η αυτογνωσία, η επίγνωση και οι ενδοπροσωπικές δεξιότητες είναι βασικά χαρακτηριστικά της συναισθηματικής νοημοσύνης. Η ηγεσία εξαρτάται από την ικανότητα να αξιολογεί κανείς τα δικά του συναισθήματα πριν αντιμετωπίσει καταστάσεις, να εντοπίζει περιβαλλοντικά διεγερτικά που προκαλούν αρνητικά συναισθήματα και να επιλύει εσωτερικές συγκρούσεις πριν αλληλοεπιδράσει με άλλους.

Ικανότητα προσαρμογής

Η ικανότητα να είναι κανείς ευέλικτος στο ρόλο του και να προσαρμόζεται στις αλλαγές στον εργασιακό χώρο είναι δεξιότητες που είναι κρίσιμες για την ανάπτυξη και την εξέλιξη ως ηγέτης. Οι αποτελεσματικοί ηγέτες προσαρμόζονται στις μεταβάσεις βρίσκοντας τρόπους να αντιμετωπίζουν νέες καταστάσεις, υποστηρίζουν τους συναδέλφους σε περιόδους αλλαγής και ξεκινούν ομαδική συνεργασία για να διασφαλίσουν ότι οι ομάδες τους έχουν τη συμβολή τους κατά τη διάρκεια οποιωνδήποτε αλλαγών σε διαδικασίες ή λειτουργίες. (1 Μαρτίου 2021, από Indeed Editorial Team).

2.10. Ερευνητικές δεξιότητες: Ορισμός και παραδείγματα

Οι ερευνητικές δεξιότητες είναι απαραίτητες για τους εργοδότες επειδή βοηθούν την εταιρεία να αναπτύξει νέα προϊόντα ή υπηρεσίες, να εντοπίσει τις ανάγκες και τις

επιθυμίες των πελατών της, να βελτιώσει αυτό που κάνουν, να συμβαδίσει με τις αλλαγές στον κλάδο τους και να ανταγωνιστεί στην αγορά της. Το να γνωρίζει κανείς πώς να αναπτύξει εξαιρετικές ερευνητικές δεξιότητες και να τις αναδείξει για τους εργοδότες του τον βοηθά με πολλούς τρόπους σε όλη τη διάρκεια της καριέρας του. Στις παρακάτω παραγράφους αναγράφεται τι είναι οι ερευνητικές δεξιότητες, γιατί είναι σημαντικές και πώς είναι δυνατόν να τις χρησιμοποιήσει σε όλη τη διάρκεια της καριέρας του.

2.10.1. Τι είναι οι ερευνητικές δεξιότητες ;

Οι ερευνητικές δεξιότητες είναι η ικανότητά να βρίσκει κανείς μια απάντηση σε μια ερώτηση ή μια λύση σε ένα πρόβλημα. Οι ερευνητικές δεξιότητες περιλαμβάνουν την ικανότητα συλλογής πληροφοριών για ένα θέμα, την εξέταση αυτών των πληροφοριών και την ανάλυση και ερμηνεία των πληροφοριών με τρόπο που να οδηγεί σε μια λύση. Οι ερευνητικές δεξιότητες είναι απαραίτητες για τους εργαζόμενους στις περισσότερες θέσεις και κλάδους.

Παραδείγματα ερευνητικών δεξιοτήτων

Οι ερευνητικές δεξιότητες αναφέρονται στη συλλογή πολλών ξεχωριστών δεξιοτήτων που βοηθούν στην εύρεση και τον έλεγχο πληροφοριών και στην κατάληξη μιας απόφασης. Οι ερευνητικές δεξιότητες στο χώρο εργασίας περιλαμβάνουν:

- Αναζήτηση πληροφοριών
- Προσοχή στη λεπτομέρεια
- Συλλογή σημειώσεων
- Διαχείριση χρόνου
- Επίλυση προβλημάτων
- Επικοινωνία αποτελεσμάτων

Αναζήτηση πληροφοριών

Όλη η έρευνα περιλαμβάνει την αναζήτηση αξιόπιστων πληροφοριών που ενδέχεται να αναλύσει κανείς και να χρησιμοποιήσει προκειμένου να καταλήξει σε μια απάντηση ή λύση. Στο χώρο εργασίας, οι πληροφορίες που αναζητά κανείς πιθανότατα βοηθούν στην ολοκλήρωση έργων και στην πρόσθεση αξίας στην εταιρεία. Για παράδειγμα, ίσως να αναζητήσει κανείς πληροφορίες σχετικά με το πώς να επιλύσει ένα εταιρικό ζήτημα ή να προσδιορίσει τις ανάγκες των πελατών του.

Προσοχή στη λεπτομέρεια

Το να έχει κανείς την ικανότητα να δίνει μεγάλη προσοχή στις λεπτομέρειες είναι συχνά μια βασική δεξιότητα στο χώρο εργασίας. Οι εργασιακές του ευθύνες πιθανότατα θα περιλαμβάνουν την τήρηση συγκεκριμένων πολιτικών και διαδικασιών που περιγράφονται από την εταιρεία, πράγμα που σημαίνει ότι πρέπει να γνωρίζει τις λεπτομέρειες αυτών των πολιτικών και διαδικασιών. Τα εργασιακά καθήκοντα κάποιου ίσως επίσης να απαιτούν να δώσει μεγάλη προσοχή στις πληροφορίες που του δίνουν οι πελάτες, ώστε να έχει τη δυνατότητα να πραγματοποιήσει μια πώληση ή να επιλύσει ένα παράπονο πελάτη.

Συλλογή σημειώσεων

Οι δεξιότητες συλλογής σημειώσεων περιλαμβάνουν την ικανότητα να συλλέγει κανείς τις πιο σημαντικές πληροφορίες που του παρουσιάζονται και να τις συνοψίζει γραπτώς, ώστε να μπορεί να τις αναφέρει αργότερα. Το να γνωρίζει κανείς πώς να κρατά καλές σημειώσεις βοηθά με πολλούς τρόπους σε όλη τη διάρκεια της καριέρας του. Θα χρειαστεί να κρατάει αποτελεσματικές σημειώσεις κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης και των συναντήσεων. Ίσως επίσης να χρειαστεί να κρατάει σημειώσεις κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων, ειδικά αν είναι ο συνεντευκτής.

Διαχείριση χρόνου

Οι δεξιότητες διαχείρισης χρόνου αναφέρονται στην ικανότητα να αναλύει κανείς τα έργα σε διαχειρίσιμα μέρη, να κάνει ένα σχέδιο προσανατολισμένο στις προθεσμίες και να ολοκληρώσει κάθε ενότητα του σχεδίου του μέχρι την προγραμματισμένη προθεσμία. Οι δεξιότητες διαχείρισης χρόνου περιλαμβάνουν τον καθορισμό στόχων, τον προγραμματισμό, την οργάνωση, την ανάθεση και την ιεράρχηση εργασιών. Η εμφάνιση ισχυρών δεξιοτήτων διαχείρισης χρόνου στο χώρο εργασίας βοηθά στην ολοκλήρωση των εργασιών εντός προθεσμίας, στην επιτυχία των στόχων κάποιου και στην προώθηση της καριέρας του .

Επίλυση προβλήματος

Οι δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων αναφέρονται στην ικανότητα χειρισμού δύσκολων καταστάσεων και υπέρβασης σύνθετων επιχειρηματικών προκλήσεων. Οι δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων περιλαμβάνουν την ικανότητα να διασπά κανείς ένα πρόβλημα στα μέρη του, να σκεφτεί κριτικά για κάθε στοιχείο, να αναλύσει τις πληροφορίες που βρίσκει και να χρησιμοποιήσει αυτές τις πληροφορίες για την δημιουργία μιας αποτελεσματικής λύσης. Το να έχει κανείς ισχυρές δεξιότητες

επίλυσης προβλημάτων βοηθά στην απόκτηση πολύτιμων πλεονεκτημάτων για την εταιρεία και επίσης τον βοηθά να προχωρήσει στην καριέρα του.

Επικοινωνία αποτελεσμάτων

Οι δεξιότητες επικοινωνίας αναφέρονται στην ικανότητα κατανόησης των πληροφοριών που λαμβάνει κανείς και παρουσίασης πληροφοριών με τρόπο που μπορούν να κατανοήσουν οι άλλοι. Οι δεξιότητες επικοινωνίας περιλαμβάνουν ενεργητική ακρόαση, παρατήρηση και ομιλία. Οι ερευνητικές δεξιότητες απαιτούν καλές δεξιότητες επικοινωνίας για να παρουσιάσει τα αποτελέσματα της έρευνάς του. Οι ισχυρές δεξιότητες επικοινωνίας είναι συχνά μία από τις πιο σημαντικές δεξιότητες που αναζητούν οι εργοδότες στους υποψηφίους.

2.10.2. Ανάπτυξη ερευνητικών δεξιοτήτων

Ο καθένας είναι φυσικός ερευνητής. Είτε αναζητά την καλύτερη τιμή για ένα προϊόν είτε αναζητά ένα θέμα για ένα σχολικό έργο, χρησιμοποιεί δεξιότητες έρευνας. Ακολουθώντας κανείς αυτά τα βήματα αναπτύσσει αυτές τις δεξιότητες:

1. Σχεδιασμός περιγράμματος

Το πρώτο πράγμα που πρέπει να κάνει κάποιος όταν ξεκινά οποιοδήποτε ερευνητικό έργο είναι να κάνει ένα περίγραμμα που θα βοηθήσει στην καθοδήγηση της έρευνάς του. Το περίγραμμά θα πρέπει να περιλαμβάνει ένα σχέδιο για τις ερωτήσεις που χρειάζεται κανείς για έρευνα και τις πληροφορίες που χρειάζεται για να καταλήξει σε μια απόφαση. Θα πρέπει επίσης να περιλαμβάνει ένα σχέδιο για το πώς θα διαιρέσει το ερευνητικό του έργο σε διαχειρίσιμα μέρη και ένα χρονοδιάγραμμα που θα αναφέρει πότε θα πρέπει να ολοκληρωθεί κάθε κομμάτι του έργου του.

2. Γνωρίζοντας τις πηγές

Το Διαδίκτυο έχει κάνει πιο προσιτές τις πληροφορίες εντοπισμού, αλλά δεν είναι όλες οι πηγές αξιόπιστες. Είναι σημαντικό να γνωρίζει κανείς πώς να βρίσκει αξιόπιστες πηγές και να αναλύει πληροφορίες για να προσδιορίσει εάν είναι αξιόπιστες ή όχι. Για να βεβαιωθεί κανείς ότι συλλέγει ακριβείς πληροφορίες, καλό είναι να προσπαθήσει να επαληθεύσει πληροφορίες από μια πηγή χρησιμοποιώντας μια άλλη. Εντοπίζοντας την αρχική πηγή πληροφοριών, επαληθεύει την αξιοπιστία της.

3. Μάθηση και χρησιμοποίηση προηγμένων τεχνικών αναζήτησης

Όταν κάποιος χρησιμοποιεί το διαδίκτυο για έρευνα, οι περισσότερες μηχανές αναζήτησης του επιτρέπουν να χρησιμοποιεί σύνθετες προτιμήσεις αναζήτησης για να προσαρμόσει τα αποτελέσματα αναζήτησής του. Αυτές οι τεχνικές αναζήτησης βοηθούν να βρει πιο αποτελεσματικά τις πληροφορίες που αναζητά από αξιόπιστες πηγές.

4. Εξάσκηση

Ένας από τους καλύτερους τρόπους για να αναπτύξει κανείς οποιαδήποτε νέα ή υπάρχουσα δεξιότητα είναι η εξάσκηση. Υπάρχει πιθανότητα να εξασκηθεί κανείς στην ανάπτυξη ερευνητικών δεξιοτήτων δημιουργώντας μικρά ερευνητικά έργα για τον εαυτό του στα οποία είναι δυνατόν να εργαστεί, τα οποία βοηθούν με ένα τρέχον γεγονός της ζωής. Για παράδειγμα, εάν κάποιος σχεδιάζει διακοπές, ίσως να εξασκηθεί στην έρευνα για διάφορες δραστηριότητες και τιμές ξενοδοχείων και μεταφοράς. Αν ψάχνει για δουλειά, ίσως να εξασκηθεί στην έρευνα πληροφοριών για διαφορετικές θέσεις και εταιρείες.

2.10.3 Συμβουλές για την ανάδειξη των ερευνητικών δεξιοτήτων

Επειδή οι ερευνητικές δεξιότητες είναι τόσο κρίσιμες για τους εργοδότες, είναι επίσης σημαντικό να επισημάνει κανείς σωστά αυτές τις δεξιότητες σε όλη την αναζήτηση εργασίας. Ενδέχεται να εμφανίσει αυτές τις δεξιότητες στο βιογραφικό του, στη συνοδευτική του επιστολή και κατά τη διάρκεια της συνέντευξης για δουλειά. Ακολουθούν μερικές συμβουλές για το πώς να επισημάνει κανείς τις ερευνητικές του δεξιότητες σε κάθε μέρος της αναζήτησης εργασίας του:

Ερευνητικές δεξιότητες για το βιογραφικό και τη συνοδευτική επιστολή

Πολλές δεξιότητες που σχετίζονται με την έρευνα είναι επίσης κρίσιμες λέξεις-κλειδιά που αναζητούν οι εργοδότες στο βιογραφικό και τη συνοδευτική επιστολή κάποιου. Για παράδειγμα, πολλοί εργοδότες αναζητούν υποψηφίους που έχουν δεξιότητες όπως προσοχή στη λεπτομέρεια, διαχείριση χρόνου, κριτική σκέψη, επίλυση προβλημάτων, επικοινωνία και διαχείριση έργου. Υπάρχει πιθανότητα να εμφανίσει κανείς αυτές τις δεξιότητες σε όλο το βιογραφικό του και τη συνοδευτική επιστολή του χρησιμοποιώντας αυτές τις λέξεις-κλειδιά στη συνοπτική του δήλωση και όταν περιγράφει τη σχετική εμπειρία του.

Ερευνητικές δεξιότητες για τη συνέντευξη εργασίας

Πριν από την επόμενη συνέντευξη για δουλειά, καλό είναι να ερευνήσει κανείς τόσο τη θέση όσο και την εταιρεία για την οποία παίρνει συνέντευξη. Το να είναι κανείς επαρκώς προετοιμασμένος για τη συνέντευξή του είναι το πρώτο βήμα για να δείξει στον συνεντευκτή του ότι είναι ικανός να συλλέξει και να αναλύσει σχετικές πληροφορίες. Κατά τη διάρκεια της συνέντευξής του, μπορεί να εμφανίσει κανείς τις ερευνητικές του δεξιότητες χρησιμοποιώντας τις πληροφορίες που συγκέντρωσε κατά την προετοιμασία του για να απαντήσει σε ερωτήσεις που κάνει ο συνεντευκτής. Αυτό δείχνει στον συνεντευκτή ότι είναι δυνατόν να εντοπίσει και να αναλύσει σημαντικές πληροφορίες και να τις επικοινωνήσει αποτελεσματικά κατά την παρουσίαση της έρευνάς του. (9 Ιουνίου 2021, από Indeed Editorial Team).

2.11. Δεξιότητες δημιουργικότητας: Ορισμός, συμβουλές και παραδείγματα

Η δημιουργικότητα είναι μια πολύτιμη δεξιότητα στο χώρο εργασίας γιατί ίσως να είναι ένα χρήσιμο εργαλείο για την ανάπτυξη νέων ιδεών, την αύξηση της αποτελεσματικότητας και την επινοήση λύσεων σε περίπλοκα προβλήματα. Ενώ υπάρχει πιθανότητα να έχει κανείς φυσικές δεξιότητες δημιουργικότητας σε ορισμένες μορφές, είναι μια δεξιότητα που είναι δυνατόν να διδαχθεί και να αναπτυχθεί με την πάροδο του χρόνου. Στις παρακάτω παραγράφους, αναφέρεται τι είναι η δημιουργικότητα και πώς είναι δυνατόν να επωφεληθεί κανείς από τις δεξιότητες δημιουργικότητας στις καθημερινές του εργασίες.

2.11.1. Τι είναι η δημιουργικότητα ;

Η δημιουργικότητα είναι η ικανότητα να σκέφτεται κανείς μια εργασία ή ένα πρόβλημα με νέο ή διαφορετικό τρόπο ή η ικανότητα, να χρησιμοποιεί τη φαντασία του για να δημιουργήσει νέες ιδέες. Η δημιουργικότητα δίνει τη δυνατότητα να επιλύει κανείς σύνθετα προβλήματα ή να βρίσκει ενδιαφέροντες τρόπους προσέγγισης εργασιών. Αν είναι κανείς δημιουργικός, βλέπει τα πράγματα από μια μοναδική οπτική γωνία. Ίσως να βρει μοτίβα και να κάνει συνδέσεις για να βρει ευκαιρίες. Υπάρχει κάποιο ρίσκο με το να είναι κανείς δημιουργικός, αλλά υπάρχει πιθανότητα να δείξει ότι έχει κίνητρο για να δοκιμάσει πράγματα που δεν έχουν ξανακάνει άλλοι πριν από αυτόν.

Παραδείγματα δεξιοτήτων δημιουργικότητας

Υπάρχουν πολλά είδη δημιουργικών δεξιοτήτων που υπάρχει πιθανότητα να εξασκήσει κανείς για να γίνει πιο δημιουργικός στο χώρο εργασίας. Όταν χρησιμοποιούνται σε συνδυασμό, βοηθούν στη σκέψη διαφορετικών προβλημάτων ή μιας εργασίας τα οποία περιλαμβάνουν:

- Δημιουργία συνδέσεων
- Δημιουργία ερωτήσεων
- Δημιουργία παρατηρήσεων
- Δικτύωση
- Πειραματισμός

Δημιουργία συνδέσεων

Όταν είναι κανείς δημιουργικός, βρίσκει συνδέσεις μεταξύ διαφορετικών ιδεών και χρησιμοποιεί αυτές τις συνδέσεις για την επίλυση προβλημάτων. Συχνά αυτές οι συνδέσεις συμβαίνουν όταν δεν σκέφτεται ενεργά το πρόβλημα ή την εργασία. Κάτι που διαβάζει ή κάτι που λέει κάποιος συνδέεται με το πρόβλημα και το βλέπει με έναν νέο τρόπο. Το να βρίσκεται κανείς σε διαφορετικό περιβάλλον ή να βιώνει κάτι για πρώτη φορά ίσως επίσης να δημιουργήσει συνδέσεις που τον βοηθούν να βλέπει διαφορετικά τις εργασίες.

Δημιουργία ερωτήσεων

Το να είναι κανείς δημιουργικός μερικές φορές του επιτρέπει να αμφισβητήσει την αποδεκτή ή συμβατική σοφία. Ίσως αναρωτιέται γιατί κάνει μια εργασία με συγκεκριμένο τρόπο ή γιατί πρέπει να ακολουθήσει συγκεκριμένες διαδικασίες. Ίσως να υπάρχουν φορές που ο λόγος δεν είναι πλέον σχετικός, αλλά όλοι συνηθίζουν να το κάνουν έτσι. Αυτό επιτρέπει σε κάποιον να αναζητήσει καλύτερους τρόπους για να κάνει αυτήν την εργασία ή να αναθεωρήσει τις διαδικασίες για να τις κάνει πιο σχετικές.

