

ΕΓΧΕΙΡΙΔΙΟ ΓΙΑ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΕΣ ΣΤΟ ΧΩΡΟ ΤΗΣ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΚΑΙ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗΣ

για την ενίσχυση των δεξιοτήτων των γυναικών
προσφύγων στον τομέα της φιλοξενίας



Φωτογραφία του Oliver Dohrn: <https://www.pexels.com/de-de/foto/kontrast-minimalismus-7141824/>



Co-funded by
the European Union

Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι αποκλειστικά αυτές των συγγραφέων και δεν αντανακλούν απαραίτητα αυτές της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού για την Εκπαίδευση και τον Πολιτισμό (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτές. Αριθμός έργου 2024-1-DE02-KA220-VET-000254575

Πίνακας περιεχομένων

Εισαγωγή	3
Σκοπός και στόχοι.....	3
Σε ποιους απευθύνεται το εγχειρίδιο;	3
Σημασία του παρόντος Εγχειριδίου	3
Οδηγίες χρήσης του Εγχειριδίου	Fehler! Textmarke nicht definiert.
Γέφυρα σύνδεσης: Ανάπτυξη διαπροσωπικών, κοινωνικών και πολιτισμικών δεξιοτήτων	6
Ανθεκτικά μυαλά: Υποστήριξη της ψυχικής ευεξίας των γυναικών προσφύγων	42
Βήματα προς την επιτυχία: Ανάπτυξη προ-επαγγελματικών και επαγγελματικών δεξιοτήτων.....	83
Προσαρμοσμένη ψηφιακή παιδεία: Ανάπτυξη δεξιοτήτων για τον τομέα της φιλοξενίας ..	108
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ	124

Εισαγωγή

Καλώς ήρθατε στο Εγχειρίδιο για τους Επαγγελματίες Επαγγελματικής Εκπαίδευσης και Κατάρτισης (ΕΕΚ), το οποίο έχει σχεδιαστεί για να ενδυναμώσει τις γυναίκες πρόσφυγες στο ταξίδι τους προς την επιτυχία σε μια καριέρα στον τομέα της φιλοξενίας. Ο τομέας της φιλοξενίας βασίζεται στις ανθρώπινες σχέσεις, τη συμπερίληψη και την υπομονή — ιδιότητες που οι γυναίκες πρόσφυγες διαθέτουν σε αφθονία, αλλά συχνά χρειάζονται εξατομικευμένη υποστήριξη για να πορευτούν με αυτοπεποίθηση σε αυτό το μονοπάτι. Το παρόν εγχειρίδιο έχει ως στόχο να αποτελέσει έναν ολοκληρωμένο οδηγό για τους εκπαιδευτές ΕΕΚ, εξοπλίζοντάς τους με καινοτόμες στρατηγικές για να εμπνεύσουν, να συμπεριλάβουν και να υποστηρίξουν τις γυναίκες πρόσφυγες κατά τη μετάβασή τους σε θέσεις εργασίας στον τομέα της φιλοξενίας.

Σκοπός και στόχοι

Το εγχειρίδιο έχει σχεδιαστεί προσεκτικά για να αντιμετωπίσει τις μοναδικές προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι γυναίκες πρόσφυγες που εισέρχονται στην αγορά εργασίας στον τομέα της φιλοξενίας. Γεφυρώνοντας τα πολιτισμικά, διαπροσωπικά και επαγγελματικά κενά, προάγει την ενδυνάμωση, την ανθεκτικότητα και την ανάπτυξη δεξιοτήτων που ανταποκρίνονται στις απαιτήσεις του τομέα της φιλοξενίας. Είτε καθοδηγείτε τους εκπαιδευόμενους σε βασικές επαγγελματικές δεξιότητες, είτε τους βοηθάτε να αναπτύξουν ψυχική ανθεκτικότητα και ψηφιακές δεξιότητες, αυτό το εγχειρίδιο προσφέρει σαφείς, εφαρμόσιμες προσεγγίσεις που προάγουν την επαγγελματική ανάπτυξη, ενώ παράλληλα καλλιεργούν την προσωπική τους πορεία.

Σε ποιους απευθύνεται το εγχειρίδιο;

Αυτό το εγχειρίδιο έχει προσαρμοστεί για χρήση από έμπειρους εκπαιδευτές ΕΕΚ, ιδιαίτερα εκείνους που εργάζονται με πληθυσμούς προσφύγων. Αποτελεί εργαλείο για επαγγελματίες που έχουν σκοπό να ενδυναμώσουν και να ενθαρρύνουν τις γυναίκες πρόσφυγες να πετύχουν σε ρόλους φιλοξενίας που χαρακτηρίζονται από πολιτισμικό πλουραλισμό και γρήγορους ρυθμούς. Το περιεχόμενο βασίζεται στην υπάρχουσα εμπειρογνωμοσύνη σας, παρέχοντας πρακτικά πλαίσια και εργαλεία για την αποτελεσματική εκπαίδευση, υποστήριξη και ενθάρρυνση αυτών των γυναικών να πετύχουν το μέγιστο των δυνατοτήτων τους.

Σημασία του παρόντος εγχειριδίου

Οι γυναίκες πρόσφυγες αντιμετωπίζουν μοναδικά εμπόδια, όπως η πολιτισμική ένταξη, η υπέρβαση τραυματικών εμπειριών και η προσαρμογή σε άγνωστα επαγγελματικά περιβάλλοντα.

Με τον τομέα της φιλοξενίας να αναγνωρίζεται ως μια βιομηχανία που προσφέρει επαγγελματικές διαδρομές με ίσες ευκαιρίες πρόσβασης, το παρόν εγχειρίδιο διαδραματίζει ζωτικό ρόλο στη γεφύρωση του χάσματος μεταξύ εργατικού δυναμικού και ευκαιριών. Η ολοκληρωμένη, αρθρωτή δομή του εξασφαλίζει ότι οι εκπαιδευτές ΕΕΚ μπορούν να προσαρμόσουν την προσέγγισή τους ώστε να ανταποκριθούν στις συγκεκριμένες ανάγκες των εκπαιδευομένων, καλλιεργώντας την ανθεκτικότητα και προωθώντας ουσιαστικές διασυνδέσεις.