Δημιουργία παρατηρήσεων

Είναι δυνατόν να ανακαλύψει κανείς νέους τρόπους να κάνει πράγματα παρατηρώντας τον κόσμο γύρω του. Παρακολουθώντας πώς δουλεύουν οι άνθρωποι σε ένα περιβάλλον εργασίας βοηθά στην έμπνευση νέων τρόπων σκέψης οι οποίοι είναι πιο αποτελεσματικοί. Ο τρόπος με τον οποίο κάποιος προσεγγίζει μια εργασία ίσως να δώσει ιδέες για το πώς να βοηθήσει κανείς κάποιον άλλο που εκτελεί μια παρόμοια εργασία. Δίνοντας μεγάλη προσοχή στον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι

χρησιμοποιούν προϊόντα ή υπηρεσίες βοηθά κάποιον να δει πόσο καλά λειτουργούν και, στη συνέχεια, υπάρχει πιθανότητα να επινοήσει τρόπους για να τα βελτιώσει.

Δικτύωση

Όταν είναι κανείς δημιουργικός, συνήθως απολαμβάνει μια διαφορετική παρέα και δικτυώνεται με ανθρώπους που δεν μοιάζουν μεταξύ τους. Το να βρίσκεται κανείς κοντά σε άτομα από διαφορετικά υπόβαθρα τους εκθέτει σε νέες ιδέες και τους εμπνέει δημιουργική σκέψη. Η συζήτηση και η συνεργασία με άτομα που βλέπουν τον κόσμο διαφορετικά βοηθά στην απόκτηση νέων προοπτικών όταν προσεγγίζει κανείς τη δουλειά του.

Πειραματισμός

Η ανάδειξη της δημιουργικότητάς βοηθά στον πειραματισμό. Ανεξάρτητα από το πόσο ασυνήθιστη να είναι μια ιδέα, ένας δημιουργικός άνθρωπος είναι πρόθυμος να τη δοκιμάσει και να δει αν λειτουργεί. Κάποιοι άνθρωποι βλέπουν την αποτυχία ως ευκαιρία για μάθηση και βελτίωση. Για να αναπτύξει κανείς αυτή την ικανότητα, συνεχίζει να εργάζεται πάνω σε ένα πρόβλημα, προσαρμόζοντας και σκεπτόμενος ξανά τις ιδέες του μέχρι να βρει μια λύση.

2.11.2. Βελτίωση των δεξιοτήτων της δημιουργικότητας

Υπάρχουν πολλές δραστηριότητες και ασκήσεις που υπάρχει πιθανότητα να δοκιμάσει κανείς οι οποίες βοηθούν στη βελτίωση της δημιουργικότητάς κάποιου. Αυτές οι δραστηριότητες περιλαμβάνουν:

1. Δοκιμασία της πρόκλησης κύκλου

Σε αυτή τη δοκιμασία πρέπει κάποιος να σχεδιάσει είκοσι κύκλους και μετά να ορίσει ένα χρονόμετρο για τριάντα δευτερόλεπτα. Στη συνέχεια πρέπει να κάνει κάθε κύκλο σε μια μοναδική εικόνα πριν τελειώσει το χρονόμετρο. Αυτή η άσκηση τον αναγκάζει να σκεφτεί το ίδιο πράγμα με διαφορετικούς τρόπους. Επαναλαμβάνοντας τη διαδικασία περιοδικά ίσως να δει κανείς πώς αλλάζουν οι σκέψεις του με την πάροδο του χρόνου.

2. Χρησιμοποίηση ενός σκίτσου

Εκτός από την άσκηση δημιουργικότητας, το σχέδιο ή η καταγραφή ιδεών βοηθά στην επεξεργασία των πληροφοριών. Εάν ακούει κανείς μια παρουσίαση, θα μπορούσε να σχεδιάσει κάτι σχετικό με αυτό που ακούει. Αυτό βοηθά στη θύμηση των πραγμάτων που έχουν ειπωθεί.

3. Τακτικό διάβασμα

Το διάβασμα είναι μόνο ένας τρόπος πνευματικής άσκησης. Η εξερεύνηση μυθιστορημάτων μυθοπλασίας, για παράδειγμα, μνεί κάποιον σε ενδιαφέρουσες δημιουργικές έννοιες όπως περίπλοκους κόσμους, ιστορίες, παζλ και χαρακτήρες. Ένας άλλος εύκολος τρόπος για να εξασκηθεί κανείς σε παιχνίδια και γρίφους με πνευματική πρόκληση είναι να χρησιμοποιήσει μια εφαρμογή στο τηλέφωνό του ή σε άλλη κινητή συσκευή.

4. Γράψιμο

Προσπαθώντας να καταγράψει κανείς τις σκέψεις του σε ένα ημερολόγιο στο τέλος κάθε ημέρας, το γράψιμο τον ενθαρρύνει στην κριτική σκέψη των καθημερινών του εμπειριών και ιδεών. Η εύρεση τρόπων εφαρμογής της κριτικής και αναλυτικής σκέψης είναι ένας πολύ καλός τρόπος για να ασκήσει κανείς τις νοητικές του ικανότητες.

5. Άσκηση

Η φροντίδα της σωματικής και ψυχικής υγείας βοηθά κάποιον να μπει σε μια βέλτιστη θέση να εξασκηθεί και να εφαρμόσει δημιουργική σκέψη. Η προσθήκη τακτικής άσκησης, έστω και για 20-30 λεπτά, δύο με τρεις φορές την εβδομάδα, είναι ένας τρόπος για να είναι κανείς ο καλύτερος εαυτός του στη δουλειά.

2.11.3. Δεξιότητες δημιουργικότητας στο χώρο εργασίας

Ορισμένοι χώροι εργασίας είναι δημιουργικοί λόγω της φύσης του κλάδου. Ακόμα κι αν ο χώρος εργασίας δεν είναι ένα φυσικά δημιουργικό περιβάλλον, υπάρχουν πράγματα που είναι δυνατόν να κάνει κάποιος για να εξασκήσει τη δημιουργικότητα του:

Επιλέγοντας τη διαφορετικότητα

Εάν έχει κάποιος την ευκαιρία, επιλέγει να είναι σε μια ομάδα ανθρώπων που δεν είναι σαν αυτόν. Το να περιτριγυρίζει τον εαυτό του με άτομα που έχουν διαφορετικές προοπτικές, διευρύνει τη δική του άποψη και εμπνέεται νέους τρόπους για να κάνει τη δουλειά του.

Αλλαγή των διαδικασιών

Καλό είναι να κάνει κανείς μια αλλαγή στον τρόπο που κάνει τα πράγματα συνήθως. Ίσως υπάρχει μια συγκεκριμένη εργασία που κάνει κάποιος πάντα με συγκεκριμένο

τρόπο. Προτείνεται να ρωτήσει κανείς τον εαυτό του γιατί κάνει με αυτό τον τρόπο αυτή την διαδικασία. Εάν δεν υπάρχει καλός λόγος, καλό είναι να προσπαθήσει να την κάνει διαφορετικά.

Απεικονίζοντας το έργο

Σε ό,τι κι αν εργάζεται κανείς, είτε πρόκειται για έργο, ιδέα ή εργασία, προτείνεται να το περιγράψει σε μια εικόνα ή μια σειρά από εικόνες. Δεν χρειάζεται να είναι ιδιαίτερα καλλιτεχνικός για να είναι μια χρήσιμη πρακτική.

Αλλαγή του περιβάλλοντος

Η αλλαγή του χώρου γύρω από κάποιον τον παρακινεί να σκεφτεί με νέους τρόπους τη δουλειά του. Αυτό ίσως να περιλαμβάνει την αναδιοργάνωση του χώρου του γραφείου του ή ακόμη και τη μετακόμιση σε διαφορετικό γραφείο. Εάν είναι περιορισμένος στο πώς υπάρχει πιθανότητα να κάνει αναδιάταξη του χώρου του γραφείου του, καλό είναι να σκεφτεί να τον διακοσμήσει και, στη συνέχεια, να τον επαναδιακοσμήσει περιοδικά. Δεν είναι μόνο η διακόσμηση μια δημιουργική άσκηση, αλλά η αλλαγή διακόσμησης βοηθά στη δημιουργική σκέψη στη δουλειά κάποιου.

Ακρόαση μουσικής

Εάν το επιτρέπει η κατάστασή κάποιου, προτείνεται να παίζει μουσική ενώ εργάζεται. Η μουσική βοηθά πολλούς ανθρώπους να αυξήσουν τη δημιουργικότητά τους. Ακόμα κι αν δεν επηρεάζει άμεσα τη δημιουργικότητά κάποιου, βελτιώνει τη διάθεσή του, κάτι που τον βάζει σε πιο δημιουργικό πνεύμα.

2.11.4. Ανάδειξη των δεξιοτήτων της δημιουργικότητας

Επειδή η δημιουργικότητα είναι μια δεξιότητα που αφορά συγκεκριμένους κλάδους, καλό είναι να προσπαθήσει να επιδείξει κανείς τις δημιουργικές του δεξιότητες κατά την αναζήτηση εργασίας. Υπάρχουν τρόποι με τους οποίους είναι δυνατόν να ενσωματώσει κανείς τη δημιουργική του φύση σε κάθε στάδιο της διαδικασίας, από το βιογραφικό του μέχρι τις συνεντεύξεις. Ακολουθούν ορισμένες προτάσεις για την ανάδειξη των δεξιοτήτων δημιουργικότητας:

2.11.5. Ικανότητες δημιουργικότητας για βιογραφικό

Η επικοινωνία των δεξιοτήτων δημιουργικότητάς κάποιου στο βιογραφικό είναι μια καλή ιδέα ανεξάρτητα από τον τίτλο εργασίας, το επίπεδο ή τον κλάδο. Μπορεί να το κάνει στις κουκκίδες στην ενότητα της επαγγελματικής του εμπειρίας ή σε μια ξεχωριστή ενότητα δεξιοτήτων. Διαβάζοντας ξανά κανείς την περιγραφή της θέσης

εργασίας, δίνει προτεραιότητα στις σχετικές δεξιότητες που αναζητά ο εργοδότης. Για παράδειγμα, εάν η περιγραφή εργασίας αναφέρει ότι ο ιδανικός υποψήφιος είναι δυνατόν να λύσει γρήγορα προβλήματα υπό πίεση, καλό είναι να σκεφτεί κανείς πότε έχει χρησιμοποιήσει δεξιότητες δημιουργικής σκέψης για να πλοηγηθεί σε περίπλοκα ζητήματα και να βρει λύσεις για την επίλυσή τους. Ακολουθεί ένα παράδειγμα χρήσης δημιουργικών δεξιοτήτων σε ένα βιογραφικό σε μια κουκκίδα επαγγελματικής εμπειρίας: *«Προσδιορίστηκαν ευκαιρίες για μείωση των απορριμμάτων, βελτίωση των σχέσεων παραγγελιών και πωλητών που οδήγησαν σε αύξηση εσόδων κατά 15%»*. Οι δημιουργικές δεξιότητες που αναφέρονται σε μια ξεχωριστή ενότητα δεξιοτήτων μπορεί να μοιάζουν με αυτό: *«Δεξιότητες: Δημιουργική επίλυση προβλημάτων, διαχείριση σύνθετων σχέσεων με τους πελάτες, προσοχή στη λεπτομέρεια, επάρκεια στο λογισμικό CRM»*.

2.11.6. Δεξιότητες δημιουργικότητας για συνέντευξη εργασίας

Σε μια συνέντευξη για δουλειά, καλό είναι να ακούσει κανείς ερωτήσεις συμπεριφοράς που έχουν σχεδιαστεί για να τονίζουν τη δημιουργική σκέψη. Επίσης, είναι καλό να προσδιορίσει μερικά παραδείγματα: *« Πείτε μου για μια στιγμή που χρειάστηκε να σκεφτείτε δημιουργικά για να λύσετε ένα πρόβλημα. Μπορείτε να δώσετε ένα παράδειγμα ενός καινοτόμου έργου που σας ανατέθηκε και πώς το χειριστήκατε; Περιγράψτε μια στιγμή που ακολουθήσατε μια υπάρχουσα διαδικασία και τη βελτιώσατε»*. Πριν από τη συνέντευξη, καλό είναι να σκεφτεί κανείς πώς μπορεί να απαντήσει σε ερωτήσεις όπως αυτές για να εξηγήσει την πρακτική χρήση των δημιουργικών δεξιοτήτων του. Καλό είναι να σκεφτεί κανείς να χρησιμοποιήσει τη μέθοδο STAR για να αντιμετωπίσει ερωτήματα συμπεριφοράς όπως αυτά. Προτείνεται επίσης να φροντίσει να χρησιμοποιήσει συγκεκριμένα παραδείγματα και να τονίσει πώς η εταιρεία στην οποία δούλεψε ωφελήθηκε από τις λύσεις του. (8 Δεκεμβρίου 2021, από Indeed Editorial Team).

2.12. Δεξιότητες εργασιακής ηθικής: Οχτώ κορυφαίες αξίες για ανάπτυξη

Η εργασιακή ηθική είναι ένα πολύτιμο χαρακτηριστικό που αναζητούν οι εργοδότες σε κάθε κλάδο. Η προβολή των αξιών που σχετίζονται με μια καλή εργασιακή ηθική αυξάνει την απασχολησιμότητα βοηθά στην τοποθέτηση του εαυτού κάποιου για καλύτερες ευκαιρίες εργασίας. Οι εργαζόμενοι με εξαιρετική εργασιακή ηθική

θεωρούνται συχνά από τους εργοδότες για ευκαιρίες για ειδικά έργα επειδή είναι αξιόπιστοι, αφοσιωμένοι και πειθαρχημένοι. Οι παρακάτω παράγραφοι βοηθούν στον εντοπισμό τρόπων με τους οποίους υπάρχει πιθανότητα να αναδείξει κανείς την εργασιακή του ηθική σε οποιαδήποτε εργασία.

2.12.1. Τι είναι η εργασιακή ηθική ;

Η εργασιακή ηθική είναι μια στάση αποφασιστικότητας και αφοσίωσης απέναντι στη δουλειά. Όσοι έχουν ισχυρή εργασιακή ηθική δίνουν μεγάλη αξία στην επαγγελματική τους επιτυχία. Επιδεικνύουν ηθικές αρχές που τους καθιστούν εξαιρετικούς υπαλλήλους σε οποιαδήποτε θέση. Εάν έχει κανείς ισχυρή εργασιακή ηθική, πιστεύει στη σημασία της δουλειάς του και συνήθως αισθάνεται ότι η σκληρή δουλειά είναι απαραίτητη για τη διατήρηση ενός ισχυρού χαρακτήρα. Ακολουθούν παραδείγματα δεξιοτήτων εργασιακής ηθικής.

Παραδείγματα δεξιοτήτων εργασιακής ηθικής

Οι εργαζόμενοι με ισχυρή εργασιακή ηθική παρουσιάζουν ένα συγκεκριμένο σύνολο αξιών και συμπεριφορών. Αυτά τα χαρακτηριστικά τους κάνουν να ξεχωρίζουν ως πολυπόθητα μέλη της ομάδας και ως αξιέπαινοι υπάλληλοι.

- Αξιοπιστία
- Αφιέρωση
- Πειθαρχία
- Παραγωγικότητα
- Συνεργασία
- Ακεραιότητα
- Ευθύνη
- Επαγγελματικότητα
- Εμπιστοσύνη

Οι εργαζόμενοι με ισχυρή εργασιακή ηθική είναι πολύ αξιόπιστοι. Υπάρχει πιθανότητα να περιμένει κανείς αυτά τα άτομα να είναι στην ώρα τους για βάρδιες και συναντήσεις. Τηρούν τις προθεσμίες τους και προσφέρουν ποιοτική εργασία. Ένας αξιόπιστος συνάδελφος είναι ένας εξαιρετικός συμπαίκτης επειδή συμβάλλει δίκαια στα έργα.

Προσήλωση

Μέρος μιας καλής ηθικής εργασίας είναι η αφοσίωση και η προσήλωση στη δουλειά. Ορισμένοι υπάλληλοι ξέρουν πώς να επικεντρώνονται σε εργασίες χωρίς να αποσπώνται. Αυτοί οι υπάλληλοι συνήθως εργάζονται μέχρι να ολοκληρώσουν τα καθήκοντά τους. Μένουν σε μια εταιρεία για μεγάλα χρονικά διαστήματα.

Πειθαρχία

Η πειθαρχία είναι ένα ουσιαστικό μέρος της επίδειξης καλής ηθικής εργασίας. Οι εργαζόμενοι με υψηλή πειθαρχία δείχνουν αποφασιστικότητα και αφοσίωση στη δουλειά. Προσπαθούν να ανταποκριθούν ή να ξεπεράσουν τις προσδοκίες και αναζητούν ευκαιρίες για να μάθουν νέες δεξιότητες και να βελτιώσουν την απόδοσή τους.

Παραγωγικότητα

Η ισχυρή εργασιακή ηθική μεταφράζεται σε εξαιρετική παραγωγικότητα. Οι παραγωγικοί εργαζόμενοι έχουν συχνά υψηλότερη απόδοση από τους ομολόγους τους. Ολοκληρώνουν έργα νωρίς και κάνουν περισσότερα από τις ελάχιστες απαιτήσεις.

Συνεργασία

Η καλή εργασιακή ηθική είναι κάτι που οι εργαζόμενοι συχνά διαδίδουν στους γύρω τους συνεργαζόμενοι πρόθυμα σε έργα. Δείχνουν καλή ομαδική εργασία και βοηθούν εύκολα τους άλλους όταν χρειάζεται.

Ακεραιότητα

Επαγγελματική ακεραιότητα σημαίνει να κρατάς τον εαυτό σου σε υψηλές ηθικές αρχές. Όσοι έχουν ισχυρή εργασιακή ηθική έχουν επίσης εξαιρετική ακεραιότητα. Είναι ειλικρινείς, ευγενικοί και δίκαιοι με τους άλλους.

Ευθύνη

Η επίδειξη ισχυρής εργασιακής ηθικής απαιτεί έντονη αίσθηση ευθύνης. Όσοι είναι ηθικοί και υπεύθυνοι θεωρούν τους εαυτούς τους υπεύθυνους για τις πράξεις τους. Θα αποδεχτούν την ευθύνη για τα σφάλματα στα οποία έχουν συνεισφέρει και θα εργαστούν προληπτικά για να διορθώσουν αυτά τα ζητήματα.

Επαγγελματικότητα

Οι εργαζόμενοι με καλή εργασιακή ηθική διατηρούν σχεδόν πάντα τον επαγγελματισμό τους. Επιδεικνύουν μια επαγγελματική στάση καθαρά στον τρόπο που ντύνονται, μιλούν και φέρονται. Είναι σεβαστοί, συγκεντρωμένοι, οργανωμένοι και

τακτοποιημένοι. Η παρακάτω εικόνα επαναλαμβάνεται για ακόμη μια φορά στην παρούσα πτυχιακή εργασία και απεικονίζει επτά τρόπους εργασιακής ηθικής που είναι δυνατόν να αναδείξει κανείς στη δουλειά του.



Εικόνα 5: 7 Τρόποι για να αποδείξετε την εργασιακή ηθική ([Δεξιότητες εργασιακής ηθικής: Κορυφαίες 8 αξίες για την ανάπτυξη | Indeed.com](#))

2.12.2. Βελτίωση των δεξιοτήτων εργασιακής ηθικής

Είναι δυνατόν να επιδείξει κανείς αξιοσημείωτες δεξιότητες εργασιακής ηθικής ενεργώντας επαγγελματικά και αφοσιώνοντας τον εαυτό του στη δουλειά. Δοκιμάζοντας αυτές τις συμβουλές δείχνει κανείς την εργασιακή του ηθική:

1. Ενέργειες καλής πρέσβειας μέσα στην εταιρεία

Είναι καλό να διατηρεί κανείς μια θετική στάση απέναντι στην εταιρεία τόσο στις επαγγελματικές όσο και στις προσωπικές αλληλεπιδράσεις. Επίσης, συνιστάται η αναζήτηση τρόπων για την προώθηση της επιχείρησης ακόμα κι αν είναι εκτός του πεδίου της δουλειάς κάποιου. Για παράδειγμα, ένας επαγγελματίας

χρηματοοικονομικός υπάρχει πιθανότητα να δώσει ένα πιθανό προβάδισμα σε έναν αντιπρόσωπο πωλήσεων.