Οδηγίες χρήσης του εγχειριδίου

Το εγχειρίδιο χωρίζεται σε πέντε ενότητες και έχει σα στόχο να υποστηρίξει τους εκπαιδευτές καθ' όλη τη διάρκεια της εκπαιδευτικής διαδικασίας:

1. **Θεωρητικό υπόβαθρο βασικών θεμάτων:** Μια βασική επισκόπηση των βασικών εννοιών, που αφορά τις πολιτισμικές, διαπροσωπικές, επαγγελματικές και ψηφιακές δεξιότητες.
2. **Κατευθυντήριες οδηγίες για την εκπαίδευση:** Πρακτικές συστάσεις για τη δημιουργία ελκυστικών και αποτελεσματικών εκπαιδευτικών προγραμμάτων για την επίτευξη των στόχων κάθε ενότητας.
3. **Μελέτη περίπτωσης:** Πραγματικά σενάρια που βοηθούν στην τοποθέτηση της μάθησης σε πραγματικό πλαίσιο, ενθαρρύνοντας την κριτική σκέψη και την προσαρμοστικότητα στις εκπαιδευτικές δραστηριότητες.
4. **Παραδείγματα ασκήσεων:** Μια συλλογή δραστηριοτήτων που έχουν σχεδιαστεί για την ανάπτυξη βασικών δεξιοτήτων στον τομέα της φιλοξενίας, προσαρμοσμένες στις ανάγκες των γυναικών προσφύγων.
5. **Αξιολόγηση επιπτώσεων για εκπαιδευτές και εργαλεία αυτοαξιολόγησης για εκπαιδευόμενους:** Εργαλεία για την παρακολούθηση της προόδου και την αξιολόγηση των αποτελεσμάτων, που εξασφαλίζουν ότι τόσο οι εκπαιδευτές όσο και οι εκπαιδευόμενοι επιτυγχάνουν απτά αποτελέσματα.

Αξιοποιώντας αυτά τα εργαλεία, οι εκπαιδευτές μπορούν να δημιουργήσουν ένα μαθησιακό περιβάλλον που προάγει την επαγγελματική ετοιμότητα, την πολιτισμική ευαισθησία και την προσωπική ενδυνάμωση, διασφαλίζοντας ότι οι γυναίκες πρόσφυγες είναι κατάλληλα προετοιμασμένες για να διαπρέψουν σε καριέρες στον τομέα της φιλοξενίας. Αυτό το εγχειρίδιο δεν είναι απλώς ένα εργαλείο—είναι ένα βήμα προς τα εμπρός για την προώθηση ίσων ευκαιριών χωρίς αποκλεισμούς και προς τη διαχρονική επιτυχία.

ΓΕΦΥΡΩΝΟΝΤΑΣ ΤΟΥΣ ΔΕΣΜΟΥΣ:
Ανάπτυξη Διαπροσωπικών, Κοινωνικών
και Πολιτισμικών Δεξιοτήτων

Γεφυρώνοντας τους δεσμούς: Ανάπτυξη διαπροσωπικών, κοινωνικών και πολιτισμικών δεξιοτήτων

Οι ισχυρές κοινωνικές και διαπροσωπικές δεξιότητες αποτελούν το θεμέλιο της επιτυχίας στον τομέα της φιλοξενίας και, για τις γυναίκες πρόσφυγες, αποτελούν επίσης μια οδό προς την αυτοπεποίθηση, την ένταξη και την ουσιαστική απασχόληση. Αυτό το πρόγραμμα παρέχει στους εκπαιδευτές τα εφόδια για να υποστηρίξουν τις γυναίκες πρόσφυγες στην ανάπτυξη δεξιοτήτων επικοινωνίας, ομαδικής εργασίας, πολιτισμικής ευαισθησίας και οικοδόμησης της κοινότητας, προσαρμοσμένων σε τέσσερις βασικούς ρόλους στον τομέα της φιλοξενίας. Βασισμένο στην ενδυνάμωση και την πρακτική εφαρμογή, γεφυρώνει την προσωπική ανάπτυξη με την επαγγελματική ετοιμότητα, βοηθώντας τις εκπαιδευόμενες να ευδοκιμήσουν σε πολυπολιτισμικά εργασιακά περιβάλλοντα και να ενταχθούν ολοκληρωτικά στις κοινότητές τους.

Ενότητα 1 – Θεωρητικό υπόβαθρο με κύρια θέματα

Σημασία των διαπροσωπικών δεξιοτήτων

Οι διαπροσωπικές δεξιότητες αποτελούν τη **βάση** της επιτυχίας στον τομέα της φιλοξενίας, όπου οι αλληλεπιδράσεις με συναδέλφους, πελάτες και προϊσταμένους είναι καθημερινές. Για την ομάδα-στόχο μας, τις γυναίκες πρόσφυγες, αυτές οι δεξιότητες **όχι μόνο διευκολύνουν την επαγγελματική ένταξη**, αλλά και ενισχύουν **την αυτοπεποίθηση και την προσαρμοστικότητα στο χώρο εργασίας**.

Κύρια στοιχεία των διαπροσωπικών δεξιοτήτων για ρόλους στον τομέα της φιλοξενίας

- **Αποτελεσματική επικοινωνία**

Στον τομέα της φιλοξενίας, η **σαφής, άμεση και δομημένη επικοινωνία** είναι απαραίτητη για την ομαλή λειτουργία. Δεδομένου ότι οι γυναίκες πρόσφυγες ενδέχεται να αντιμετωπίζουν **γλωσσικά εμπόδια**, οι εκπαιδευτές πρέπει να διασφαλίσουν ότι αναπτύσσουν **πρακτικές στρατηγικές επικοινωνίας** κατάλληλες για το καθημερινό εργασιακό τους περιβάλλον και να εξοπλίσουν τις γυναίκες πρόσφυγες με **γλωσσικές δεξιότητες που θα τους προσφέρουν αυτοπεποίθηση**.