2. Προτεραιότητα επαγγελματικών ευθυνών

Προτείνεται η διατήρηση καλής προσέλευσης στο χώρο εργασίας, η άμεση επιστροφή από το μεσημεριανό γεύμα και η άμεση προσέλευση στις συναντήσεις. Καλό είναι να προσπαθεί κανείς να κάνει προσωπικά ραντεβού που δεν παρεμβαίνουν στο πρόγραμμα εργασίας του και να δέχεται προσωπικές κλήσεις στο κινητό του μόνο όταν είναι για μεσημεριανό γεύμα.

3. Επιδίωξη της επαγγελματικής εξέλιξης

Ανεξάρτητα η αναζήτηση τρόπων για την βελτίωση της απόδοσης της εργασίας κάποιου, όπως να παρακολουθήσει νυχτερινών μαθημάτων, η παρακολούθηση σεμιναρίων το Σαββατοκύριακο ή το διάβασμα δημοσιεύσεων του κλάδου.

4. Έλεγχος της εργασίας

Προτείνεται η υποβολή ενδεδειγμένης εργασίας που έχει ελεγχθεί ξανά για ποιότητα και συνέπεια. Επίσης, η σωστή διαχείριση του χρόνου, βοηθά στην έγκαιρη παράδοση των έργων, όπως και η παραχώρηση της προσοχής που απαιτείται σε μια εργασία

5. Σεβασμός στους άλλους

Μιλώντας κανείς ευγενικά στους άλλους και για τους άλλους στο χώρο εργασίας συμβάλλει στην διατήρηση των επαγγελματικών του αλληλεπιδράσεων για να δείξει το σεβασμό του για τους άλλους.

2.12.3. Τρόποι ανάδειξης δεξιοτήτων εργασιακής ηθικής

Το να δείχνει κανείς τις ιδιότητες μιας καλής εργασιακής ηθικής τον βοηθά στην βελτίωση της απόδοσής του σε οποιαδήποτε καριέρα. Οι εργοδότες αναζητούν τις αξίες που συνδέονται με μια ισχυρή εργασιακή ηθική όταν προσλαμβάνουν ή προάγουν υπαλλήλους. Οι εργαζόμενοι μπορούν να αποκτήσουν σκληρές δεξιότητες (hard skills) μέσω της κατάρτισης και της εκπαίδευσης, αλλά οι ήπιες δεξιότητες (soft skills) που σχετίζονται με την εργασιακή ηθική είναι πιο δύσκολο να μεταδοθούν, επομένως οι διευθυντές προσλήψεων συνήθως αναζητούν άτομα που έχουν ήδη αυτές τις ιδιότητες. Χρησιμοποιώντας κανείς τις παρακάτω συμβουλές επισημαίνει την εργασιακή του ηθική στους υποψήφιους εργοδότες.

Δεξιότητες εργασιακής ηθικής για το βιογραφικό

Μια ισχυρή εργασιακή ηθική είναι δύσκολο να μεταδοθεί σε ένα βιογραφικό, αλλά είναι δυνατόν να τονίσει κανείς ορισμένες αξίες που σχετίζονται με αυτό καθώς περιγράφει τις ευθύνες του σε προηγούμενες θέσεις εργασίας. Επισημαίνοντας κανείς τυχόν περιπτώσεις όπου ένας προηγούμενος πελάτης ή εργοδότης τον επέλεξε για ένα έργο κύρους ή μια απαιτητική εργασία. Αυτό δείχνει ότι είναι αξιόπιστος και φερέγγυος. Συγκεκριμένα, τυχόν περιπτώσεις όπου έχει εργαστεί κανείς υπερωρίες για να τηρήσει μια προθεσμία ή να χειριστεί ένα σημαντικό ζήτημα. Καταχωρώντας κανείς τα βραβεία και άλλες αναγνωρίσεις που έχει λάβει καθώς αυτά δείχνουν τη δέσμευσή του στη δουλειά.

Δεξιότητες εργασιακής ηθικής για τη συνοδευτική επιστολή

Η συνοδευτική επιστολή κάποιου του δίνει κάποια ευελιξία για να συζητήσει την εργασιακή του ηθική με περισσότερες λεπτομέρειες. Προτείνεται η αναφορά δεξιοτήτων που σχετίζονται με μια ισχυρή εργασιακή ηθική, όπως η αξιοπιστία και η πειθαρχία του. Επίσης είναι καλό να αναφέρει κανείς ότι αναζητά μια δουλειά που θα τον προκαλέσει και θα προσφέρει χώρο για ανάπτυξη. Αυτό επιτρέπει στον υποψήφιο εργοδότη του να γνωρίζει ότι θέλει να εργαστεί σκληρά για να κάνει μια εξαιρετική δουλειά.

Δεξιότητες εργασιακής ηθικής για τη συνέντευξη εργασίας

Η συνέντευξη είναι το καλύτερο μέρος για να δείξει κανείς την εργασιακή του ηθική. Υπάρχει πιθανότητα να επιδείξει κανείς τις βασικές αξίες που σχετίζονται με την καλή εργασιακή ηθική καθ' όλη τη διάρκεια της συνέντευξης:

- Άφιξη αμέσως πριν από τη συνέντευξη
- Επαγγελματικό ντύσιμο
- Δίνοντας μια σταθερή χειραψία και επαφή με τα μάτια
- Μιλώντας με σεβασμό στον συνεντευκτή
- Απαντώντας με ειλικρίνεια σε δύσκολες ερωτήσεις, όπως γιατί κάποιος εγκατέλειψε την τρέχουσα εργασία του
- Παρέχοντας παραδείγματα της ακεραιότητάς του, όπως μια περίπτωση όπου έκανε ένα λάθος αλλά το παραδέχτηκε και έλαβε μέτρα για να διορθώσει το σφάλμα

- Αναφέροντας την προθυμία του να εργαστεί πολλές ώρες για να ολοκληρώσει τη δουλειά. (25 Νοεμβρίου 2020, από Indeed Editorial Team).

2.13. Ένας πλήρης οδηγός για την ακεραιότητα στο χώρο εργασίας

Η ακεραιότητα είναι μια δημοφιλής λέξη-κλειδί που χρησιμοποιούν οι εταιρείες τόσο στις δηλώσεις αποστολής όσο και στις περιγραφές θέσεων εργασίας τους. Η ακεραιότητα στον εργασιακό χώρο βοηθά κάποιον να πετύχει και να προχωρήσει στην καριέρα του, καθώς σημαίνει ότι ενεργεί με ένα σταθερό πρότυπο ηθικών αρχών που τον καθοδηγούν να κάνει αυτό που είναι σωστό σε κάθε περίπτωση. Οι εργοδότες αναζητούν πάντα υποψηφίους που επιδεικνύουν ακεραιότητα επειδή είναι αξιόπιστοι και φερέγγυοι. Στις παρακάτω παραγράφους, αναφέρονται όλα όσα πρέπει να γνωρίζεις κανείς για την ακεραιότητα στο χώρο εργασίας, συμπεριλαμβανομένου του τρόπου επίδειξης ακεραιότητας στο χώρο εργασίας με παραδείγματα.

2.13.1. Τι είναι η ακεραιότητα ;

Η ακεραιότητα στο χώρο εργασίας είναι ένα σύνολο βασικών αξιών και χαρακτηριστικών που καθοδηγούν κάποιον να είναι ειλικρινής, αξιόπιστος, φερέγγυος και να χρησιμοποιεί καλή κρίση στην εργασία του. Το να έχει κανείς ακεραιότητα στο χώρο εργασίας σημαίνει πάντα να επιλέγει να κάνει αυτό που είναι σωστό και να είναι υπόλογος για τις πράξεις του. Υπάρχουν διάφοροι τρόποι με τους οποίους χρησιμοποιεί κανείς τις πράξεις και τη συμπεριφορά του για να δείξει ακεραιότητα στο χώρο εργασίας.

2.13.2. Γιατί είναι σημαντική η ακεραιότητα στο χώρο εργασίας ;

Η ακεραιότητα στο χώρο εργασίας είναι σημαντική γιατί βοηθά στη δημιουργία ενός θετικού εργασιακού περιβάλλοντος όπου όλοι επικοινωνούν ανοιχτά και συμβάλλει στη συνολική επιτυχία της εταιρείας συνεργαζόμενοι και λαμβάνοντας καλές αποφάσεις. Το να δείχνει κανείς ακεραιότητα στο χώρο εργασίας είναι επίσης σημαντικό γιατί βοηθά να κερδίσει σεβασμό και εμπιστοσύνη από τους συναδέλφους και τους προϊσταμένους του.

2.13.3. Επίδειξη ακεραιότητας στο χώρο εργασίας

Ακολουθώντας κανείς αυτά τα βήματα τον βοηθούν να δείξει ακεραιότητα ενώ εργάζεται:

- Ηθικές και δίκαιες ενέργειες.
- Αντιμετώπιση των πάντων με σεβασμό.
- Ειλικρίνεια και διαφάνεια στην επικοινωνία.
- Καταβολή καθημερινής και καλύτερης δυνατής προσπάθειας στη δουλειά.
- Τήρηση των δεσμεύσεων και των υποσχέσεων.
- Υπευθυνότητα των πράξεων.
- Χρησιμοποίηση της ακεραιότητας στην προσωπική ζωή.

1. Ηθικές και δίκαιες ενέργειες

Το να έχει κανείς ακεραιότητα σημαίνει πάντα να επιλέγει να αφήνει τις ηθικές αρχές και τα πρότυπά του να καθοδηγούν τη συμπεριφορά και τις ενέργειές του για να κάνει το σωστό, ακόμα κι όταν κανείς άλλος δεν παρακολουθεί αυτό που κάνει. Πιθανόν να δείξει κανείς ακεραιότητα στο χώρο εργασίας αποδεικνύοντας ότι ο εργοδότης και η ομάδα κάποιου μπορούν να βασιστούν σε αυτόν για να κάνει σωστά τη δουλειά του χωρίς να απαιτείται άμεση επίβλεψη. Έχοντας ένα προσωπικό σύνολο βασικών αξιών στις οποίες παραμένει κανείς πιστός σε κάθε περίπτωση, τον βοηθά να δείξει ακεραιότητα στο χώρο εργασίας. Επίσης, είναι δυνατόν να χρησιμοποιήσει κανείς τις πολιτικές και τις διαδικασίες του εργοδότη του για να τον καθοδηγήσουν κατά τη λήψη αποφάσεων στην εργασία. Οι καθιερωμένοι κανόνες της εταιρείας στην οποία δουλεύει κανείς θα πρέπει να συνάδουν με την αποστολή και τις αξίες του οργανισμού και θα πρέπει να τον ενθαρρύνουν να πάρει τη σωστή απόφαση σε κάθε περίπτωση.

2. Αντιμετώπιση των πάντων με σεβασμό

Ένας άλλος τρόπος με τον οποίο υπάρχει πιθανότητα να δείξει κανείς ακεραιότητα στο χώρο εργασίας είναι με το να είναι σεβαστός και να χτίζει ουσιαστικές σχέσεις με όλους στο χώρο εργασίας, συμπεριλαμβανομένων των προϊσταμένων, των συναδέλφων και των πελατών. Η αντιμετώπιση των ανθρώπων με σεβασμό σε όλες τις καταστάσεις βοηθούν να κερδίσει κανείς τον σεβασμό των άλλων.

3. Ειλικρίνεια και διαφάνεια στην επικοινωνία

Το να έχει κανείς ισχυρές επικοινωνιακές δεξιότητες βοηθούν να δείξει ακεραιότητα στον εργασιακό χώρο, όντας ειλικρινείς και διαφανείς, αναγνωρίζοντας παράλληλα τις

ανάγκες των άλλων και δείχνοντας ενσυναίσθηση. Κάνοντας αυτό βοηθάει τους άλλους να τον βλέπουν ως κάποιον αξιόπιστο και φερέγγυο. Η ικανότητα αποτελεσματικής επικοινωνίας με τους πελάτες βοηθά επίσης την εταιρεία στην οποία δουλεύει κανείς να δημιουργήσει μια επωνυμία την οποία οι πελάτες σέβονται και είναι πιστοί.

4. Καταβολή της καλύτερης δυνατής προσπάθειας στη δουλειά

Το να βεβαιωθεί κάποιος ότι κάνει ό,τι καλύτερο είναι δυνατόν σε κάθε έργο ή εργασία που ολοκληρώνει, να βοηθά επίσης και τα μέλη της ομάδας του να ολοκληρώσουν τη δουλειά τους όταν είναι εύκολο είναι ένας πολύ καλός τρόπος για να δείξει ακεραιότητα στη δουλειά. Επίσης, υπάρχει πιθανότητα να δείξει τη δέσμευσή του να κάνει εξαιρετική δουλειά δουλεύοντας την κατάλληλη στιγμή και περιμένοντας να κοινωνικοποιηθεί ή να χειριστεί προσωπικά θέματα στα διαλείμματά του. Κάνοντας αυτό δείχνει ότι είναι αφοσιωμένος στην επίτευξη σπουδαίων αποτελεσμάτων και ότι η ομάδα του μπορεί να τον εμπιστευτεί ότι θα συνεισφέρει στη συνολική επιτυχία της ομάδας.

5. Τήρηση των δεσμεύσεων και των υποσχέσεων

Η αξιοπιστία είναι βασικό συστατικό της ακεραιότητας στο χώρο εργασίας. Για να δείξει κανείς ακεραιότητα στην εργασία, κάνει πάντα ό,τι καλύτερο μπορεί για να τηρήσει τυχόν δεσμεύσεις ή υποσχέσεις που έχει δώσει σε συναδέλφους, προϊσταμένους ή πελάτες, ακόμα κι αν αυτό σημαίνει ότι πρέπει να καταβάλει επιπλέον προσπάθεια. Οι άνθρωποι με ακεραιότητα είναι πάντα πρόθυμοι να υπερβούν ό,τι αναμένεται από αυτούς για να διασφαλίσουν ότι θα τηρήσουν τις υποσχέσεις τους.

6. Υπευθυνότητα των πράξεων

Ένα από τα πιο σημαντικά στοιχεία της ακεραιότητας είναι να βρίσκει κανείς τη δύναμη να αναγνωρίζει πότε έχει κάνει ένα λάθος, να το αναγνωρίζει και να μαθαίνει από αυτό. Επίσης, είναι δυνατόν να δείξει κανείς υπευθυνότητα φροντίζοντας τα μέλη της ομάδας του να λαμβάνουν την πίστωση που τους αξίζει για τη δουλειά που έχουν κάνει.

7. Χρησιμοποίηση της ακεραιότητας στην προσωπική ζωή

Το να δείξει κανείς ότι είναι άτομο με ακεραιότητα εκτός του χώρου εργασίας τον βοηθά να αποδείξει ότι έχει ακεραιότητα στον χώρο εργασίας. Υπάρχουν πολλά πράγματα που μπορεί να κάνει κάποιος για να ασκήσει την ακεραιότητα στην καθημερινή του ζωή, όπως να παραμένει πιστός σε έναν φίλο, να αποφεύγει τα κουτσομπολιά, να είναι ειλικρινείς όταν κάποιος του δίνει πολλά ρέστα, να διατηρεί την εμπιστευτικότητα και να λογοδοτεί για λάθη που κάνει. Όταν εξασκεί κανείς να δείχνει ακεραιότητα στην προσωπική του ζωή, οι ίδιες ενέργειες και συμπεριφορές μεταφέρονται φυσικά και στην επαγγελματική του ζωή.

2.13.4. Παραδείγματα ακεραιότητας στο χώρο εργασίας

Ακολουθούν μερικά παραδείγματα για το πώς μπορεί να μοιάζει η συμπεριφορά με την ακεραιότητα στον χώρο εργασίας:

Οδηγώντας με το παράδειγμα

«Ο John είναι επόπτης μιας ομάδας συνεργατών εξυπηρέτησης πελατών σε ένα μεγάλο τηλεφωνικό κέντρο. Κατά τη διάρκεια μιας συνάντησης με την ομάδα του, πολλά μέλη της ομάδας του τον ενημέρωσαν ότι δυσκολεύονταν να ανταποκριθούν στις αναμενόμενες βασικές μετρήσεις απόδοσης λόγω του χρόνου που τους πήρε για να κάνουν τις σημειώσεις σε κάθε λογαριασμό μετά την κλήση. Ο John υποσχέθηκε στην ομάδα του ότι θα διευκόλυνε τη λήψη σημειώσεων για να μπορέσει να αυξήσει τον χρόνο απόκρισης της κλήσης. Αν και ο John δεν μπορούσε να αλλάξει την πολιτική της εταιρείας σχετικά με το τι αναμενόταν να περιλαμβάνει κάθε σημείωση, μπορούσε να δημιουργήσει μια λίστα με προγραμμαμένες σημειώσεις και πρότυπα σημειώσεων που θα μπορούσε να χρησιμοποιήσει η ομάδα του για να ολοκληρώσει τις σημειώσεις της σε λιγότερο χρόνο. Όταν ο John διαπίστωσε ότι αυτές οι προγραμμαμένες σημειώσεις ήταν αποτελεσματικές για τη βελτίωση των μετρήσεων της ομάδας του, μοιράστηκε τα σχόλια με τους ανωτέρους του και μια παρόμοια διαδικασία εφαρμόστηκε σε όλη την εταιρεία».

Παύση των κουτσομπολιών στο χώρο εργασίας

«Η Karen είναι στο μεσημεριανό της διάλειμμα όταν κρυφακούει μια ομάδα συναδέλφων να συζητούν ένα θέμα που είχαν με τη δουλειά μιας άλλης συναδέλφου της, της Carla. Ενώ η Karen μπορούσε να καταλάβει την απογοήτευση της ομάδας, έθεσε ως προτεραιότητα να επισημάνει ότι το να μιλήσουμε για αυτό στην αίθουσα διαλειμμάτων δεν θα βοηθούσε σε τίποτα να επιλυθεί το πρόβλημα. Η Karen ενημέρωσε την ομάδα ότι είχε στενή εργασιακή σχέση με την Carla και προσφέρθηκε να συζητήσει το θέμα

απευθείας μαζί της. Η Carla γνώριζε ήδη ότι πάλευε σε αυτόν τον συγκεκριμένο τομέα και εκτιμούσε την Karen που της πρόσφερε συμβουλές για να βελτιώσει τη δουλειά της. Οι ενέργειες που έκανε η Karen για να σταματήσει τα κουτσομπολιά στο χώρο εργασίας είχαν επίσης ως αποτέλεσμα τη βελτίωση της συνολικής δουλειάς της ομάδας». (22 Ιανουαρίου 2021, από Indeed Editorial Team).

3ο Κεφάλαιο: Σχεδιασμός Εκπαιδευτικού Προγράμματος για Soft Skills

Στο παρόν κεφάλαιο θα γίνει ανάλυση της δομής τριών μαθημάτων του Ανοιχτού Πανεπιστημίου της Αγγλίας, τα οποία διατίθενται δωρεάν στο κοινό μέσω της ιστοσελίδας του Ανοιχτού Πανεπιστημίου. Προκειμένου όμως να γίνει πιο κατανοητή η ανάλυση και η δομή των μαθημάτων, καθώς και η εύκολη πρόσβαση τους στο κοινό παγκοσμίως, χωρίς καμία χρέωση θεωρήθηκε πιο σωστό να υπάρχει πρώτα ένας ορισμός για το τι είναι οι ανοιχτοί εκπαιδευτικοί πόροι. Στη συνέχεια θα γίνει η ανάλυση της δομής των τριών μαθημάτων του Ανοιχτού Πανεπιστημίου.