Μία από τις πιο βασικές δεξιότητες είναι η **σαφής τήρηση των οδηγιών**, η οποία επιτρέπει στους υπαλλήλους να εκτελούν αποτελεσματικά τις εργασίες τους χωρίς παρεξηγήσεις.

- Ένας εκπαιδευόμενος στον τομέα της οροφοκομίας πρέπει να ακολουθεί σωστά τη λίστα ελέγχου καθαρισμού του προϊσταμένου του, διασφαλίζοντας ότι τα δωμάτια πληρούν τα απαιτούμενα πρότυπα χωρίς επίβλεψη.
- Ένας βοηθός κουζίνας πρέπει να κατανοεί με ακρίβεια τις οδηγίες προετοιμασίας των τροφίμων, ειδικά σε περιβάλλοντα με γρήγορους ρυθμούς όπου τα λάθη μπορούν να είναι κρίσιμα

Η συνοπτική και άμεση επικοινωνία είναι εξίσου σημαντική. Οι εργαζόμενοι πρέπει να ανταλλάσσουν γρήγορα τις απαραίτητες πληροφορίες, χρησιμοποιώντας συχνά απλές προτάσεις ή λέξεις-κλειδιά.

- Ένας υπάλληλος υποδοχής μπορεί να χρειαστεί να ενημερώσει έναν επισκέπτη ότι «το πρωινό σερβίρεται από τις 7 έως τις 10 το πρωί», διασφαλίζοντας τη σαφήνεια χωρίς περιττές λεπτομέρειες.
- Ένας υπεύθυνος αποθήκης μπορεί να αναφέρει: «Η παράδοση παραλήφθηκε, λείπουν δύο κουτιά πετσέτες», βοηθώντας τις ομάδες να προσαρμόσουν το απόθεμα χωρίς σύγχυση.

Για τις δομημένες καθημερινές εργασίες, **η επαναλαμβανόμενη επικοινωνία βάσει εργασιών** εξασφαλίζει ότι οι υπάλληλοι αναπτύσσουν φράσεις ρουτίνας για μεγαλύτερη αποτελεσματικότητα. Αυτός ο τύπος τυποποιημένης επικοινωνίας μειώνει τις παρεξηγήσεις και διατηρεί την ομαλή ροή της εργασίας.

- Ένας βοηθός κουζίνας που παραδίδει παραγγελίες φαγητού σε έναν σερβιτόρο μπορεί να επιβεβαιώσει με σύντομες οδηγίες όπως: «Η παραγγελία είναι έτοιμη, τραπέζι 5, δύο σαλάτες».

Τέλος, **η επικοινωνία σε περιπτώσεις έκτακτης ανάγκης και επίλυσης προβλημάτων** απαιτεί από τους υπαλλήλους να αναφέρουν τα προβλήματα με σαφήνεια και ταχύτητα στους προϊσταμένους τους.

- Ένας εκπαιδευόμενος υπάλληλος οροφοκομίας μπορεί να δηλώσει: «Διαρροή νερού στο δωμάτιο 204, απαιτείται επείγουσα συντήρηση», εξασφαλίζοντας την άμεση ανάληψη δράσης.
- Ένας υπεύθυνος αποθεμάτων μπορεί να ειδοποιήσει την ομάδα ενός εστιατορίου: «Δεν έχουμε άλλες ντομάτες — να χρησιμοποιήσουμε υποκατάστατα;», βοηθώντας τις κουζίνες να προσαρμοστούν σε προβλήματα αποθεμάτων της τελευταίας στιγμής.

▪ Ενεργητική ακρόαση

Η ενεργητική ακρόαση είναι κάτι περισσότερο από το να ακούς απλώς τις λέξεις, σημαίνει να αλληλοεπιδράς με τους συναδέλφους και τους πελάτες κατανοώντας πλήρως τις ανάγκες τους. Στον τομέα της φιλοξενίας, η ενεργητική ακρόαση είναι **ζωτικής σημασίας για την τήρηση των οδηγιών, την επίλυση προβλημάτων και τη διασφάλιση της αρμονίας στο**

Εστίαση και προσοχή: διδάσκει στους εκπαιδευόμενους να δίνουν την αμέριστη προσοχή τους στους πελάτες, τους προϊσταμένους ή τους συναδέλφους τους, αποφεύγοντας περισπασμούς.

- Ένας υπάλληλος υποδοχής ακούει προσεκτικά το παράπονο ενός επισκέπτη σχετικά με τις συνθήκες του δωματίου, χωρίς να τον διακόπτει ή να κάνει υποθέσεις.

Διευκρίνιση και ερωτήσεις: ενθάρρυνση των εκπαιδευόμενων να κάνουν συμπληρωματικές ερωτήσεις για καλύτερη κατανόηση, ιδιαίτερα όταν οι οδηγίες είναι περίπλοκες ή ασαφείς.

- Ένας βοηθός κουζίνας επιβεβαιώνει το αίτημα του σεφ: «Εννοείτε ψιλοκομμένα ή κομμένα σε κύβους κρεμμύδια;» για να αποφευχθούν λάθη στην προετοιμασία των φαγητών.

Παραφράζοντας και συνοψίζοντας: βοηθώντας τους εκπαιδευόμενους να επαναδιατυπώσουν ή να συνοψίσουν τις πληροφορίες που έλαβαν, για να διασφαλιστεί η κατανόησή τους.

- Ένα μέλος της οροφοκομίας επαναλαμβάνει τις οδηγίες: «Χρειάζεστε επιπλέον πετσέτες και ένα μαξιλάρι για αντικατάσταση στο δωμάτιο 208, σωστά;»

Μη λεκτικές ενδείξεις και συναισθηματική ευαισθησία: εκπαίδευση των γυναικών προσφύγων να αναγνωρίζουν τον τόνο, τη γλώσσα του σώματος και τις εκφράσεις του προσώπου για να ερμηνεύουν με ακρίβεια τα μηνύματα, ειδικά όταν η λεκτική επικοινωνία είναι περιορισμένη.