3.1. Τι είναι οι Ανοιχτοί Εκπαιδευτικοί Πόροι;

Οι Ανοιχτοί Εκπαιδευτικοί Πόροι (OERs) είναι οποιοσδήποτε τύπος εκπαιδευτικού υλικού που είναι δημόσιος τομέας. Δημοσιεύονται με ανοιχτές άδειες (δηλαδή Creative Commons) που καθορίζουν τον τρόπο χρήσης, επαναχρησιμοποίησης, προσαρμογής, κοινής χρήσης και τροποποίησης των υλικών σύμφωνα με συγκεκριμένες ανάγκες. Μπορούν να περιλαμβάνουν σχολικά βιβλία, σημειώσεις διαλέξεων, αναλυτικά προγράμματα, εργασίες και τεστ. Παρακάτω υπάρχει μια αρίθμηση των πέντε βασικών σημείων των OERs που θα μπορούσε να αποτελείται ένα εκπαιδευτικό υλικό, καθώς και μια εικόνα που απεικονίζει τα βασικά σημεία των OERs.

Χρήση OER

Εντός των ορίων της αδειοδότησης Creative Commons, υπάρχουν 5 βασικά σημεία που πρέπει να ληφθούν υπόψη κατά τη χρήση των OERs:

1. Επαναχρησιμοποίηση - Το περιεχόμενο είναι δυνατόν να επαναχρησιμοποιηθεί στην αναλλοίωτη αρχική του μορφή
2. Διατήρηση - Αντίγραφα περιεχομένου μπορούν να διατηρηθούν για προσωπικά αρχεία ή αναφορά
3. Αναθεώρηση - Το περιεχόμενο είναι δυνατόν να τροποποιηθεί ή να αλλάξει για να ταιριάζει σε συγκεκριμένες ανάγκες
4. Remix - Το περιεχόμενο είναι δυνατόν να προσαρμοστεί με άλλο παρόμοιο περιεχόμενο για να δημιουργήσει κάτι νέο
5. Αναδιανομή - Το περιεχόμενο είναι δυνατόν να κοινοποιηθεί με οποιονδήποτε άλλο στην αρχική ή τροποποιημένη μορφή του



Εικόνα6:Βασικά σημεία των OERs [[What are OERs - Open Educational Resources \(OERs\) - All guides at RMIT University \(libguides.com\)](https://libguides.com/what-are-oers)]

3.2. Οφέλη OER

Υπάρχουν πολλοί λόγοι για τη χρήση OER στη μάθηση και τη διδασκαλία. Για το διδακτικό προσωπικό, τα OERs μπορούν να συμπληρώσουν και να προσθέσουν αξία στους υπάρχοντες πόρους του προγράμματος σπουδών. Ταυτόχρονα, υπάρχει πιθανότητα να μειώσει το κόστος της εκπαίδευσης για τους μαθητές κάποιου (μειώνοντας το οικονομικό άγχος αφαιρώντας τις αγορές σχολικών βιβλίων). Για τους μαθητές, η χρήση των OERs ίσως να εκθέσει τους μαθητές σε ένα ευρύτερο φάσμα ευκαιριών ψηφιακής μάθησης με τη μορφή ανοιχτών κειμένων, ανοιχτών εικόνων, ανοιχτών μαθημάτων και εργαλείων αυτοαξιολόγησης. Σύμφωνα με το JISC, οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να επωφεληθούν από:

- Βελτιωμένη ποιότητα και ευελιξία των πόρων
- Βλέποντας/εφαρμόζοντας τη γνώση σε ένα ευρύτερο πλαίσιο από αυτό που θα επέτρεπε διαφορετικά η πορεία τους (διεθνής διάσταση)
- Υποστήριξη για προσεγγίσεις με επίκεντρο τον μαθητή, αυτοκατευθυνόμενη, ομότιμη και κοινωνική/άτυπη μάθηση.

Οι OER παρέχουν:

- Πόρους μάθησης με εξοικονόμηση κόστους, ποιότητα και ευελιξία πρόσβασης
- Βελτιωμένες ευκαιρίες αυτομάθησης στο σπίτι
- Ανάπτυξη δεξιοτήτων: δεξιότητες ψηφιακής παιδείας για αναζήτηση, επαναχρησιμοποίηση, αναδημιουργία, διάδοση, επωνυμία, δικτύωση,...OERs στην κοινότητα μάθησης.

3.3. Παρουσίαση τριών μαθημάτων

3.3.1. Αποτελεσματική επικοινωνία στο χώρο εργασίας

Η δομή του μαθήματος αυτού βασίζεται σε βίντεο, κείμενο με ορισμούς, εικόνες και ασκήσεις κατανόησης για τον εκπαιδευόμενο. Κάθε ενότητα του συγκεκριμένου μαθήματος ξεκινά με μια εισαγωγή όπου εξηγεί στον εκπαιδευόμενο τι γνώση θα λάβει από το συγκεκριμένο μάθημα, τις ενότητες του συγκεκριμένου μαθήματος, καθώς και την επιβράβευση που θα λαμβάνει με κάθε επιτυχία του. Το συγκεκριμένο μάθημα διαρκεί οκτώ εβδομάδες, με περίπου τρεις ώρες μελέτης κάθε εβδομάδα. Είναι δυνατή η εργασία κατά τη διάρκεια του μαθήματος με τον ρυθμό που επιθυμεί κάποιος, ανάλογα με το δικό του καθημερινό πρόγραμμα, οπότε αν υπάρχει περισσότερος

χρόνος από μια εβδομάδα, δεν υπάρχει πρόβλημα να πιεστεί κάποιος για να ολοκληρώσει τη μελέτη μιας άλλης εβδομάδας. Επίσης, δίνεται η δυνατότητα να δοκιμάσει κανείς την κατανόησή του για το μάθημα μέσω των εβδομαδιαίων διαδραστικών κουίζ, εκ των οποίων οι Εβδομάδες 4 και 8 (όπως αναφέρονται στα κεφάλαια των μαθημάτων της συγκεκριμένης ενότητας) θα του δώσουν την ευκαιρία να κερδίσει ένα σήμα για να επιδείξει τις νέες του δεξιότητες. Επίσης, δίνεται η δυνατότητα πλοήγησης στην ιστοσελίδα του Ανοιχτού Πανεπιστημίου της Αγγλίας, καθώς και στα μαθήματα από οποιαδήποτε συσκευή υποστηρίζει internet, είτε επιτραπέζιο υπολογιστή, είτε tablet, είτε κινητό τηλέφωνο. Υπάρχει δυνατότητα επεξήγησης όσον αφορά στον τρόπο μελέτης του μαθήματος και για τα σήματα (ένα είδος επιβράβευσης του εκπαιδευόμενου) στις επόμενες ενότητες. Μετά την ολοκλήρωση αυτού του μαθήματος, ο εκπαιδευόμενος θα είναι σε θέση να περιγράψει διαφορετικούς τύπους επικοινωνίας και πώς χρησιμοποιούνται στο χώρο εργασίας, να αναγνωρίζει τις δεξιότητες που απαιτούνται για αποτελεσματική επικοινωνία, να κατανοεί τον αντίκτυπο που ενδέχεται να έχει η επικοινωνία στον τρόπο με τον οποίο οι άλλοι αντιλαμβάνονται τους ανθρώπους, να προσδιορίσει πώς η αποτελεσματική επικοινωνία είναι δυνατόν να ξεπεράσει τις προκλήσεις στο χώρο εργασίας, να αναλογιστεί τις τρέχουσες προσωπικές δεξιότητες επικοινωνίας και πώς αυτές μπορούν να αναπτυχθούν και να χρησιμοποιηθούν με μεγαλύτερη επιτυχία.

3.3.2. Εργασία σε διαφορετικές ομάδες

Η δομή του μαθήματος αυτού, όπως και του παραπάνω μαθήματος, βασίζεται σε βίντεο, κείμενο με ορισμούς, εικόνες και ασκήσεις κατανόησης για τον εκπαιδευόμενο. Κάθε ενότητα του συγκεκριμένου μαθήματος ξεκινά με μια εισαγωγή όπου εξηγεί στον εκπαιδευόμενο τι γνώση θα λάβει από το συγκεκριμένο μάθημα, τις ενότητες του συγκεκριμένου μαθήματος, καθώς και την επιβράβευση που θα λαμβάνει με κάθε επιτυχία του. Το συγκεκριμένο μάθημα βοηθά τον εκπαιδευόμενο να εξετάσει την εμπειρία του γύρω από την εργασία σε ομάδες και τους διαφορετικούς ρόλους που παίζει σε αυτές. Αυξάνει την εμπιστοσύνη του στο μάρκετινγκ αυτής της βασικής δεξιότητας του στους εργοδότες, καθώς επίσης βελτιώνει την ικανότητά του να αποδίδει καλά σε ομάδες στις οποίες συμμετέχει αυτήν τη στιγμή. Το μάθημα διαρκεί οκτώ εβδομάδες, με περίπου τρεις ώρες μελέτης κάθε εβδομάδα. Δίνεται η δυνατότητα εργασίας κατά τη διάρκεια του μαθήματος με τον ρυθμό που επιθυμεί ο εκπαιδευόμενος, οπότε αν έχει περισσότερο χρόνο από μια εβδομάδα, δεν υπάρχει

πρόβλημα να πειστεί για να ολοκληρώσει τη μελέτη μιας άλλης εβδομάδας. Επίσης, δίνεται η δυνατότητα πλοήγησης στην ιστοσελίδα του Ανοιχτού Πανεπιστημίου της Αγγλίας, καθώς και στα μαθήματα από οποιαδήποτε συσκευή υποστηρίζει internet, είτε επιτραπέζιο υπολογιστή, είτε tablet, είτε κινητό τηλέφωνο. Ως μέρος αυτού του μαθήματος, θα αναλάβει μια σειρά από διαδραστικά κουίζ, εκ των οποίων οι Εβδομάδες 4 και 8 (όπως αναφέρονται στο συγκεκριμένο μάθημα) του δίνουν την ευκαιρία να κερδίσει ένα σήμα (ένα είδος επιβράβευσης του εκπαιδευόμενου) για να επιδείξει τις νέες του δεξιότητες. Επίσης, έχει τη δυνατότητα να διαβάσει περισσότερα σχετικά με τον τρόπο μελέτης του μαθήματος και σχετικά με τα σήματα, στις επόμενες ενότητες. Μέσω του συγκεκριμένου μαθήματος του δίνεται μια διαδραστική εργαλειοθήκη στην οποία μπορεί να συγκεντρώσει όλες τις σκέψεις του μαζί σε ένα μέρος. Θα κατευθυνθεί σε συγκεκριμένα σημεία για να χρησιμοποιήσει την εργαλειοθήκη, ωστόσο μπορεί να χρησιμοποιήσει την εργαλειοθήκη και τα πρότυπα μέσα σε αυτήν καθώς ολοκληρώνει δραστηριότητες καθ' όλη τη διάρκεια του μαθήματος, κάτι που θα παρέχει μια πηγή από την οποία είναι δυνατόν να αξιοποιήσει στο μέλλον για να βοηθήσει στη διαμόρφωση της καριέρας του. Η χρήση της εργαλειοθήκης είναι προαιρετική: αν προτιμά να σημειώνει τις απαντήσεις του με διαφορετικό τρόπο, δεν πειράζει. Μετά την ολοκλήρωση αυτού του μαθήματος, ο εκπαιδευόμενος θα είναι σε θέση να κατανοήσει γιατί οι εργοδότες εκτιμούν την εργασία σε ομάδες ως βασική δεξιότητα απασχολησιμότητας, να προσδιορίσει διαφορετικούς ρόλους ομάδας και τον προτεινόμενο ομαδικό του ρόλο και να εκφράσει την εμπειρία του από την εργασία σε ομάδες στους εργοδότες με μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση, να προσδιορίσει διαφορετικά στάδια ανάπτυξης της ομάδας και να κατανοήσει γιατί αυτό βοηθά την απόδοση της ομάδας, να κατανοήσει τα οφέλη της αυξημένης διαφορετικότητας της ομάδας και ορισμένα από τα ζητήματα που αυτό φέρνει στην απόδοση της ομάδας, να σκεφτεί πώς διαφέρει μια εικονική ομάδα από άλλες ομάδες και τις προκλήσεις της εργασίας σε εικονικές ομάδες.

3.3.3. Ηγεσία και Ακολουθία

Η δομή του μαθήματος αυτού, όπως και των παραπάνω μαθημάτων, βασίζεται σε βίντεο, κείμενο με ορισμούς, εικόνες και ασκήσεις κατανόησης για τον εκπαιδευόμενο. Κάθε ενότητα του συγκεκριμένου μαθήματος ξεκινά με μια εισαγωγή που εξηγεί στον εκπαιδευόμενο τι γνώση θα λάβει από το συγκεκριμένο μάθημα, τις ενότητες του συγκεκριμένου μαθήματος, καθώς και την επιβράβευση που θα λαμβάνει με κάθε

επιτυχία του. Το μάθημα ηγεσίας και ακολουθίας είναι ένα δωρεάν μάθημα με σήμα που διαρκεί 8 εβδομάδες με περίπου 3 ώρες μελέτης κάθε εβδομάδα. Ένας εκπαιδευόμενος έχει τη δυνατότητα να εργαστεί κατά τη διάρκεια του μαθήματος με τον δικό του ρυθμό, οπότε αν έχει περισσότερο χρόνο από μια εβδομάδα, δεν υπάρχει πρόβλημα να πιεστεί για να ολοκληρώσει τη μελέτη μιας άλλης εβδομάδας. Επίσης, δίνεται η δυνατότητα πλοήγησης στην ιστοσελίδα του Ανοιχτού Πανεπιστημίου της Αγγλίας, καθώς και στα μαθήματα από οποιαδήποτε συσκευή υποστηρίζει internet, είτε επιτραπέζιο υπολογιστή, είτε tablet, είτε κινητό τηλέφωνο. Ξεκινώντας αυτό το μάθημα, ο εκπαιδευόμενος εξετάζει τη δική του εμπειρία ηγεσίας και μαθαίνει περισσότερα για τα διαφορετικά στυλ ηγεσίας. Καθώς προχωρά ο εκπαιδευόμενος, θα εστιάζει σε βασικές ηγετικές δεξιότητες και πώς υπάρχει πιθανότητα να τις αναπτύξει μόνος του, διερευνώντας στοιχεία τόσο καλής όσο και κακής ηγεσίας και εξετάζοντας πιθανές λύσεις σε προβλήματα που ίσως να προκύψουν. Η ακολουθία έχει μια σημαντική σχέση με την ηγεσία και μαθαίνοντας κανείς περισσότερα για το τι κάνει έναν καλό οπαδό και πώς οι ηγέτες μπορούν να αναπτύξουν τους οπαδούς τους για να δημιουργήσουν πιο παραγωγικές σχέσεις και να τους ενθαρρύνουν να εξετάσουν τους ηγετικούς ρόλους στο μέλλον. Δίνεται η δυνατότητα στον εκπαιδευόμενο να εξετάσει τις κοινές προκλήσεις ηγεσίας και το μέλλον της ηγεσίας σε αυτόν τον μεταβαλλόμενο κόσμο. Τέλος, θα προσδιορίσει πώς θέλει να αναπτύξει τις δικές του ηγετικές δεξιότητες και θα επινοήσει ένα σχέδιο για να δημιουργήσει την εμπειρία του. Το μάθημα διαρκεί οκτώ εβδομάδες, με δραστηριότητες περίπου τριών ωρών κάθε εβδομάδα. Μετά την ολοκλήρωση αυτού του μαθήματος, ο εκπαιδευόμενος θα είναι σε θέση να περιγράψει μια ποικιλία από στυλ και προσεγγίσεις ηγεσίας και να αναλύσει πώς ταιριάζουν με τις προσωπικές προτιμήσεις, να αναγνωρίζει τις δεξιότητες που απαιτούνται για την ηγεσία και να αξιολογεί την προσωπική εμπειρία και ικανότητα, να ορίσει την ακολουθία, από την οπτική γωνία τόσο του ηγέτη όσο και του οπαδού, να προσδιορίσει πώς η αποτελεσματική ηγεσία μπορεί να ξεπεράσει μια ποικιλία κοινών προκλήσεων, να αναλογιστεί την προσωπική εμπειρία, να ξεκινήσει ένα ηγετικό περιοδικό και να σχεδιάσει ένα κατάλληλο σχέδιο δράσης για την ανάπτυξη ηγετικών δεξιοτήτων.

3.4. Επίλυση Προβλημάτων

Το συγκεκριμένο μάθημα δημιουργήθηκε από την φοιτήτρια της παρούσας πτυχιακής εργασίας και αποτελείται από ένα κεφάλαιο. Η δομή του συγκεκριμένου μαθήματος

αποτελείται από ένα εισαγωγικό κείμενο το οποίο εξηγεί τον σκοπό δημιουργίας του συγκεκριμένου μαθήματος, καθώς και τη γνώση που είναι δυνατόν να αποκομίσει κάποιος, ένα εισαγωγικό βίντεο το πολύ τριών λεπτών που εξηγεί συνοπτικά τι ακριβώς είναι η επίλυση προβλημάτων και πως χρησιμεύει τόσο σε έναν εργασιακό χώρο, όσο και στην καθημερινότητα των ανθρώπων, λεξιλόγιο το οποίο εξηγεί τι ακριβώς σημαίνουν οι λέξεις “επίλυση προβλημάτων”, κείμενο με θεωρία, παραδείγματα και τρόπους επίλυσης προβλημάτων, προτεινόμενοι πόροι μάθησης όπως βιβλία, άρθρα, κτλ. Το συγκεκριμένο μάθημα έχει δημιουργηθεί και έχει αναρτηθεί στην ηλεκτρονική πλατφόρμα μάθησης TalentLMS χωρισμένο σε ενότητες-κεφάλαια και παρουσιάζεται στο επόμενο κεφάλαιο, καθώς παρουσιάζονται η χρησιμότητα της ηλεκτρονικής πλατφόρμας μάθησης TalentLMS και οι δυνατότητες που προσφέρει σε εκπαιδευτές και εκπαιδευόμενους που την χρησιμοποιούν.

4^ο Κεφάλαιο: Ανάπτυξη Εκπαιδευτικού Προγράμματος για Soft Skills online

4.1 TalentLMS

Το TalentLMS είναι μια πλατφόρμα eLearning SaaS (γνωστή και ως Σύστημα Διαχείρισης Μαθημάτων (CMS), Συστήματα Διαχείρισης Μάθησης (LMS) ή Εικονικό Περιβάλλον Μάθησης (VLE)). Τοποθετείται κυρίως ως εργαλείο εκπαίδευσης εργαζομένων για μικρές και μεσαίες επιχειρήσεις που δίνουν έμφαση στη χρηστικότητα και τη ροή εργασίας σε σχέση με το εύρος των χαρακτηριστικών, αλλά επίσης είναι δυνατόν να φιλοξενήσει μεγαλύτερες εγκαταστάσεις με χιλιάδες εγγεγραμμένους χρήστες. Η πλατφόρμα προσφέρει εργαλεία για τη δημιουργία και τον επαναπροσδιορισμό περιεχομένου, τη δημιουργία δοκιμών, τη διαχείριση εργασιών, αναφορές, εσωτερικά μηνύματα και συζητήσεις, έρευνες και άλλα. Επίσης, είναι δυνατόν να χρησιμοποιηθεί για την πώληση μαθημάτων στο διαδίκτυο. Το TalentLMS χρησιμοποιείται από χιλιάδες οργανισμούς και επιχειρήσεις παγκοσμίως, συμπεριλαμβανομένων των εταιρειών εκπαίδευσης, λιανικού εμπορίου, κατασκευών, δημόσιου τομέα και μη κερδοσκοπικών εταιρειών. Αξιοσημείωτοι χρήστες

περιλαμβάνουν το cPanel, το Delonghi, το Acquia και το Πανεπιστήμιο της Αριζόνα. Το TalentLMS περιλαμβάνεται συνήθως σε λίστες γνωστών συστημάτων εκμάθησης SaaS, με ανεξάρτητους πίνακες σύγκρισης μεταξύ συστημάτων διαχείρισης μάθησης που συχνά το ευνοούν για τη ροή εργασίας και τα χαρακτηριστικά χρηστικότητας του. Η παρακάτω εικόνα απεικονίζει το λογότυπο της πλατφόρμας TalentLMS.