- Ένας βοηθός διαχείρισης αποθεμάτων παρατηρεί τις βιαστικές κινήσεις ενός αγχωμένου προϊσταμένου και καταλαβαίνει την επείγουσα ανάγκη για ένα αίτημα αποθέματος χωρίς να χρειάζεται λεπτομερή εξήγηση.

Υπομονή και προσαρμοστικότητα: έμφαση στη σημασία της υπομονής, της ηρεμίας και της ανοιχτής στάσης απέναντι σε διαφορετικούς τρόπους επικοινωνίας, ειδικά σε ένα πολυπολιτισμικό εργασιακό περιβάλλον.

- Ένα μέλος της οροφοκομίας ακούει υπομονετικά έναν επισκέπτη που μιλάει αργά σε μια διαφορετική γλώσσα, εξασφαλίζοντας μία εξυπηρέτηση με σεβασμό.

▪ Ενσυναίσθηση

Η ενσυναίσθηση είναι μια **βασική διαπροσωπική δεξιότητα** στον τομέα της φιλοξενίας, που επιτρέπει στους υπαλλήλους να **συνδεθούν με τους πελάτες, να κατανοήσουν τις ανησυχίες τους και να προσφέρουν υποστηρικτικές λύσεις**. Για τις γυναίκες πρόσφυγες που εισέρχονται στον κλάδο, η επίδειξη ενσυναίσθησης μπορεί να βελτιώσει σημαντικά **την ικανοποίηση των επισκεπτών, την αρμονία στο χώρο εργασίας και τη συνολική ποιότητα των υπηρεσιών**. Οι εκπαιδευτές πρέπει να διασφαλίζουν ότι οι εκπαιδευόμενοι αναπτύσσουν πρακτικές τεχνικές γθια να εφαρμόσουν ενσυναίσθηση σε πραγματικές καταστάσεις.

Αναγνώριση αναγκών των πελατών: κατανόηση ότι κάθε επισκέπτης μπορεί να έχει διαφορετικές προσδοκίες, διαθέσεις ή ανησυχίες.

- Ένας υπάλληλος υποδοχής παρατηρεί έναν κουρασμένο ταξιδιώτη που κάνει check-in αργά και του προσφέρει ένα ήσυχο δωμάτιο και γρήγορη εξυπηρέτηση για να τον ανακουφίσει από το άγχος του.

Ανταπόκριση με ευαισθησία: να αντιδράτε με προσοχή στα παράπονα, τα αιτήματα ή τις δύσκολες καταστάσεις των πελατών.

- Ένα μέλος της οροφοκομίας ακούει ήρεμα όταν ένας πελάτης είναι αναστατωμένος για μια χαμένη πετσέτα και ανταποκρίνεται με καθησύχαση και γρήγορη λύση αντί για αμυντική στάση.

Πολιτισμική ευαισθησία και σεβασμός: να λαμβάνουμε υπόψη διαφορετικά έθιμα, τρόπους επικοινωνίας και εκφράσεις συναισθημάτων.

- Ένα μέλος του προσωπικού του εστιατορίου κατανοεί ότι ορισμένοι επισκέπτες προτιμούν περιορισμένη οπτική επαφή λόγω πολιτισμικών κανόνων και προσαρμόζει ανάλογα τη γλώσσα του σώματός του.

Επίδειξη ενσυναίσθησης χωρίς υπερβολικές υποσχέσεις: να είστε ευγενικοί και κατανοητικοί, θέτοντας παράλληλα ρεαλιστικές προσδοκίες.

- ο Ένας υπεύθυνος αποθήκης εξηγεί ευγενικά σε έναν σεφ: «Καταλαβαίνω ότι χρειάζεστε φρέσκια ντομάτα σήμερα, αλλά μας έχουν τελειώσει. Μπορώ να σας προτείνω ένα εναλλακτικό συστατικό;»

Μοντελοποίηση αποτελεσματικής επικοινωνίας ως εκπαιδευτής

Οι επαγγελματίες της ΕΕΚ δεν διδάσκουν απλώς την επικοινωνία, αλλά την προβάλλουν ως πρότυπο. Για τις γυναίκες πρόσφυγες που προετοιμάζονται για ρόλους στον τομέα της φιλοξενίας, η συμπεριφορά του εκπαιδευτή είναι συχνά το πιο σαφές παράδειγμα των προσδοκιών στο χώρο εργασίας. Η επίδειξη πραγματικών επικοινωνιακών συνηθειών ενισχύει τόσο την ικανότητα όσο και την αυτοπεποίθηση στην προσαρμογή σε νέα περιβάλλοντα.

Οι βασικές στρατηγικές περιλαμβάνουν:

- **Χρήση απλής, δομημένης γλώσσας:** αποφύγετε ιδιωτισμούς και υπερβολικά περίπλοκες οδηγίες. Η σαφήνεια είναι ζωτικής σημασίας σε ρόλους όπως η οικιακή οικονομία ή η διαχείριση αποθεμάτων, όπου η ακρίβεια επηρεάζει άμεσα τη ροή εργασίας.
- **Ορατά μη λεκτικά μηνύματα:** η ανοιχτή στάση, ο σεβασμός στον τόνο, οι κατάλληλες εκφράσεις του προσώπου και η συνεπής οπτική επαφή (όπου είναι πολιτισμικά αποδεκτό) ενισχύουν το νόημα και βοηθούν τους εκπαιδευόμενους να κατανοήσουν διαισθητικά τις συνήθειες συμπεριφοράς.
- **Προσέγγιση «σκέψου φωναχτά»:** η περιγραφή της διαδικασίας λήψης αποφάσεων κατά τη διάρκεια των εργασιών — για παράδειγμα, σε ένα περιβάλλον κουζίνας — αποσαφηνίζει τη λογική πίσω από τα πρότυπα: «Τοποθετώ αυτή την ετικέτα εδώ, ώστε η βραδινή ομάδα να γνωρίζει πότε προετοιμάστηκε αυτή η παρτίδα».
- **Σενάρια από την πραγματική ζωή στο χώρο εργασίας:** χρησιμοποιήστε αυθεντικά παραδείγματα για να δείξετε την ευγενική αλλά επαγγελματική επικοινωνία. Π.χ., μια αλληλεπίδραση της ρεσεψιόν με έναν επισκέπτη σχετικά με μια καθυστερημένη άφιξη ή μια συζήτηση μεταξύ του προσωπικού της κουζίνας κατά τις ώρες αιχμής.
- **Προσομοιώσεις/ασκήσεις ρόλων:** δημιουργήστε τακτικές ευκαιρίες για τους εκπαιδευόμενους να εξασκηθούν σε χαιρετισμούς, επίλυση προβλημάτων με τους επισκέπτες και ομαδική εργασία. Η εναλλαγή ρόλων βοηθά στην ανάπτυξη της ενσυναίσθησης και της προσαρμοστικότητας.
- **Παρέχετε δομημένη ανατροφοδότηση:** καθοδηγήστε τους εκπαιδευόμενους να βελτιώσουν την επικοινωνία τους, επισημαίνοντας τι πήγε καλά και τι θα μπορούσε να είναι πιο σαφές, χρησιμοποιώντας ανατροφοδότηση βασισμένη στη συμπεριφορά: «Διατήρησες την οπτική επαφή και χρησιμοποίησες ήρεμες εκφράσεις — υπέροχα. Την επόμενη φορά, προσπάθησε να μιλάς λίγο πιο αργά για να γίνεσαι πιο κατανοητός».
- **Συνέπεια και αποτέλεσμα:** είτε πρόκειται για ενημέρωση, διόρθωση λαθών ή αναγνώριση προσπάθειας, η προσέγγισή σας γίνεται πρότυπο για τους εκπαιδευόμενους. Η άσκηση υπομονής και η επίδειξη αξιοπιστίας βοηθούν στη δημιουργία ενός ασφαλούς χώρου για την ανάπτυξη της γλώσσας.

Στρατηγικές επικοινωνίας με ευαισθησία στο φύλο για την προώθηση της ένταξης

Ο τομέας της φιλοξενίας ευδοκιμεί χάρη στην διαφορετικότητα, γεγονός που καθιστά την επικοινωνία με ευαισθησία ως προς το φύλο όχι μόνο επιθυμητή, αλλά και απαραίτητη. Για τις γυναίκες πρόσφυγες που παρακολουθούν σεμινάρια επαγγελματικής κατάρτισης, οι κανόνες επικοινωνίας της κουλτούρας της χώρας καταγωγής τους ενδέχεται να διαφέρουν σημαντικά από εκείνους που ισχύουν στα ευρωπαϊκά εργασιακά περιβάλλοντα. Ως εκ τούτου, οι εκπαιδευτές διαδραματίζουν βασικό ρόλο στο να καταστήσουν τους επαγγελματικούς χώρους όχι μόνο συμπεριληπτικούς, αλλά και ενεργά ενδυναμωτικούς.

Για να υποστηρίξουν αυτό, οι εκπαιδευτές θα πρέπει να λάβουν υπόψη τις ακόλουθες πρακτικές στρατηγικές:

- **Χρησιμοποιήστε γλώσσα χωρίς διακρίσεις και αποφύγετε τα στερεότυπα:** αναφερθείτε στους μαθητές και το προσωπικό με ουδέτερους, επαγγελματικούς όρους - όπως «μέλη της ομάδας» ή «συνάδελφοι» - αντί για όρους που υποδηλώνουν φύλο ή υποτιμητικούς όρους (π.χ. αποφύγετε τους όρους «κορίτσια», «κυρίες», «κύριοι»). Στα παραδείγματα της εκπαίδευσης, βεβαιωθείτε ότι οι ρόλοι δεν συνδέονται με προσδοκίες που σχετίζονται με το φύλο - για παράδειγμα, αποφύγετε να υποθέσετε ότι οι διευθυντικές θέσεις είναι ανδρικές ή οι υποστηρικτικές θέσεις είναι γυναικείες.
- **Ενθαρρύνετε τους εκπαιδευόμενους να εκφράζουν με αυτοπεποίθηση τις ανησυχίες τους:** πολλές γυναίκες πρόσφυγες μπορεί αρχικά να διστάζουν να μιλήσουν. Οι εκπαιδευτές πρέπει να ομαλοποιήσουν τον ανοιχτό διάλογο, ζητώντας ανατροφοδότηση κατά τη διάρκεια των ανασκοπήσεων, ακούγοντας ενεργά και επικυρώνοντας τις απόψεις τους. Για παράδειγμα, «Εκτιμώ πραγματικά την παρατήρησή σας - σας ευχαριστώ που τη μοιραστήκα».
- **Δώστε παραδείγματα σεβασμού στην επικοινωνία στο χώρο εργασίας:** χρησιμοποιήστε σύντομα παιχνίδια ρόλων ή βίντεο κλιπ για να τονίσετε τον τρόπο με τον οποίο οι συνάδελφοι αλληλεπιδρούν με επαγγελματισμό και αμοιβαίο σεβασμό. Δώστε έμφαση στον τόνο, στις μη λεκτικές ενδείξεις και στην επιλογή των λέξεων. Δείξτε αλληλεπιδράσεις που μεταδίδουν ισότητα, όπως η συζήτηση των ευθυνών με συνεργατικό τρόπο αντί για αυταρχικές οδηγίες.
- **Ισορροπήστε τη δυναμική της επικοινωνίας:** στις συζητήσεις εντός της ομάδας, παρακολουθήστε ποιος μιλάει και πόσο συχνά. Ενθαρρύνετε ευγενικά τους πιο ήσυχους με προτροπές όπως: «Δεν έχουμε ακούσει ακόμα τη γνώμη σας — θα θέλατε να προσθέσετε κάτι;». Αυτό βοηθά στην αμφισβήτηση των ασυνείδητων ιεραρχιών και προωθεί τη συμμετοχή όλων.
- **Αναγνωρίστε τα διαφορετικά επίπεδα άνεσης και τις πολιτισμικές ερμηνείες:** ορισμένες γυναίκες μπορεί να αισθάνονται λιγότερο άνετα με την άμεση οπτική επαφή ή την επιθετική ομιλία. Δημιουργήστε χώρο για διαφορετικούς τρόπους επικοινωνίας, καθοδηγώντας παράλληλα τους εκπαιδευόμενους προς τα πρότυπα που είναι κατάλληλα για τον κλάδο. Προσφέρετε υποστηρικτική ανατροφοδότηση που εστιάζει στη λειτουργία και όχι στην προσωπικότητα.
- **Ενισχύστε τον επαγγελματισμό έναντι της τυπικότητας:** τονίστε ότι η σεβαστή επικοινωνία δεν έχει να κάνει με υπερβολική ευγένεια ή αυστηρότητα, αλλά με τη διασφάλιση της αξιοπρέπειας, της σαφήνειας και της ισότητας σε κάθε αλληλεπίδραση, είτε μεταξύ συναδέλφων, είτε με προϊσταμένους, είτε με επισκέπτες.