Εικόνα 7: Λογότυπο του TalentLMS (<https://www.growngs.com/en/blog-school-learnworlds-vs-talentlms>)

4.2 Ιστορία

Η αρχική ανάπτυξη του TalentLMS ξεκίνησε το 2011 με την πρώτη δημόσια έκδοση beta που έγινε διαθέσιμη τον Ιούνιο του 2012 και την πρώτη σταθερή έκδοση που έγινε διαθέσιμη τον Οκτώβριο του ίδιου έτους. Το σύστημα έλαβε τακτικές ενημερώσεις τα επόμενα χρόνια, εισάγοντας λειτουργίες όπως Gamification, μετατροπές PowerPoint σε βίντεο, ενσωμάτωση Zapier, υποστήριξη για έλεγχο ταυτότητας LDAP και SAML και υποστήριξη για κουπόνια και εκπτώσεις. Στα τέλη του 2016, κυκλοφόρησε μια εγγενής εφαρμογή για iPhone και iPad ακολουθούμενη από μια εγγενή εφαρμογή Android.

4.3 Χαρακτηριστικά

Το TalentLMS υποστηρίζει έναν αριθμό τυπικών λειτουργιών σε λογισμικό αυτής της κατηγορίας. Μια σύντομη λίστα διαθέσιμων χαρακτηριστικών περιλαμβάνει:

- Υποστήριξη τυπικών τύπων εγγράφων (π.χ. Microsoft PowerPoint, Microsoft Word, OpenDocument, κ.λπ.).
- Υποστήριξη για επαναπροσδιορισμό περιεχομένου από υπηρεσίες όπως το Youtube και η Wikipedia
- Αναφορά
- Δοκιμές και Έρευνες
- Πιστοποιήσεις

- Παιχνιδοποίηση
- Υπο-πύλες
- Συζητήσεις
- Επωνυμία
- Ενσωμάτωση PayPal και Stripe
- Υποστήριξη για SCORM και TinCan API
- Υποστήριξη για πολλές γλώσσες, όπως αγγλικά, γερμανικά, ισπανικά, γαλλικά και ελληνικά
- REST API
- Εφαρμογή για κινητό

4.4 Ενσωματώσεις

Το TalentLMS διαθέτει ενσωματωμένη ενσωμάτωση για διάφορες εξωτερικές υπηρεσίες και προϊόντα, όπως επεξεργαστές πληρωμών (Paypal και Stripe) και πρότυπα βιομηχανίας eLearning όπως Experience API (Tin Can API) & SCORM. Έρχεται επίσης με μια προσθήκη WordPress και εσωτερική υποστήριξη για BigBlueButton, GoToMeeting και Zoom για τηλεδιάσκεψη. Το TalentLMS προσφέρει ενοποίηση με την πλατφόρμα Zapier, μια υπηρεσία που επιτρέπει στις εφαρμογές ιστού να επικοινωνούν μεταξύ τους. Αυτό επέτρεψε στο TalentLMS να ενσωματωθεί με οποιαδήποτε εφαρμογή Ιστού συμβατή με Zapier, μια λίστα που περιλαμβάνει τα Dropbox, Evernote, Salesforce.com, Gmail, Twitter, MailChimp και Trello. Επίσης, ενσωματώνεται με διάφορους παρόχους λύσεων Single Sign-on, συμπεριλαμβανομένων των OneLogin, Okta και Microsoft Azure. Τον Φεβρουάριο του 2016 το TalentLMS κυκλοφόρησε μια εγγενή ενοποίηση με το Shopify, ένα λογισμικό υπολογιστή προσανατολισμένο στο ηλεκτρονικό εμπόριο, το οποίο χρησιμεύει για τη δημιουργία και τη λειτουργία ηλεκτρονικών καταστημάτων.

4.5 Επεκτασιμότητα

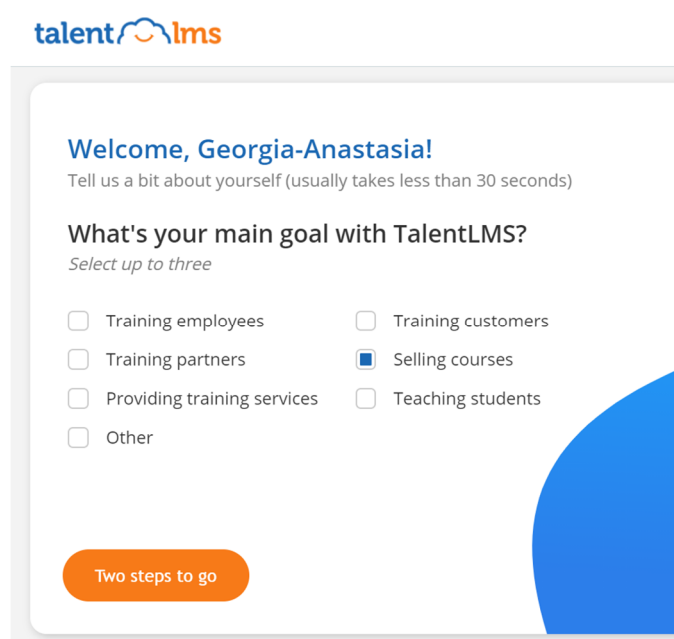
Το TalentLMS παρέχει ένα API που βασίζεται στο REST που είναι δυνατόν να χρησιμοποιηθεί για την εξαγωγή πληροφοριών με προγραμματιζόμενο τρόπο ή για την ενσωμάτωσή τους με άλλες υπηρεσίες.

4.6 Επιχειρηματικό μοντέλο

Το TalentLMS προσφέρεται ως εμπορική υπηρεσία Cloud, με πολλά προγράμματα σε διαφορετικά σημεία τιμών, από δωρεάν επίπεδο που υποστηρίζει περιορισμένο αριθμό χρηστών και μαθημάτων, έως «απεριόριστες» βαθμίδες premium. Η χρέωση ενδέχεται να είναι σε ετήσια ή σε μηνιαία βάση, με τους χρήστες να επιτρέπεται να αλλάζουν πακέτα ανά πάσα στιγμή.

4.7 Δημιουργία Λογαριασμού

Ο χρήστης που επιθυμεί να χρησιμοποιήσει τη συγκεκριμένη ιστοσελίδα πρέπει να δημιουργήσει έναν λογαριασμό χρησιμοποιώντας την υπηρεσία email που χρησιμοποιεί (Gmail, Outlook, Yahoo). Αφού έχει δημιουργήσει τον λογαριασμό, το πρώτο πράγμα που πρέπει να κάνει είναι να επιλέξει έναν από τους λόγους που απεικονίζονται στην παρακάτω εικόνα.



talentlms

Welcome, Georgia-Anastasia!
Tell us a bit about yourself (usually takes less than 30 seconds)

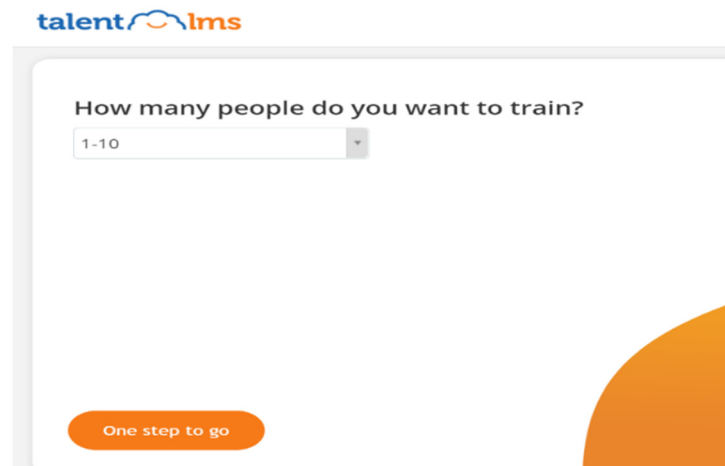
What's your main goal with TalentLMS?
Select up to three

<input type="checkbox"/> Training employees	<input type="checkbox"/> Training customers
<input type="checkbox"/> Training partners	<input checked="" type="checkbox"/> Selling courses
<input type="checkbox"/> Providing training services	<input type="checkbox"/> Teaching students
<input type="checkbox"/> Other	

Two steps to go

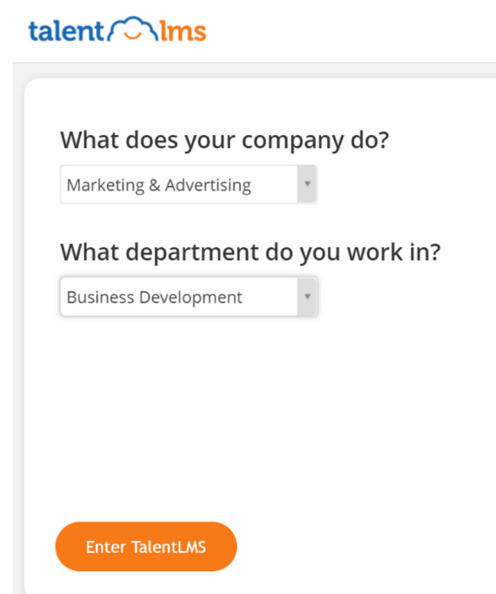
Εικόνα8: Επιλογή Χρήσης τουTalentLMS ([TalentLMS: Cloud LMS Software - #1 Online Learning Platform](#))

Στην παραπάνω εικόνα απεικονίζεται η επιλογή του χρήστη, επιλογή η οποία δηλώνει τον σκοπό που ο χρήστης δημιούργησε τον λογαριασμό στη συγκεκριμένη ιστοσελίδα. Στη επόμενη εικόνα απεικονίζεται ο αριθμός των μαθητών που επιθυμεί να διδάσκει ο χρήστης, αριθμός ο οποίος δεν είναι και ο μοναδικός, καθώς το σύστημα του δίνει την επιλογή να έχει περισσότερους μαθητές εφόσον το επιθυμεί.



Εικόνα9: Επιλογή Χρηστών τουTalentLMS ([TalentLMS: Cloud LMS Software - #1 Online Learning Platform](#))

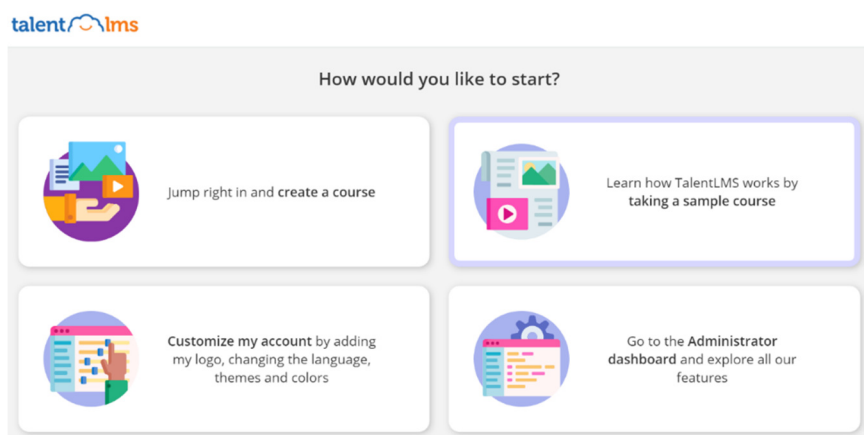
Στην επόμενη εικόνα απεικονίζεται η επιλογή εργασίας και ενασχόλησης της εταιρείας στην οποία ένας επιχειρηματίας έχει προσλάβει τον χρήστη ο οποίος είναι καθηγητής και θα διδάξει ορισμένα μαθήματα από τα οποία θα ωφεληθούν οι εργαζόμενοι της εταιρείας, ή ο ίδιος ο επιχειρηματίας μπορεί να διδάξει αυτά τα μαθήματα εφόσον έχει τις γνώσεις και η εταιρεία του δεν έχει πάνω από 20 άτομα. Επίσης, ο χρήστης μπορεί να είναι απλά ένας καθηγητής ο οποίος να βρίσκει τη συγκεκριμένη ιστοσελίδα χρήσιμη και φιλική προς τους μαθητές του οι οποίοι πιθανότατα είναι πολλοί και ζουν σε διάφορα μέρη της χώρας ή και του κόσμου, ανάλογα φυσικά με το ενδιαφέρον που εκδηλώνει ένας άνθρωπος για τα συγκεκριμένα μαθήματα που διδάσκει ο συγκεκριμένος καθηγητής.



Εικόνα10: Επιλογή Επαγγέλματος ([TalentLMS: Cloud LMS Software - #1 Online Learning Platform](#))

Η επόμενη εικόνα απεικονίζει τέσσερα πλαίσια τα οποία δίνουν στο χρήστη τις εξής επιλογές:

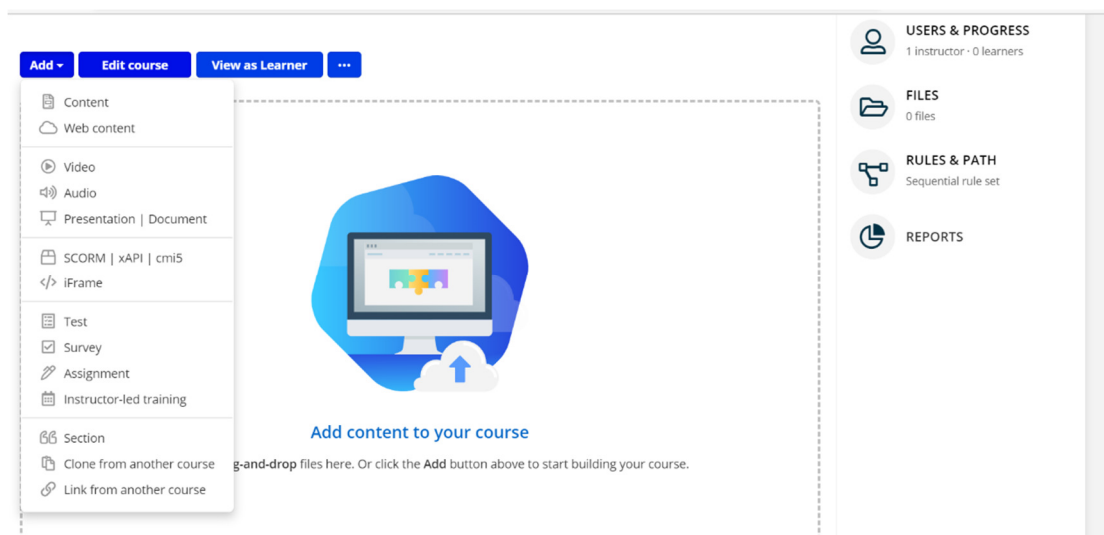
- Δημιουργία Μαθήματος: Η πρώτη επιλογή δίνει τη δυνατότητα στο χρήστη να δημιουργήσει απευθείας ένα κεφάλαιο από τα μαθήματα που σκοπεύει να κάνει στους μαθητές του.
- Σύντομα μαθήματα για τη λειτουργία του TalentLMS: Η δεύτερη επιλογή δίνει τη δυνατότητα στο χρήστη να μεταβεί σε έναν πλήρη οδηγό της ιστοσελίδας όπου ο χρήστης σε περίπτωση που δεν έχει έρθει σε επαφή με παρόμοιο περιβάλλον όπως αυτό της TalentLMS, να μάθει τη χρήση της ιστοσελίδας και των δυνατοτήτων της μέσα από σύντομα βίντεο τα οποία είναι στα Αγγλικά, σε εικονογραφημένη μορφή και εξηγούν βήμα-βήμα τη χρήση της δημιουργία μαθήματος και όχι μόνο.
- Προσαρμογή λογαριασμού: Η τρίτη επιλογή δίνει τη δυνατότητα στο χρήστη να ρυθμίσει τον λογαριασμό του προσθέτοντας το logo του, να αλλάξει τη γλώσσα στην οποία οι μαθητές θα διδάσκονται τα μαθήματα, να αλλάξει τις ρυθμίσεις ασφαλείας, τις ρυθμίσεις μαθημάτων, κ. α.
- Ταμπλό διαχειριστή: Η τέταρτη επιλογή δίνει στο χρήστη τη δυνατότητα να μεταβεί σε έναν πίνακα όπου υπάρχουν διάφορες κατηγορίες όπως αυτή των μαθημάτων και των χρηστών. Σε αυτές τις κατηγορίες ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να διαχειρίζεται κάθε κατάσταση ξεχωριστά.



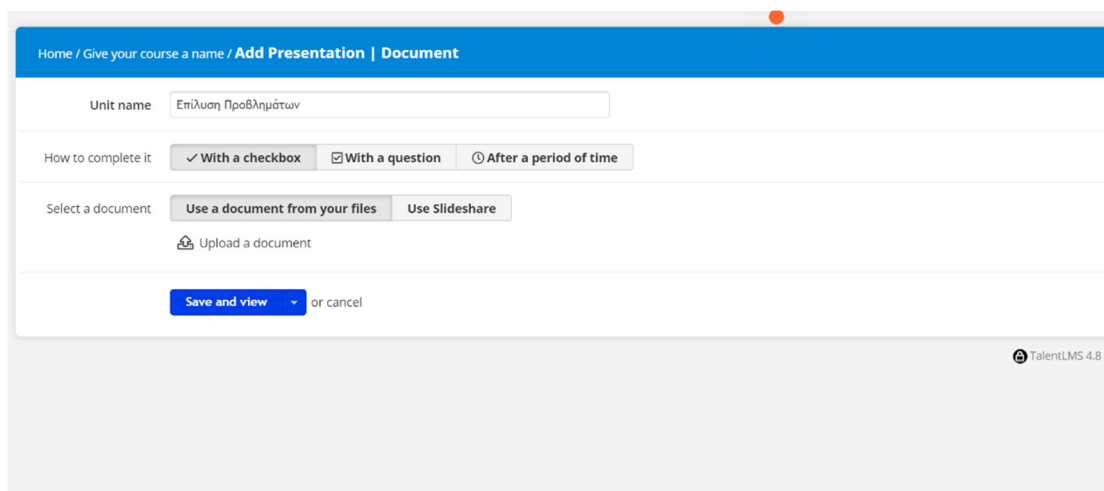
Εικόνα11: Βασικά πλαίσια ιστοσελίδας ([TalentLMS: Cloud LMS Software - #1 Online Learning Platform](#))

Στην επόμενη εικόνα απεικονίζεται το περιβάλλον όπου ο χρήστης έχει τη δυνατότητα να αναρτήσει ένα ήδη υπάρχον επεξεργασμένο κείμενο το οποίο μπορεί να είναι ένα

εισαγωγικό κεφάλαιο σχετικά με το τι θα μάθουν οι μαθητές οι οποίοι θα συμμετέχουν στο μάθημα του. Η παρακάτω εικόνα δείχνει τα πλαίσια που πρέπει να συμπληρώσει ο χρήστης και πως επιθυμεί να εμφανίζεται το μάθημα στους υπόλοιπους χρήστες, δηλαδή στους μαθητές του. Αφού τελειώσει ο χρήστης μπορεί μετά να αποθηκεύσει το κείμενο που έχει αναρτήσει.