Κοινωνικές δεξιότητες στον τομέα της φιλοξενίας - σχετικές με συγκεκριμένους ρόλους εργασίας:

- Ομαδική εργασία και συνεργασία
 - Επίλυση συγκρούσεων
 - Δεξιότητες εξυπηρέτησης πελατών
 - Κατανόηση της εταιρικής κουλτούρας και των διαδικασιών: η επίδραση των οργανωτικών κανόνων στην ομαδική εργασία και τη συνεργασία σε συγκεκριμένες θέσεις εργασίας
- ειδικές για τις 4 θέσεις εργασίας

Κοινωνικές δεξιότητες στον τομέα της φιλοξενίας: ενσωμάτωση στο χώρο εργασίας σε διάφορες θέσεις

Οι κοινωνικές δεξιότητες αποτελούν τη βάση για την ομαλή και σεβαστή συνεργασία σε περιβάλλοντα φιλοξενίας. Αν και οι τεχνικές ικανότητες είναι απαραίτητες, συχνά αυτές οι διαπροσωπικές ικανότητες καθορίζουν τη μακροπρόθεσμη επιτυχία, ειδικά για τις γυναίκες πρόσφυγες που προσαρμόζονται σε νέες επαγγελματικές κουλτούρες.

Αυτή η ενότητα παρέχει καθοδήγηση στους εκπαιδευτές ΕΕΚ για την ανάπτυξη τεσσάρων βασικών τομέων κοινωνικών δεξιοτήτων, προσαρμοσμένων σε τέσσερις βασικές θέσεις εργασίας στον τομέα της φιλοξενίας: *βοηθός κουζίνας, προσωπικό οροφοκομίας, υπάλληλος υποδοχής (ρεσεψιόν) και βοηθός διαχείρισης αποθεμάτων*.

ΟΜΑΔΙΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ ΚΑΙ ΣΥΝΕΡΓΑΣΙΑ

Στον τομέα της φιλοξενίας, οι λειτουργίες βασίζονται στον συντονισμό μεταξύ τμημάτων και ρόλων.

- **Βοηθός κουζίνας:** πρέπει να κατανοεί την ιεραρχία της κουζίνας, το χρονοδιάγραμμα και τον ομαλό συντονισμό με τους μάγειρες και τους σερβιτόρους. Οι εκπαιδευτές πρέπει να προσομοιώνουν συνθήκες πολυάσχολης κουζίνας, δίνοντας έμφαση σε σεβαστές λεκτικές υποδείξεις (π.χ. «Πίσω σου» ή «Καυτό πιάτο»).
- **Οροφοκόμος:** οι εκπαιδευόμενοι πρέπει να μάθουν να συντονίζουν τις βάρδιες τους με τις ομάδες της ρεσεψιόν, σεβόμενοι τους χρονικούς περιορισμούς για τα check-out. Τα σενάρια ρόλων μπορούν να ενισχύσουν την διάθεση για προσφορά και τη συνεργασία υπό πίεση χρόνου.
- **Υπάλληλος υποδοχής (ρεσεψιόν):** ο συντονισμός με την υπηρεσία καθαριότητας και τη διεύθυνση απαιτεί σαφείς και έγκαιρες παραδόσεις. Οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να εξασκηθούν σε καθημερινές ενημερώσεις βάρδιας και συσκέψεις ομάδας.
- **Βοηθός διαχείρισης αποθεμάτων:** συνεργάζεται στενά με τις ομάδες της κουζίνας και της εξυπηρέτησης - δώστε έμφαση στην ομαδική εργασία στις προγραμματισμένες απογραφές και στην προληπτική έγκαιρη αναφορά ελλείψεων.

Συμβουλή για τον εκπαιδευτή: χρησιμοποιήστε ομαδικές εργασίες όπου η επιτυχία εξαρτάται από την αμοιβαία υποστήριξη και τον σαφή καταμερισμό των ευθυνών. Τονίστε την εκτίμηση ως μέρος της κουλτούρας συνεργασίας.

ΕΠΙΛΥΣΗ ΣΥΓΚΡΟΥΣΕΩΝ

Οι παρεξηγήσεις μπορούν να κλιμακωθούν γρήγορα σε περιβάλλοντα με γρήγορους ρυθμούς. Η επίλυση συγκρούσεων πρέπει να ενσωματωθεί στην εκπαίδευση κάθε ρόλου.

Βοηθός κουζίνας: το κλειδί είναι η αντιμετώπιση των λαθών χωρίς κατηγορίες. Χρησιμοποιήστε μελέτες περιπτώσεων που αφορούν λάθη στα τρόφιμα ή κακή επικοινωνία κατά τις ώρες αιχμής.

Σενάριο 1: Ένας συνάδελφος σας κατηγορεί ότι χρησιμοποιήσατε λάθος συστατικό σε ένα πιάτο κατά τη διάρκεια μιας πολυσύχολης βάρδιας το μεσημέρι. *Απάντηση:*

«Καταλαβαίνω, ήταν λάθος. Θα το διορθώσω τώρα και θα είμαι πιο προσεκτικός την επόμενη φορά».

Σενάριο 2: Δύο βοηθοί συγκρούονται μεταξύ τους αρκετές φορές στον μικρό χώρο της κουζίνας. *Απάντηση:* «Ας συμφωνήσουμε ποιος θα πάρει ποια πλευρά, ώστε να μην εμποδίζουμε ο ένας τον άλλον».

Υπηρεσία οροφοκομίας: χειριστείτε την δυσαρέσκεια των επισκεπτών ή τις τριβές μεταξύ των μελών της ομάδας σχετικά με τα κοινά καθήκοντα. Εξασκηθείτε σε φράσεις όπως «Ας δούμε πώς μπορούμε να το διορθώσουμε μαζί».

Σενάριο 1: Ένας συνάδελφος λέει ότι δεν καθαρίσατε αρκετά καλά το μπάνιο. *Απάντηση:* «Ευχαριστώ που το αναφέρατε - θα το ελέγξω ξανά και θα βεβαιωθώ ότι είναι εντάξει».

Σενάριο 2: Ένας επισκέπτης παραπονιέται ότι δεν υπάρχουν καθαρές πετσέτες στο δωμάτιο. *Απάντηση:* «Λυπάμαι για αυτό. Θα φέρω αμέσως καθαρές πετσέτες».

Υπάλληλος ρεσεψιόν: διαχέει την απογοήτευση των επισκεπτών ή τις αναντιστοιχίες στις προσδοκίες των συναδέλφων. Διδάξτε ήρεμες τεχνικές αποκλιμάκωσης, όπως «Καταλαβαίνω ότι αυτό είναι απογοητευτικό – αφήστε με να δω τι μπορώ να κάνω».

Σενάριο 1: Ένας επισκέπτης γίνεται ανυπόμονος επειδή το δωμάτιό του δεν είναι ακόμα έτοιμο. *Απάντηση:* «Καταλαβαίνω, ήταν μια κουραστική μέρα. Θα δω πόσο γρήγορα μπορούμε να ετοιμάσουμε το δωμάτιο».

Σενάριο 2: Ένας συνάδελφος ξέχασε να σας ενημερώσει για το αίτημα ενός επισκέπτη. *Απάντηση:* «Δεν το ήξερα - την επόμενη φορά, ας αφήσουμε μια σύντομη σημείωση, ώστε να είμαστε και οι δύο ενημερωμένοι».

Βοηθός διαχείρισης αποθεμάτων: Επιλύστε με διακριτικότητα τις ασυμφωνίες με τις παραδόσεις ή τα εσωτερικά λάθη καταμέτρησης. Εφαρμόστε επικοινωνιακά σενάρια που ενσωματώνουν στοιχεία διεκδικητικής στάσης, διατηρώντας ταυτόχρονα έμφαση στην αναζήτηση λύσεων.

Σενάριο 1: Μια παράδοση φτάνει με τρία κουτιά να λείπουν. Ένα μέλος της ομάδας λέει ότι ήταν λάθος μέτρησης από την πλευρά σας. *Απάντηση:* «Ας ελέγξουμε ξανά μαζί τη λίστα - ίσως κάτι να έχει μείνει στο φορτηγό».

Σενάριο 2: Ένας συνάδελφος μετακινεί αντικείμενα χωρίς να σας ενημερώσει και τώρα οι αριθμοί δεν ταιριάζουν. *Απάντηση:* «Παρακαλώ ενημερώστε με την επόμενη φορά πριν μετακινήσετε αποθέματα - με βοηθά να παρακολουθώ».

Συμβουλή για τον εκπαιδευτή: Συμπεριλάβετε σύντομα παιχνίδια ρόλων μεταξύ συναδέλφων για την αντιμετώπιση μικρών εντάσεων και αναλύστε κάθε σενάριο μαζί.

ΔΕΞΙΟΤΗΤΕΣ ΕΞΥΠΗΡΕΤΗΣΗΣ ΠΕΛΑΤΩΝ

Η φιλοξενία είναι ένας κλάδος που επικεντρώνεται στον άνθρωπο, όπου η ποιότητα των υπηρεσιών εξαρτάται όχι μόνο από το τι γίνεται, αλλά και από το πώς γίνεται - ο τόνος, ο συγχρονισμός, οι χειρονομίες και η κατανόηση της κουλτούρας έχουν όλα σημασία. Οι εκπαιδευόμενοι χρειάζονται συναισθηματική ευαισθησία και πολιτισμική ευελιξία για να ανταποκρίνονται στους επισκέπτες με επαγγελματισμό, σεβασμό και πολιτισμική ευαισθησία.

Βοηθός κουζίνας / Βοηθός αποθήκης: αν και δεν έρχονται σε επαφή με τους επισκέπτες, ο επαγγελματισμός περιλαμβάνει την ευγενική βοήθεια των συναδέλφων που εργάζονται στην αίθουσα και την αποτελεσματική ανταπόκριση στις ανάγκες τους. Δώστε έμφαση **στην «αόρατη φιλοξενία»:** την ιδέα ότι η ποιότητα των υπηρεσιών υποστηρίζεται από ενέργειες πίσω από τα παρασκήνια που οι επισκέπτες δεν βλέπουν, αλλά *αισθάνονται*. Για παράδειγμα, οι καλά εφοδιασμένοι μπουφέδες πρωινού ή τα καθαρά σκεύη αντανakλούν την ομαδική εργασία και την ευαισθησία στην εξυπηρέτηση. Ενθαρρύνετε τη συνεργασία με το προσωπικό που έρχεται σε επαφή με τους επισκέπτες, χρησιμοποιώντας ευγενικό τόνο, ετοιμότητα να υποστηρίξετε υπό πίεση και ευαισθησία στο ρυθμό και τη ροή της εργασίας.