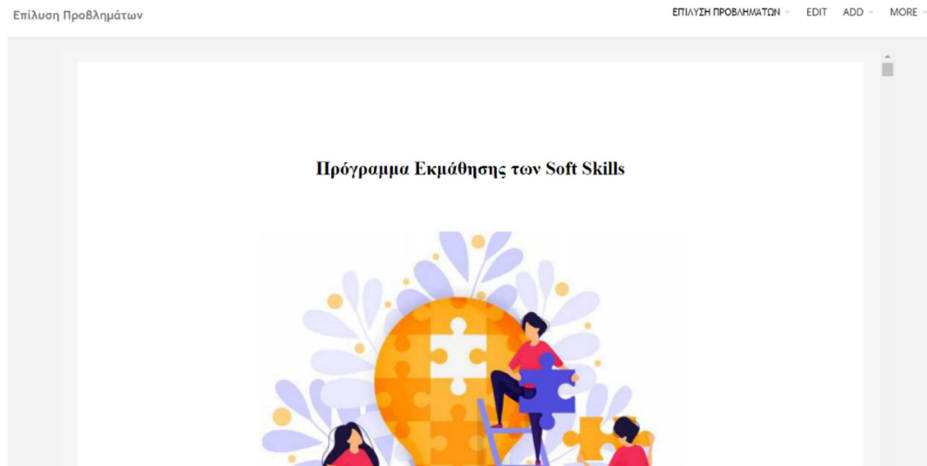


Εικόνα 12: Ανάρτηση κειμένου στην ιστοσελίδα ([TalentLMS: Cloud LMS Software - #1 Online Learning Platform](#))



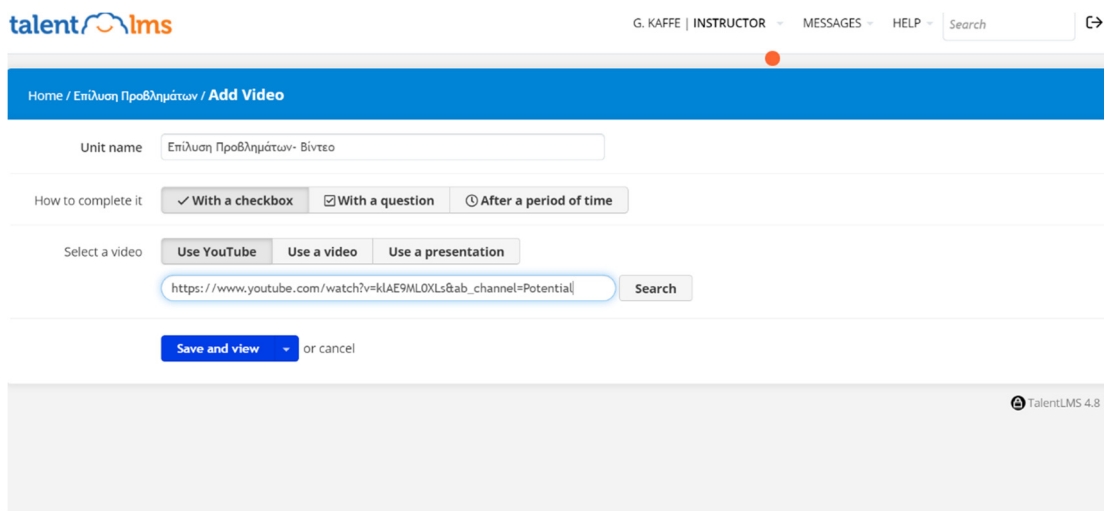
Εικόνα 13: Ανάρτηση και αποθήκευση εγγράφου ([TalentLMS: Cloud LMS Software - #1 Online Learning Platform](#))

Τέλος, ο χρήστης μπορεί να δει το πρώτο του κείμενο αναρτημένο και έτοιμο για ανάγνωση.



Εικόνα14: Ολοκλήρωση ανάρτησης ([TalentLMS: Cloud LMS Software - #1 Online Learning Platform](#))

Η επόμενη εικόνα απεικονίζει τον τρόπο που μπορεί ο χρήστης να αναρτήσει ένα βίντεο από το διαδίκτυο ή και ένα βίντεο που να το έχει δημιουργήσει ο ίδιος και στη συνέχεια να το μοιράσει στους μαθητές του, έτσι ώστε να τους βοηθήσει να κατανοήσουν καλύτερα το συγκεκριμένο κεφάλαιο με ένα ακόμη παράδειγμα.



Εικόνα 15: Αναζήτηση και αποθήκευση συνδέσμου βίντεο ([TalentLMS: CloudLMS Software - #1 Online Learning Platform](#))



Εικόνα 16: Ολοκλήρωση ανάρτησης βίντεο ([TalentLMS: CloudLMSSoftware - #1 OnlineLearningPlatform](#))

Οι επόμενες παράγραφοι που ακολουθούν είναι ένα μάθημα ήπιας δεξιότητας (soft skill) το οποίο δίνει τη δυνατότητα σε οποιονδήποτε χρήστη επιθυμεί να βελτιώσει τις ήπιες δεξιότητες (soft skills) του. Το συγκεκριμένο μάθημα έχει να κάνει με την επίλυση προβλημάτων. Διαθέτει εισαγωγή του μαθήματος, λέξεις κλειδιά, ένα βίντεο και εκπαιδευτικό υλικό ανοιχτών εκπαιδευτικών πόρων το οποίο είναι χρήσιμο για οποιονδήποτε εκπαιδευόμενο επιθυμεί να αναπτύξει τις ικανότητές του στην επίλυση προβλημάτων.

4.8 Πρόγραμμα εκμάθησης ήπιων δεξιοτήτων

Σε αυτό το κεφάλαιο θα παρουσιαστεί ένα πρόγραμμα εκμάθησης μικρής διάρκειας το οποίο έχει δημιουργηθεί για τους σκοπούς της πτυχιακής εργασίας και στο οποίο είναι δυνατόν να μάθει κανείς πως να χρησιμοποιεί μια ήπια δεξιότητα (soft skill), έτσι ώστε να μπορεί στο μέλλον να μάθει και τις υπόλοιπες ήπιες δεξιότητες (soft skills), αλλά και να χτίσει ένα υπόβαθρο το οποίο θα τον βοηθήσει να βελτιώσει την προσωπικότητα και τον χαρακτήρα του με αποτέλεσμα να έχει καταφέρει να μπορεί να βρίσκει δουλειά σε όποια εταιρεία επιθυμεί ή να ανέβει στην ιεραρχία της εταιρείας στην οποία ήδη εργάζεται. Για την σωστή κατανόηση, αλλά και παρουσίαση της παρούσας πτυχιακής εργασίας θα αναφερθεί στο 4^ο κεφάλαιο ένα κεφάλαιο το οποίο έχει δημιουργηθεί από την φοιτήτρια της παρούσας πτυχιακής εργασίας. Για λόγους ρεαλισμού το παρακάτω κείμενο είναι γραμμένο σε 1^ο πρόσωπο.

4.8.1 Εισαγωγή

Καλώς ήρθατε στο μάθημα μικρής διάρκειας όπου θα μάθετε τη χρήση ενός συγκεκριμένου soft skill το οποίο θεωρείται σημαντικό για την προσωπικότητα και το

χαρακτήρα ενός εργαζομένου ο οποίος επιθυμεί να εργαστεί τόσο σε μια εταιρεία όσο και σε οποιαδήποτε άλλη θέση εργασίας. Η δεξιότητα επίλυσης προβλημάτων θεωρείται σημαντική ικανότητα για ένα άτομο γιατί αυτό σημαίνει ότι μπορεί να χειριστεί δύσκολες ή απροσδόκητες καταστάσεις στο χώρο εργασίας, καθώς και σύνθετες επαγγελματικές προκλήσεις. Μια εταιρεία ή ένας οργανισμός βασίζεται σε άτομα τα οποία μπορούν να αξιολογήσουν και τα δύο είδη καταστάσεων και να βρουν μια άμεση λύση χωρίς ένταση και πανικό, αλλά με ηρεμία και σύνεση. Ένας εργοδότης εκτιμά ιδιαίτερα το γεγονός ότι ένας εργαζόμενος κατέχει τη δεξιότητα επίλυσης προβλημάτων, καθώς οι περισσότεροι εργοδότες θεωρούν ότι είναι μια χρήσιμη δεξιότητα και σε άλλους τομείς της καθημερινότητας όπως η λήψη αποφάσεων και η σωστή και υγιής οικοδόμηση σχέσεων.

4.8.2 Εισαγωγικό Βίντεο

https://www.youtube.com/watch?v=kIAE9ML0XLs&ab_channel=Potential

4.9 Λεξιλόγιο

4.9.1 Λύτης Προβλημάτων

ουσιαστικό [C]: Θεωρείται κάποιος που αντιμετωπίζει προβλήματα (= ανακαλύπτει γιατί κάτι δεν λειτουργεί και προσπαθεί να το βελτιώσει) και επιλυτής προβλημάτων.

Επίλυση Προβλημάτων

Προφορά /'prɒbləm, sɒlν /

ΡΗΜΑ: Να βρεθεί λύση σε ένα δύσκολο ή πολύπλοκο ερώτημα ή κατάσταση. Να συμμετέχουν σε ενέργειες ή σκέψεις που είναι απαραίτητες για να ανακαλύψουν λύσεις στα προβλήματα. Επίσης με αντικείμενο: να σκεφτείτε, να αντιμετωπίσετε ή να λύσετε (ένα πρόβλημα).

Προέλευση: 1950? η παλαιότερη χρήση βρέθηκε στους New York Times. Από πρόβλημα + επίλυση, μετά επίλυση προβλημάτων [επίθετο], επίλυση προβλημάτων. Ακολουθούν παραδείγματα με τη σημασία των λέξεων λύτης προβλημάτων και επίλυση προβλημάτων.

Επίλυση Προβλήματος- Παραδείγματα

«Μπορεί να δυσκολεύονται να σκεφτούν ένα πρόβλημα, να εντοπίσουν πιθανές επιλογές επίλυσης προβλημάτων και να επιλέξουν την καλύτερη». (από το Cambridge English Corpus): «Η ερμηνεία σταθερών, συναρτήσεων και κατηγορημάτων μπορεί να αλλάξει κατά τη διαδικασία επίλυσης προβλημάτων». (από το Cambridge English Corpus): «Η

αυτόματη λειτουργία μπορεί να αναπτυχθεί ως απάντηση σε διάφορους τύπους ερεθισμάτων και αποτελεί τη βάση πολλών έμπειρων κατευθυντήριων συμπεριφορών έως ότου απαιτείται επίλυση προβλημάτων με βάση τη γνώση». (από το Cambridge English Corpus): «Αυτό μπορεί να αντικατοπτρίζει την ενθάρρυνση που παρέχει ο θεραπευτής επίλυσης προβλημάτων να συνεχίσει τις συνήθεις δραστηριότητες». (από το Cambridge English Corpus): «Δεν βρέθηκαν τέτοιες βελτιώσεις στην οπτική βραχυπρόθεσμη μνήμη, την ικανότητα επίλυσης προβλημάτων, τη γνωστική ταχύτητα, την αριθμητική ή τη λεκτική κατανόηση». (από το Cambridge English Corpus): «Οι διαδικασίες που αφορούν συγκεκριμένες εργασίες δημιουργούνται καθώς τα σημεία εκκίνησης και τα αποτελέσματα τέτοιων αντανακλαστικών διαδικασιών επίλυσης προβλημάτων συνδέονται στη μνήμη, για να δημιουργήσουν ζεύγη καταστάσεων-ενεργειών». (από το Cambridge English Corpus): «Σημείωσε ότι τα μικρά παιδιά ήταν ιδιαίτερα πιθανό να μιλήσουν στον εαυτό τους σε στιγμές δυσκολίας εργασιών σε δραστηριότητες επίλυσης προβλημάτων». (από το Cambridge English Corpus): «Χρειάστηκε ένας τρόπος διαχωρισμού της επιχειρησιακής γνώσης, δηλαδή των μεθόδων επίλυσης προβλημάτων, από τη γνωστική περιοχή πάνω στην οποία λειτουργούν οι μέθοδοι επίλυσης προβλημάτων». (από το Cambridge English Corpus): «Επομένως, αυτή η στρατηγική μάθησης και επίλυσης προβλημάτων εγγυάται επιλεκτικό πλεονέκτημα σε περιβάλλοντα που απαιτούν γρήγορη προσαρμογή». (από το Cambridge English Corpus): «Η οδηγία πλαίσιο ήταν προϊόν διαπραγματεύσεως επίλυσης προβλημάτων. Στην οδηγία για τα απορρίμματα συσκευασίας, οι εδραιωμένες θέσεις διαπραγματεύσεως οδήγησαν σε αποτυχημένη μεταφορά». (από το Cambridge English Corpus): «Δεν είναι είδηση ότι τα συνεργαζόμενα συστήματα επίλυσης προβλημάτων (είτε ανθρώπινα είτε αυτοματοποιημένα) πρέπει να μιλούν μια κοινή γλώσσα και να ερμηνεύουν τη γλώσσα με παρόμοιο τρόπο». (από το Cambridge English Corpus): «Δύο πιθανοί μηχανισμοί δράσης της θεραπείας επίλυσης προβλημάτων αξιολογήθηκαν σε σύγκριση με τη φαρμακευτική αγωγή». (από το Cambridge English Corpus): «Εκτός από το αποτέλεσμα της θεραπείας, η δοκιμή προσπάθησε να καθορίσει πιθανούς μηχανισμούς δράσης της παρέμβασης επίλυσης προβλημάτων». (από το Cambridge English Corpus): «Αντί να είναι έμφυτοι, οι τρόποι επίλυσης προβλημάτων μαθαίνονται και αποκτώνται με εμπειρία». (από το Cambridge English Corpus): «Αρχικά, η έννοια της περίπτωσης ήταν αυτή ενός «επεισοδίου επίλυσης προβλημάτων», βασισμένη στη διάκριση της γνωστικής επιστήμης μεταξύ σημασιολογικής και επεισοδιακής μνήμης». (από το Cambridge English Corpus).

Τί είναι επίλυση προβλημάτων;

Η επίλυση προβλημάτων είναι η πράξη ορισμού ενός προβλήματος, τον προσδιορισμό της αιτίας του προβλήματος, ο εντοπισμός, η ιεράρχηση και η επιλογή εναλλακτικών λύσεων και την εφαρμογή λύσης.



Εικόνα 17: Διάγραμμα Επίλυσης Προβλημάτων (<https://asq.org/quality-resources/problem-solving/>)

Η Διαδικασία Επίλυσης Προβλημάτων

Προκειμένου να διαχειρίζεται και να διευθύνει κανείς αποτελεσματικά έναν επιτυχημένο οργανισμό, η ηγεσία πρέπει να καθοδηγεί τους υπαλλήλους της και να αναπτύσσει τεχνικές επίλυσης προβλημάτων. Η εύρεση μιας κατάλληλης λύσης για ζητήματα μπορεί να επιτευχθεί ακολουθώντας τη βασική διαδικασία επίλυσης προβλημάτων τεσσάρων βημάτων και τη μεθοδολογία που περιγράφονται στον παρακάτω πίνακα.

Βήματα	Χαρακτηριστικά
Προσδιορισμός του Προβλήματος	Διαχωρισμός το γεγονότος από τη γνώμη Προσδιορισμός των τις υποκείμενων αιτιών Συμβουλή κάθε εμπλεκόμενης φατρίας για πληροφορίες Συγκεκριμένη δήλωση του προβλήματος Προσδιορισμός ποιου προτύπου ή προσδοκίας παραβιάζεται Προσδιορισμός της διαδικασία που βρίσκεται το πρόβλημα Αποφυγή της προσπάθειας επίλυσης του προβλήματος χωρίς δεδομένα

<p>Δημιουργία Εναλλακτικών Λύσεων</p>	<p>Αρχική αναβολή της αξιολόγησης εναλλακτικών</p> <p>Μέτρηση όλων των εμπλεκόμενων ατόμων στη δημιουργία εναλλακτικών λύσεων</p> <p>Προσδιορισμός εναλλακτικών λύσεων που να συνάδουν με τους στόχους του οργανισμού</p> <p>Προσδιορισμός βραχυπρόθεσμων και μακροπρόθεσμων εναλλακτικών</p> <p>Καταιγισμός ιδεών για τις ιδέες των άλλων</p> <p>Αναζήτηση εναλλακτικών λύσεων που μπορεί να λύσουν το πρόβλημα</p>
<p>Αξιολόγηση και επιλογή μιας εναλλακτικής</p>	<p>Αξιολόγηση εναλλακτικών λύσεων σε σχέση με ένα πρότυπο-στόχο</p> <p>Αξιολόγηση όλων των εναλλακτικών λύσεων χωρίς προκατάληψη</p> <p>Αξιολόγηση εναλλακτικών λύσεων σε σχέση με καθορισμένους στόχους</p> <p>Αξιολόγηση τόσο των αποδεδειγμένων όσο και των πιθανών αποτελεσμάτων</p> <p>Ρητή δήλωση των επιλεγμένων εναλλακτικών</p>
<p>Εφαρμογή και παρακολούθηση της λύσης</p>	<p>Σχεδίαση και εφαρμογή μιας πιλοτικής δοκιμής της επιλεγμένης εναλλακτικής λύσης</p> <p>Συγκέντρωση σχολίων από όλα τα επηρεαζόμενα μέρη</p> <p>Επιδίωξη της αποδοχής ή της συναίνεσης από όλους όσους επηρεάζονται</p> <p>Θέσπιση συνεχών μέτρων και παρακολούθησης</p> <p>Αξιολόγηση των μακροπρόθεσμων αποτελεσμάτων με βάση την τελική λύση</p>

1. Προσδιορισμός του προβλήματος

Κάνοντας κανείς διάγνωση της κατάστασης εστιάζει στο πρόβλημα, όχι μόνο στα συμπτώματά του. Οι χρήσιμες τεχνικές επίλυσης προβλημάτων περιλαμβάνουν τη χρήση διαγραμμάτων ροής για τον προσδιορισμό των αναμενόμενων βημάτων μιας διαδικασίας και διαγραμμάτων αιτίας και αποτελέσματος για τον καθορισμό και την ανάλυση των βασικών αιτιών. Οι παρακάτω ενότητες βοηθούν στην επεξήγηση των βασικών βημάτων επίλυσης προβλημάτων. Αυτά τα βήματα υποστηρίζουν τη συμμετοχή των ενδιαφερομένων, τη χρήση τεκμηριωμένων πληροφοριών, τη σύγκριση των προσδοκιών με την πραγματικότητα και την εστίαση στις βαθύτερες αιτίες ενός προβλήματος. Θα πρέπει κανείς να ξεκινήσει με:

- Επανεξέταση και τεκμηρίωση του τρόπου λειτουργίας των διαδικασιών (δηλαδή, ποιος κάνει τι, με ποιες πληροφορίες, χρησιμοποιώντας ποια εργαλεία, επικοινωνία με ποιους οργανισμούς και άτομα, σε ποιο χρονικό πλαίσιο, χρησιμοποιώντας ποια μορφή).
- Αξιολόγηση του πιθανού αντίκτυπου νέων εργαλείων και αναθεωρημένων πολιτικών στην ανάπτυξη του μοντέλου του «τι πρέπει να είναι».

2. Δημιουργία εναλλακτικών λύσεων

Αναβολή της επιλογής μιας λύσης έως ότου προταθούν πολλές εναλλακτικές λύσεις επίλυσης προβλημάτων. Η εξέταση πολλαπλών εναλλακτικών λύσεων βελτιώνει σημαντικά την αξία της ιδανικής λύσης κάποιου. Μόλις αποφασίσει κανείς για το μοντέλο "τι πρέπει να είναι", αυτό το πρότυπο στόχο γίνεται η βάση για την ανάπτυξη ενός οδικού χάρτη για τη διερεύνηση εναλλακτικών λύσεων. Ο καταγιγισμός ιδεών και οι τεχνικές ομαδικής επίλυσης προβλημάτων είναι και τα δύο χρήσιμα εργαλεία σε αυτό το στάδιο της επίλυσης προβλημάτων. Θα πρέπει να δημιουργηθούν πολλές εναλλακτικές λύσεις στο πρόβλημα πριν από την τελική αξιολόγηση. Ένα συνηθισμένο λάθος στην επίλυση προβλημάτων είναι ότι οι εναλλακτικές λύσεις αξιολογούνται όπως προτείνονται, επομένως επιλέγεται η πρώτη αποδεκτή λύση, ακόμα κι αν δεν είναι η καλύτερη. Εάν επικεντρωθεί κανείς στην προσπάθεια να επιτύχει τα αποτελέσματα που θέλει, χάνει τη δυνατότητα να μάθει κάτι νέο που θα του επιτρέψει πραγματική βελτίωση στη διαδικασία επίλυσης προβλημάτων.

3. Αξιολόγηση και επιλογή μιας εναλλακτικής

Οι ειδικευμένοι λύτες προβλημάτων χρησιμοποιούν μια σειρά από σκέψεις όταν επιλέγουν την καλύτερη εναλλακτική λύση. Λαμβάνουν υπόψη τον βαθμό στον οποίο:

Μια συγκεκριμένη εναλλακτική λύση θα λύσει το πρόβλημα χωρίς να προκαλέσει άλλα απρόβλεπτα προβλήματα.

Όλα τα εμπλεκόμενα άτομα θα αποδεχτούν την εναλλακτική.

- Η εφαρμογή της εναλλακτικής είναι πιθανή.
- Η εναλλακτική εντάσσεται στους οργανωτικούς περιορισμούς.

4. Εφαρμογή και παρακολούθηση της λύσης

Οι ηγέτες μπορεί να κληθούν να κατευθύνουν άλλους να εφαρμόσουν τη λύση, να «πουλήσουν» τη λύση ή να διευκολύνουν την εφαρμογή με τη βοήθεια άλλων. Η συμμετοχή άλλων στην υλοποίηση είναι ένας αποτελεσματικός τρόπος για να κερδίσει κανείς την αγορά, να υποστηρίξει και να ελαχιστοποιήσει την αντίσταση σε επακόλουθες αλλαγές. Ανεξάρτητα από το πώς θα αναπτυχθεί η λύση, θα πρέπει να ενσωματωθούν κανάλια ανάδρασης στην υλοποίηση. Αυτό επιτρέπει τη συνεχή παρακολούθηση και τον έλεγχο των πραγματικών γεγονότων έναντι των προσδοκιών. Η επίλυση προβλημάτων και οι τεχνικές που χρησιμοποιούνται για την απόκτηση σαφήνειας είναι πιο αποτελεσματικές εάν η λύση παραμένει στη θέση της και ενημερωθεί για να ανταποκρίνεται σε μελλοντικές αλλαγές.

Πόροι Επίλυσης Προβλημάτων

Υπάρχουν επίσης άρθρα, μελέτες περιπτώσεων και δημοσιεύσεις για πόρους επίλυσης προβλημάτων που μπορείτε να αναζητήσετε στο διαδίκτυο.

Βιβλία: Ανάλυση ριζικής αιτίας: Ο πυρήνας της επίλυσης προβλημάτων και της διορθωτικής δράσης.

Η Εργαλειοθήκη Ποιότητας: Εισαγωγή στην επίλυση προβλημάτων 8D: Συμπεριλαμβανομένων πρακτικών εφαρμογών και παραδειγμάτων

Άρθρα: Μια καλή ιδέα: Μερικές συμβουλές σοφών (Ποιότητα Πρόοδος). Το άτομο με το πρόβλημα θέλει απλώς να φύγει γρήγορα και οι λύτες προβλημάτων θέλουν επίσης να το λύσουν σε όσο το δυνατόν λιγότερο χρόνο επειδή έχουν άλλες ευθύνες. Όποια και αν είναι η επείγουσα ανάγκη, οι αποτελεσματικοί λύτες προβλημάτων έχουν την αυτοπειθαρχία να αναπτύξουν μια πλήρη περιγραφή του προβλήματος.

- Diagnostic Quality Problem Solution: A Conceptual Framework And Six Strategies (Quality Management Journal) Αυτή η εργασία συνεισφέρει ένα εννοιολογικό πλαίσιο για τη γενική διαδικασία διάγνωσης στην επίλυση προβλημάτων ποιότητας, προσδιορίζοντας τις δραστηριότητές της και τον τρόπο με τον οποίο σχετίζονται.

- Weathering The Storm (Πρόοδος Ποιότητας) Ακόμη και στις πιο αμφιλεγόμενες συνθήκες, αυτή η προσέγγιση περιγράφει πώς να διατηρήσετε τις σχέσεις πελάτη-προμηθευτή κατά τη διάρκεια καταστάσεων επίλυσης προβλημάτων υψηλού κινδύνου για να βελτιώσετε πραγματικά τις σχέσεις πελάτη-προμηθευτή.
- Οι σωστές ερωτήσεις (Πρόοδος ποιότητας) Κάθε επίλυση προβλημάτων ξεκινά με μια περιγραφή του προβλήματος. Αξιοποιήστε στο έπακρο την επίλυση προβλημάτων κάνοντας αποτελεσματικές ερωτήσεις.
- Επίλυση του προβλήματος (Ποιότητα Πρόοδος) Ανακαλύψτε τις δεξιότητές σας στην επίλυση προβλημάτων και αντιμετωπίστε τα κύρια ζητήματα με αυτές τις επτά μεθόδους.

Οι περιπτώσιολογικές μελέτες

Ανανέωση του Συστήματος Επίλυσης Προβλημάτων της Louis ville Metro (Journal for Quality and Participation). Ο μετασχηματισμός σε επίπεδο οργανισμού μπορεί να είναι δύσκολος, ειδικά όταν πρόκειται για τη διατήρηση οποιασδήποτε προόδου που έχει σημειωθεί με την πάροδο του χρόνου. Στο Louisville Metro, έναν κυβερνητικό οργανισμό που εδρεύει στο Κεντάκι, χρησιμοποιήθηκαν πολλές στρατηγικές για την εφαρμογή και τη διατήρηση ουσιαστικού μετασχηματισμού.

Διαδικτυακές εκπομπές

Κάνοντας τη σύνδεση Σε αυτήν την αποκλειστική διαδικτυακή μετάδοση QP, ο Jack ReVelle, συνεργάτης και συγγραφέας του ASQ, μοιράζεται πώς μπορούν να συνδυαστούν εργαλεία ποιότητας για να δημιουργήσουν μια ισχυρή δύναμη επίλυσης προβλημάτων.

Δέκα στρατηγικές επίλυσης προβλημάτων που λειτουργούν

Σε κανέναν δεν αρέσουν τα προβλήματα. Αλλά είναι μέρος της ζωής, επομένως είναι σημαντικό να βρείτε αποτελεσματικούς τρόπους για να τα αντιμετωπίσετε. Οι παρακάτω στρατηγικές σας βοηθούν να πλοηγηθείτε σε πιθανές λύσεις για να βρείτε αυτή που λειτουργεί καλύτερα σχεδόν σε οποιαδήποτε κατάσταση.

1. “Κοιμηθείτε” πάνω του: Με συχνά αντικρουόμενα προβλήματα και απαιτήσεις στο μυαλό σας, μπορεί να είναι δύσκολο να βρείτε μια λύση. Όταν αντιμετωπίζετε τέτοιες δυσκολίες, μια σοφή πορεία δράσης είναι να κοιμηθείτε. Ενώ ξεκουράζεστε, το μυαλό σας εργάζεται ενεργά για να διερευνήσει τη λίστα

και να σας βοηθήσει να ταξινομήσετε τα πράγματα σε πιο αναγνωρίσιμο σχήμα. Μπορεί ακόμη και να ξυπνήσετε με κάποιες λύσεις σε ορισμένα προβλήματα. Το να γράψετε μια λίστα πριν αποσυρθείτε για τη νύχτα μπορεί να σας βοηθήσει.

2. Μάθετε τι πρέπει να αντιμετωπίσετε και τι μπορεί να περιμένει: Μετά από έναν καλό βραδινό ύπνο, ακόμα κι αν δεν ξυπνήσετε με μια συγκεκριμένη λύση στο πρόβλημα, είστε ξεκούραστοι και μπορείτε να αφιερώσετε λίγο χρόνο για να θέσετε προτεραιότητες για το τι χρειάζεται να εργαστείτε και τι μπορεί να περιμένει. Δεδομένου ότι δεν μπορείτε να αντιμετωπίσετε περισσότερα από ένα προβλήματα ταυτόχρονα, το να ξεχωρίσετε αυτό στο οποίο θα εργαστείτε πρώτα μειώνει κάποια πίεση και σας δίνει κατεύθυνση.
3. Διαχωρίστε το πρόβλημα σε κομμάτια μεγέθους μπουκιάς: Οποιοδήποτε πρόβλημα έχει διάφορα στοιχεία. Σκεφτείτε το ως στάδια: αρχή, μέση και τέλος. Όπως κάθε έργο ή συνταγή, το να ακολουθήσετε τα βήματα και να εργαστείτε σταδιακά σας βοηθά να έχετε μια αίσθηση ολοκλήρωσης όταν ολοκληρώσετε το καθένα. Επιπλέον, αφού περάσετε από τα βήματα, αυτό που κάποτε φαινόταν αδύνατο ή απίστευτα δύσκολο δεν θα φαίνεται τόσο συντριπτικό.
4. Εργαστείτε σε ένα χρονοδιάγραμμα: Μαζί με τον καθορισμό των σταδίων ή των βημάτων που θα ακολουθήσετε για να επιλύσετε το πρόβλημα, πρέπει επίσης να αναπτύξετε ένα χρονοδιάγραμμα για την ολοκλήρωση. Θα πρέπει να ληφθούν υπόψη σημαντικές ημερομηνίες λήξης για την εργασία, τη νομική, την οικογένεια, το σχολείο και άλλους τομείς. Αυτό το χρονοδιάγραμμα πρέπει επίσης να περιλαμβάνει χρόνο για έρευνα, συγκέντρωση πόρων και λήψη βοήθειας, συνυπολογίζοντας απροσδόκητες καθυστερήσεις ή επιπλοκές και ένα μαξιλάρι ώστε να μην πιέξετε τόσο προς το τέλος.
5. Χρησιμοποιήστε το δίκτυό σας: Προσιτή θεραπεία που παρέχεται ψηφιακά – Δοκιμάστε το BetterHelp. Επιλέξτε από το τεράστιο δίκτυο θεραπειών της BetterHelp για τις θεραπευτικές σας ανάγκες. Κάντε ένα κουίζ, ταιριάζετε και αρχίστε να λαμβάνετε υποστήριξη μέσω ασφαλών τηλεφωνικών συνεδριών ή βίντεο. Τα προγράμματα ξεκινούν από 60 \$ την εβδομάδα + επιπλέον έκπτωση 10%. Γιατί να το κάνετε μόνοι σας όταν μπορείτε να χρησιμοποιήσετε το δίκτυό σας για να σας βοηθήσει να καταλήξετε σε πιθανές λύσεις, να διασκεδάσετε ιδέες και να συγκεντρώσετε προτεινόμενες προσεγγίσεις; Αν και το πρόβλημα

που αντιμετωπίζετε μπορεί να είναι κάτι που δεν έχει βιώσει το δίκτυό σας, η υποστήριξη και η ενθάρρυνση που προσφέρουν θα βοηθούν πάντα.

6. Μην συγκρίνετε τον εαυτό σας με άλλους: Ο καθένας προσεγγίζει την επίλυση προβλημάτων με βάση τις δυνάμεις και τις δυνατότητές του. Η προσέγγισή σας μπορεί να μην μοιάζει με κάποιου άλλου, αλλά αυτό δεν την κάνει λάθος. Απλώς είναι διαφορετικό. Αποφύγετε τον πειρασμό να συγκρίνετε τις προσπάθειές σας με αυτές των άλλων. Ωστόσο, λάβετε υπόψη τι λειτούργησε για αυτούς, καθώς μπορεί να είναι κάτι που μπορείτε να προσαρμόσετε για να λύσετε το πρόβλημά σας.
7. Φροντίστε να κάνετε ένα διάλειμμα: Η πλήρης κλίση προς τα εμπρός για την επίλυση ενός προβλήματος μπορεί να οδηγήσει σε συντριβή. Είναι σημαντικό να ρυθμίζετε τον εαυτό σας. Αφιερώστε χρόνο για προβληματισμό, κάντε κάτι που σας αρέσει ή απλώς χαλαρώστε. Κάντε μια βόλτα, ασκηθείτε, περάστε χρόνο με φίλους ή διαβάστε ένα καλό βιβλίο. Όταν απολαμβάνεις τον εαυτό σου και δεν σκέφτεσαι τόσο σκληρά για το πρόβλημα, το επίπεδο άγχους σου πέφτει και το μυαλό σου καθαρίζει. Στη συνέχεια, μπορεί να διαπιστώσετε ότι έχετε φτάσει στην απάντηση που χρειάζεστε.
8. Εάν βρείτε μια λύση που λειτουργεί, κρατήστε την: Ο καθορισμός καλύτερων ορίων ξεκινά εδώ. Μάθετε περισσότερα σχετικά με τον καθορισμό ορίων στις σχέσεις σας, την πρακτική συνέπεια και τη ζωή με πρόθεση με την περιορισμένη σειρά μας. Εάν έχετε χρησιμοποιήσει μια προσέγγιση που έχει λειτουργήσει στο παρελθόν, μην την απορρίψετε αυτόματα όταν αντιμετωπίζετε ένα νέο πρόβλημα. Ομολογουμένως, κάθε κατάσταση είναι διαφορετική και μπορεί να απαιτεί μια εντελώς διαφορετική στρατηγική, αλλά έχετε δημιουργήσει μια εργαλειοθήκη τεχνικών επίλυσης προβλημάτων. Μπορείτε επίσης να τα χρησιμοποιήσετε. Ακόμα κι αν αποφασίσετε ότι κανένα από αυτά δεν λειτουργεί, το να γνωρίζετε ότι έχετε ξεπεράσει προβλήματα στο παρελθόν σας δίνει εμπιστοσύνη ότι μπορείτε να το κάνετε ξανά.
9. Μάθετε από κάθε λάθος: Μπορεί να μην φαίνεται έτσι εκείνη την εποχή, αλλά μερικά από τα μεγαλύτερα μαθήματα προέρχονται από λάθη. Ίσως πηδήξατε χωρίς να λάβετε υπόψη πλήρως όλες τις προεκτάσεις της προσέγγισής σας. Ίσως βιαστήκατε σε μια πιθανή λύση και δεν λάβατε υπόψη σας επαρκή χρόνο ή πόρους. Ίσως η προσέγγιση που θα λειτουργήσει είναι ένας συνδυασμός τεχνικών. Με το να περάσετε από αυτό που δεν λειτούργησε και να

ανακαλύψετε άλλους τρόπους για να αντιμετωπίσετε το πρόβλημα, θα αποκτήσετε πολύτιμες γνώσεις που τελικά θα σας βοηθήσουν να το λύσετε.

10. Γιορτάστε τα επιτεύγματα: Μόλις λύσετε το πρόβλημά σας, αφιερώστε λίγο χρόνο για να γιορτάσετε τη νίκη. Αυτό σας βοηθά να ενισχύσετε στο μυαλό σας ότι έχετε ό,τι χρειάζεται για να αντιμετωπίσετε και να λύσετε προβλήματα, να αντιμετωπίσετε προθεσμίες, πολυπλοκότητες και δυσκολίες. Αυτή η στρατηγική βοηθά στην οικοδόμηση της αυτοεκτίμησής σας, ενώ ταυτόχρονα διευρύνει την ψυχική σας ενέργεια για μελλοντική επίλυση προβλημάτων. Το να γιορτάζετε τα επιτεύγματά σας σας δίνει επίσης ελπίδα για το μέλλον και τι θα καταφέρετε.

Τι είναι οι δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων;

Ορισμός & Παραδείγματα Δεξιοτήτων Επίλυσης Προβλημάτων

Οι δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων σας βοηθούν να προσδιορίσετε γιατί συμβαίνει ένα ζήτημα και πώς να το επιλύσετε. Μάθετε περισσότερα σχετικά με τις δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων και τον τρόπο λειτουργίας τους.

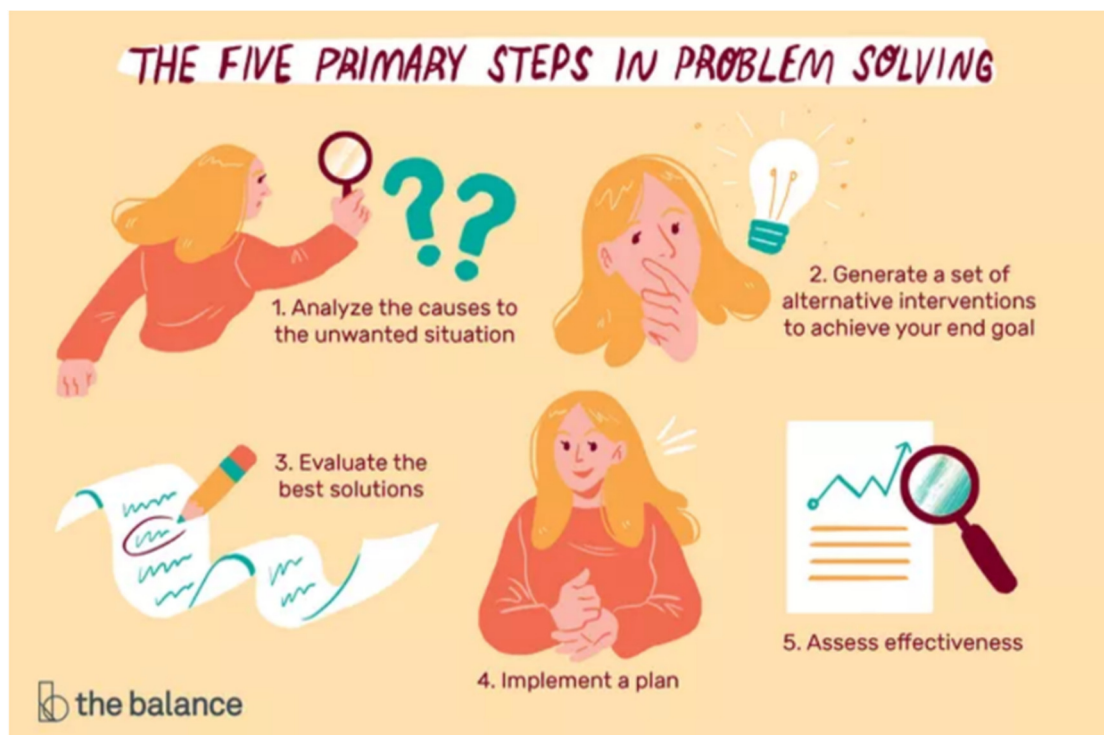
Τι είναι οι δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων;

Οι δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων σας βοηθούν να επιλύετε προβλήματα γρήγορα και αποτελεσματικά. Είναι μία από τις βασικές δεξιότητες που αναζητούν οι εργοδότες στους αιτούντες εργασία, καθώς οι εργαζόμενοι με αυτές τις δεξιότητες τείνουν να είναι αυτοδύναμοι. Οι δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων απαιτούν τον γρήγορο εντοπισμό του υποκείμενου ζητήματος και την εφαρμογή μιας λύσης. Η επίλυση προβλημάτων θεωρείται μια μαλακή δεξιότητα (μια προσωπική δύναμη) και όχι μια σκληρή δεξιότητα που μαθαίνεται μέσω της εκπαίδευσης ή της κατάρτισης. Μπορείτε να βελτιώσετε τις δεξιότητές σας στην επίλυση προβλημάτων εξοικειωθείτε με κοινά ζητήματα στον κλάδο σας και μαθαίνοντας από πιο έμπειρους υπαλλήλους.

Πώς λειτουργούν οι δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων ;

Η επίλυση προβλημάτων ξεκινά με τον εντοπισμό του προβλήματος. Για παράδειγμα, ένας δάσκαλος μπορεί να χρειαστεί να βρει πώς να βελτιώσει την απόδοση των μαθητών σε μια δοκιμασία γραφής επάρκειας. Για να γίνει αυτό, ο δάσκαλος θα επανεξετάσει τα τεστ γραφής αναζητώντας τομείς βελτίωσης. Μπορεί να δουν ότι οι μαθητές μπορούν να κατασκευάσουν απλές προτάσεις, αλλά δυσκολεύονται να γράψουν παραγράφους και να οργανώσουν αυτές τις παραγράφους σε ένα δοκίμιο. Για να λύσει το πρόβλημα, ο δάσκαλος θα δούλευε με τους μαθητές πώς και πότε να

γράφουν σύνθετες προτάσεις, πώς να γράφουν παραγράφους και τρόπους οργάνωσης μιας έκθεσης. Η παρακάτω εικόνα απεικονίζει τα πέντε πρώτα της επίλυσης προβλημάτων.



Εικόνα 18: Τα 5 πρώτα βήματα της επίλυσης προβλημάτων (<https://www.thebalancecareers.com/problem-solving-skills-with-examples-2063764>)

Υπάρχουν πέντε βήματα που χρησιμοποιούνται συνήθως στην επίλυση προβλημάτων.

1. Αναλύστε τους παράγοντες που συμβάλλουν: Για να λύσετε ένα πρόβλημα, πρέπει να μάθετε τι το προκάλεσε. Αυτό απαιτεί από εσάς να συλλέξετε και να αξιολογήσετε δεδομένα, να απομονώσετε πιθανές συνθήκες που συμβάλλουν και να προσδιορίσετε με ακρίβεια τι πρέπει να αντιμετωπιστεί για μια επίλυση. Για να το κάνετε αυτό, θα χρησιμοποιήσετε δεξιότητες όπως:
 - Συλλογή πληροφοριών
 - Ανάλυση δεδομένων
 - Διερεύνηση στοιχείων
 - Ιστορική ανάλυση

2. Δημιουργήστε παρεμβάσεις: Αφού προσδιορίσετε την αιτία, σκεφτείτε πιθανές λύσεις. Μερικές φορές αυτό περιλαμβάνει ομαδική εργασία, καθώς δύο (ή περισσότερα) μυαλά είναι συχνά καλύτερα από ένα. Μια ενιαία στρατηγική είναι

σπάνια η προφανής οδός για την επίλυση ενός σύνθετου προβλήματος. Η επινόηση ενός συνόλου εναλλακτικών σάς βοηθά να καλύψετε τις βάσεις σας και μειώνει τον κίνδυνο έκθεσης σε περίπτωση αποτυχίας της πρώτης στρατηγικής που εφαρμόζετε.

Αυτό περιλαμβάνει δεξιότητες όπως:

- Καταιγισμός ιδεών
- Δημιουργική σκέψη
- Προφητεία
- Πρόβλεψη
- Σχεδιασμός έργου
- Προγραμματισμός Έργου

3. Αξιολόγηση λύσεων: Ανάλογα με τη φύση του προβλήματος και την αλυσίδα εντολών σας, η αξιολόγηση των βέλτιστων λύσεων μπορεί να πραγματοποιηθεί από ομάδες που έχουν ανατεθεί, επικεφαλής ομάδων ή να προωθηθεί στους υπεύθυνους λήψης εταιρικών αποφάσεων. Όποιος παίρνει την απόφαση πρέπει να αξιολογήσει το πιθανό κόστος, τους απαιτούμενους πόρους και τα πιθανά εμπόδια για την επιτυχή εφαρμογή της λύσης. Αυτό απαιτεί πολλές δεξιότητες, όπως:

- Ανάλυση
- Συζήτηση
- Επιβεβαίωση
- Ομαδική Δουλειά
- Ανάπτυξη δοκιμών
- Μεσολάβηση
- Προτεραιότητα

4. Εφαρμόστε ένα Σχέδιο: Μόλις αποφασιστεί μια πορεία δράσης, πρέπει να εφαρμοστεί μαζί με δείκτες αναφοράς που μπορούν να προσδιορίσουν γρήγορα και με ακρίβεια εάν λειτουργεί. Η υλοποίηση του σχεδίου περιλαμβάνει επίσης την ενημέρωση του προσωπικού σχετικά με τις αλλαγές στις τυπικές διαδικασίες λειτουργίας. Αυτό απαιτεί δεξιότητες όπως:

- Διαχείριση έργου
- Υλοποίηση σχεδίου
- Συνεργασία
- Διαχείριση χρόνου
- Ανάπτυξη σημείων αναφοράς

5. Αξιολογήστε την αποτελεσματικότητα της λύσης: Μόλις εφαρμοστεί μια λύση, οι καλύτεροι επιλυτές προβλημάτων διαθέτουν συστήματα για να αξιολογήσουν εάν και πόσο γρήγορα λειτουργεί. Με αυτόν τον τρόπο, γνωρίζουν το συντομότερο δυνατό εάν το ζήτημα έχει επιλυθεί ή αν θα πρέπει να αλλάξουν την απάντησή τους στο πρόβλημα στη μέση της ροής. Αυτό απαιτεί:

- Επικοινωνία
- Ανάλυση δεδομένων
- Έρευνες
- Σχόλια πελατών
- Δια μέσω παρακολούθηση
- Αντιμετώπιση προβλημάτων

Ακολουθεί ένα παράδειγμα για να δείξετε τις δεξιότητές σας στην επίλυση προβλημάτων σε μια συνοδευτική επιστολή. «Όταν προσλήφθηκα για πρώτη φορά ως δικηγόρος, κληρονόμησα ένα ανεκτέλεστο σύνολο 25 σετ ιατρικών αρχείων που έπρεπε να συνοψιστούν, καθένα από τα οποία ήταν εκατοντάδες σελίδες. Ταυτόχρονα, έπρεπε να βοηθήσω στην προετοιμασία για τρεις μεγάλες περιπτώσεις και δεν υπήρχαν αρκετές ώρες την ημέρα. Αφού εξήγησα το πρόβλημα στην προϊσταμένη μου, συμφώνησε να με πληρώσει για να έρθω το πρωί του Σαββάτου για να επικεντρωθώ στις καθυστερήσεις. Κατάφερα να εξαλείψω τις καθυστερήσεις σε ένα μήνα». Ακολουθεί ένα άλλο παράδειγμα για το πώς να δείξετε τις δεξιότητές σας στην επίλυση προβλημάτων σε μια συνοδευτική επιστολή: Όταν μπήκα στην ομάδα της Great Graphics ως Καλλιτεχνικός Διευθυντής, οι σχεδιαστές δεν είχαν έμπνευση εξαιτίας ενός πρώην σκηνοθέτη που προσπαθούσε να διαχειριστεί μικροσκοπικά κάθε βήμα στη διαδικασία σχεδιασμού. Χρησιμοποίησα εβδομαδιαίες συζητήσεις στρογγυλής τραπέζης για να ζητήσω δημιουργική συμβολή και διασφάλισα ότι κάθε σχεδιαστής είχε πλήρη αυτονομία για να κάνει την καλύτερη δουλειά του. Εισηγήαγα επίσης μηνιαίους ομαδικούς διαγωνισμούς που βοήθησαν να χτιστεί το ηθικό, να πυροδοτήσει νέες ιδέες και να βελτιώσει τη συνεργασία».

Ανάδειξη δεξιοτήτων επίλυσης προβλημάτων

Δεδομένου ότι αυτή είναι μια δεξιότητα που είναι σημαντική για τους περισσότερους εργοδότες, βάλτε τους μπροστά και στο επίκεντρο στο βιογραφικό σας, τη συνοδευτική επιστολή σας και στις συνεντεύξεις. Εάν δεν είστε σίγουροι τι να συμπεριλάβετε, ανατρέξτε στους προηγούμενους ρόλους —είτε σε ακαδημαϊκό, εργασιακό ή

εθελοντικό περιβάλλον— για παραδείγματα προκλήσεων που αντιμετωπίσατε και προβλημάτων που επιλύσατε. Επισημάνετε σχετικά παραδείγματα στη συνοδευτική επιστολή σας και χρησιμοποιήστε κουκκίδες στο βιογραφικό σας για να δείξετε πώς λύσατε ένα πρόβλημα. Κατά τη διάρκεια των συνεντεύξεων, να είστε έτοιμοι να περιγράψετε καταστάσεις που έχετε συναντήσει σε προηγούμενους ρόλους, τις διαδικασίες που ακολουθήσατε για να αντιμετωπίσετε προβλήματα, τις δεξιότητες που εφαρμόσατε και τα αποτελέσματα των ενεργειών σας. Οι πιθανοί εργοδότες είναι πρόθυμοι να ακούσουν μια συνεκτική αφήγηση των τρόπων με τους οποίους χρησιμοποιήσατε τις δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων. Οι συνεντευξιαζόμενοι μπορεί να σας θέσουν υποθετικά προβλήματα για να λύσετε. Βασίστε τις απαντήσεις σας στα πέντε βήματα και ανατρέξτε σε παρόμοια προβλήματα που έχετε επιλύσει, αν είναι δυνατόν. Ακολουθούν συμβουλές για την απάντηση σε ερωτήσεις συνέντευξης επίλυσης προβλημάτων, με παραδείγματα των καλύτερων απαντήσεων.

Βασικά Takeaways

Οι δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων σας βοηθούν να προσδιορίσετε γιατί συμβαίνει ένα ζήτημα και πώς να το επιλύσετε.

- Είναι μία από τις βασικές δεξιότητες που αναζητούν οι εργοδότες στους αιτούντες εργασία.
- Η επίλυση προβλημάτων ξεκινά με τον εντοπισμό του προβλήματος, την εξεύρεση λύσεων, την εφαρμογή αυτών των λύσεων και την αξιολόγηση της αποτελεσματικότητάς τους.
- Δεδομένου ότι αυτή είναι μια δεξιότητα που είναι σημαντική για τους περισσότερους εργοδότες, βάλτε τους μπροστά και στο επίκεντρο στο βιογραφικό σας, τη συνοδευτική επιστολή σας και στις συνεντεύξεις.

Άσκηση μαθήματος

Ο παρακάτω σύνδεσμος περιέχει μια ενδιαφέρουσα έρευνα σχετικά με την επίλυση προβλημάτων και επίσης περιέχει και πολλά παραδείγματα. Καλείστε να διαβάσετε αυτή την έρευνα και να επιλέξετε ένα από τα παραδείγματα (τα οποία θα είναι ρεαλιστικού περιεχομένου και όχι μαθηματικού) που έχει η συγκεκριμένη έρευνα και να σκεφτείτε με βάση το παράδειγμα που θα επιλέξετε μια ή και παραπάνω αποτελεσματικές λύσεις τις οποίες θα αναλύσετε σε ένα κείμενο 10 σελίδων και να τις παρουσιάσετε στους συμφοιτητές/συναδέλφους σας: <https://braining.gr/blog/λογική-σκέψη-και-επίλυση-προβλημάτων.html>

5^ο Κεφάλαιο: Συμπεράσματα

Τα συμπεράσματα που βγαίνουν από τη συγκεκριμένη πτυχιακή εργασία είναι ότι οι ήπιες δεξιότητες (soft skills) είναι εξίσου σημαντικές με τις σκληρές δεξιότητες (hard skills), για το λόγο ότι ένας άνθρωπος παρ' ότου μπορεί να κατέχει σημαντικές γνώσεις και εμπειρία για οποιαδήποτε δουλειά είτε στον τομέα των επιχειρήσεων, είτε στον τομέα της γεωργίας, της ναυτιλίας και άλλων εργασιών, στο τέλος της ημέρας αυτό που μετρά είναι η συμπεριφορά που έχει δείξει στους ανθρώπους με τους οποίους είχε συναναστραφεί κατά τη διάρκεια της ημέρας και τι εντύπωση τους άφησε. Δεν είναι δεδομένες οι συγκεκριμένες δεξιότητες για τους περισσότερους ανθρώπους. Οι περισσότεροι θεωρούν ότι τα καλά πτυχία και τα ακόμη καλύτερα μεταπτυχιακά θα τους εξασφαλίσουν μια καλή θέση εργασίας στο μέλλον, ενώ ξεχνούν ότι ένας ακόμη σημαντικός παράγοντας που παίζει μεγάλο ρόλο είναι ο χαρακτήρας του κάθε

ανθρώπου, χωρίς αυτό να σημαίνει ότι τα καλά πτυχία και μεταπτυχιακά δεν παίζουν και αυτά έναν σημαντικό ρόλο. Δεν είναι καθόλου εύκολο για έναν προϊστάμενο να καταλάβει εάν ένας υποψήφιος εργαζόμενος κατέχει στο ίδιο εάν όχι σε σχετικά μεγάλο ποσοστό τόσο τις ήπιες δεξιότητες (soft skills), όσο και τις σκληρές δεξιότητες (hard skills) , έτσι ώστε να υπάρξει μια μακροχρόνια και αποδοτική συνεργασία, γεγονός που μπορεί να πλήξει το εργασιακό περιβάλλον της εταιρείας/επιχείρησης και να προκαλέσει σύγχυση μεταξύ των υπόλοιπων εργαζομένων και συναδέλφων του προϊστάμενου. Από την άλλη μπορεί ο υποψήφιος εργαζόμενος να είναι το ίδιο αποδοτικός και συνεργάσιμος με όλους, χωρίς να προκαλέσει το παραμικρό λάθος ή σκάνδαλο. Αυτό ανήκει μόνο στην κρίση του κάθε επιχειρηματία ή προϊστάμενου ο οποίος επιθυμεί να καλύψει μια οποιαδήποτε κενή θέση στην εταιρεία/επιχείρηση που διαθέτει.

Βιβλιογραφία/Ιστογραφία Κειμένου

[HardSkillsvs. SoftSkills | Indeed.com](#)

[Soft Skills: Ορισμοί και παραδείγματα | Indeed.com](#)

[Δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων: Ορισμοί και παραδείγματα | Indeed.com](#)

[WhatisSelf-Direction? - Simplicable](#)

[6 Σημαντικές δεξιότητες προσαρμοστικότητας στο χώρο εργασίας | Indeed.com](#)

[10 CommunicationSkillsforCareerSuccess | Indeed.com](#)

[Δεξιότητες ομαδικής εργασίας: Ορισμός και παραδείγματα | Indeed.com](#)

[Δεξιότητες επίλυσης συγκρούσεων: Ορισμός και παραδείγματα | Indeed.com](#)

[21 Ήπιες δεξιότητες για την επιτυχία ηγεσίας | Indeed.com](#)

[Ερευνητικές δεξιότητες: Ορισμός και παραδείγματα | Indeed.com](#)

[Δεξιότητες δημιουργικότητας: Ορισμός, συμβουλές και παραδείγματα | Indeed.com](#)

[Δεξιότητες εργασιακής ηθικής: Κορυφαίες 8 αξίες για την ανάπτυξη | Indeed.com](#)

[Ένας πλήρης οδηγός για την ακεραιότητα στον χώρο εργασίας | Indeed.com](#)

[What are OERs - Open Educational Resources \(OERs\) - All guides at RMIT University \(libguides.com\)](#)

<https://www.open.edu/openlearn/money-business/effective-communication-the-workplace/content-section-overview?active-tab=description-tab>

<https://www.open.edu/openlearn/money-business/working-diverse-teams/content-section-overview?active-tab=description-tab>

https://www.open.edu/openlearn/education-development/learning/leadership-and-fellowship/content-section-overview?in_menu=830162

<https://dictionary.cambridge.org/dictionary/english/problem-solving>

<https://www.lexico.com/definition/problem-solve>

<https://asq.org/quality-resources/problem-solving>

<https://psychcentral.com/blog/10-problem-solving-strategies-that-work#5>

<https://www.thebalancecareers.com/problem-solving-skills-with-examples-2063764>

[TalentLMS – EverybodyWiki Bios & Wiki](#)

[TalentLMS: Cloud LMS Software - #1 Online Learning Platform](#)

Βιβλιογραφία/Ιστογραφία Εικόνων

Εικόνα 1: [Hard Skills vs. Soft Skills | Indeed.com](#)

Εικόνα 2: [Soft Skills: Ορισμοί και παραδείγματα | Indeed.com](#)

Εικόνα 3: [Soft Skills: Ορισμοί και παραδείγματα | Indeed.com](#)

Εικόνα 4: [10 Communication Skills for Career Success | Indeed.com](#)

Εικόνα 5: [Δεξιότητες εργασιακής ηθικής: Κορυφαίες 8 αξίες για την ανάπτυξη | Indeed.com](#)

Εικόνα 6: [What are OERs - Open Educational Resources \(OERs\) - All guides at RMIT University \(libguides.com\)](#)

Εικόνα 7: <https://www.growngs.com/en/blog-school-learnworlds-vs-talentlms>

Εικόνα 8: [TalentLMS: Cloud LMS Software - #1 Online Learning Platform](#)

Εικόνα 9: [TalentLMS: Cloud LMS Software - #1 Online Learning Platform](#)

Εικόνα 10: [TalentLMS: Cloud LMS Software - #1 Online Learning Platform](#)

Εικόνα 11: [TalentLMS: Cloud LMS Software - #1 Online Learning Platform](#)

Εικόνα 12: [TalentLMS: CloudLMSSoftware - #1 OnlineLearningPlatform](#)

Εικόνα 13: [TalentLMS: CloudLMSSoftware - #1 OnlineLearningPlatform](#)

Εικόνα 14: [TalentLMS: Cloud LMS Software - #1 Online Learning Platform](#)

Εικόνα 15: [TalentLMS: CloudLMSSoftware - #1 OnlineLearningPlatform](#)

Εικόνα 16: [TalentLMS: CloudLMSSoftware - #1 OnlineLearningPlatform](#)

Εικόνα 17: <https://asq.org/quality-resources/problem-solving>

Εικόνα 18: <https://www.thebalancecareers.com/problem-solving-skills-with-examples-2063764>

Πνευματικά δικαιώματα

Copyright © Πανεπιστήμιο Πατρών. Με επιφύλαξη παντός δικαιώματος. All rights reserved.

Δηλώνω ρητά ότι, σύμφωνα με το άρθρο 8 του Ν. 1599/1988 και τα άρθρα 2,4,6 παρ. 3 του Ν. 1256/1982, η παρούσα εργασία αποτελεί αποκλειστικά προϊόν προσωπικής εργασίας και δεν προσβάλλει κάθε μορφής πνευματικά δικαιώματα τρίτων και δεν είναι προϊόν μερικής ή ολικής αντιγραφής, οι πηγές δε που χρησιμοποιήθηκαν περιορίζονται στις βιβλιογραφικές αναφορές και μόνον.

Γεωργία-Αναστασία Καφφέ, [Ιανουάριος 2022]