Οροφοκόμπος: συχνά αλληλοεπιδρά έμμεσα με τους επισκέπτες, οπότε η μη λεκτική επικοινωνία και τα μη λεκτικά μηνύματα είναι πολύ σημαντικά, ειδικά όταν η γλώσσα είναι περιορισμένη. Συζητήστε τη σημασία του να χτυπάτε την πόρτα και να περιμένετε πριν μπειτε σε ένα δωμάτιο, να διατηρείτε ένα φιλικό χαμόγελο, μια όρθια αλλά ήρεμη στάση, κατάλληλη οπτική επαφή και μια ζεστή, σεβαστή παρουσία στους διαδρόμους. Οι εκπαιδευτές πρέπει να καθοδηγήσουν τους μαθητές να διερευνήσουν πώς η γλώσσα του σώματος και οι προσδοκίες για τον προσωπικό χώρο μπορούν να διαφέρουν μεταξύ των πολιτισμών και να επηρεάσουν την ικανοποίηση των επισκεπτών.

Βασικά μη λεκτικά στοιχεία που πρέπει να εξερευνηθούν σε προσομοιώσεις/ρόλους:

Οπτική επαφή: σε ορισμένες κουλτούρες (π.χ. γερμανική, αμερικανική), η άμεση οπτική επαφή σηματοδοτεί προσοχή και ειλικρίνεια. Σε άλλες (π.χ. ιαπωνική, πολλές αφρικανικές κουλτούρες), μπορεί να θεωρηθεί υπερβολικά άμεση ή ασεβής.

Χαμόγελο: ένα φιλικό χαμόγελο ενθαρρύνεται ευρέως στον τομέα της φιλοξενίας, αλλά η συχνότητα, η ένταση και ο χρόνος των χαμόγελων ποικίλλουν ανάλογα με τον πολιτισμό.

Χειρονομίες και σήματα με τα χέρια: απλές ενέργειες όπως το νεύμα με το κεφάλι ή οι χειρονομίες μπορεί να έχουν διαφορετικές σημασίες. Για παράδειγμα, το «μπράβο» είναι θετικό σε ορισμένες κουλτούρες, αλλά προσβλητικό σε άλλες.

Στάση και εγγύτητα: Οι μεσογειακές ή λατινικές κουλτούρες μπορεί να αισθάνονται άνετα με πιο στενές αλληλεπιδράσεις, ενώ οι επισκέπτες από τη Βόρεια Ευρώπη ή την Ανατολική Ασία μπορεί να επιθυμούν περισσότερη σωματική απόσταση.

Πρόταση προσομοίωσης/ρόλου: δημιουργήστε σενάρια για τους επισκέπτες που περιλαμβάνουν χαιρετισμούς, οδηγίες ή είσοδο σε δωμάτια. Ζητήστε από έναν μαθητή να υποδυθεί έναν επισκέπτη από ένα συγκεκριμένο πολιτισμικό υπόβαθρο (π.χ. Ανατολική Ασία,

Μέση Ανατολή, Σκανδιναβία), ενώ ένας άλλος θα υποδυθεί ένα μέλος του προσωπικού. Μετά την αλληλεπίδραση, συζητήστε εντός της ομάδας:

1. Πώς αντιλήφθηκε ο επισκέπτης τη στάση ή τον χώρο;
2. Η συμπεριφορά του προσωπικού ήταν αποτελεσματική ή ακούσια άβολη;

Υπάλληλος ρεσεψιόν: Κεντρικό σημείο επαφής με τους επισκέπτες — εκπαιδεύστε τους να χρησιμοποιούν φιλικό τόνο, να έχουν στάση επίλυσης προβλημάτων και να διαχειρίζονται με υπομονή τα γλωσσικά εμπόδια ή τις επαναλαμβανόμενες ερωτήσεις.

Ως το πρώτο και συχνά πιο συχνό σημείο επαφής για τους επισκέπτες, το προσωπικό της ρεσεψιόν ενσαρκώνει το πρόσωπο και τη φωνή της φιλοξενίας. Η εξυπηρέτησή τους καθορίζει τον τόνο για την όλη εμπειρία του επισκέπτη. Ο επαγγελματισμός σε αυτόν τον ρόλο περιλαμβάνει την καλλιέργεια μιας φιλικής, φιλόξενης συμπεριφοράς, μιας νοοτροπίας προσανατολισμένης στη λύση και της ικανότητας να διαχειρίζεται τις προκλήσεις με ηρεμία και αποτελεσματικότητα. Οι εκπαιδευτές πρέπει να επικεντρωθούν στα εξής:

Τον τόνο και την επικοινωνία: χρήση ευγενικής, θερμής γλώσσας που ισορροπεί τη φιλικότητα με τη σαφήνεια. Η εκπαίδευση πρέπει να περιλαμβάνει τη διαχείριση επαναλαμβανόμενων ερωτήσεων χωρίς εκνευρισμό και τη διατήρηση μιας συνεπούς, προσιτής παρουσίας.

Πολιτισμική και γλωσσική ευαισθησία: οι υπάλληλοι της ρεσεψιόν συχνά αλληλεπιδρούν με επισκέπτες από διαφορετικά περιβάλλοντα. Η εξάσκηση στρατηγικών για τη διαχείριση των γλωσσικών φραγμών, όπως η χρήση οπτικών βοηθημάτων ή απλού αγγλικού λεξιλογίου, ενισχύει την αποτελεσματικότητα.

Επίλυση προβλημάτων: ενθάρρυνση μιας προληπτικής στάσης όταν οι επισκέπτες εκφράζουν ανησυχίες - είτε σχετίζονται με προβλήματα δωματίων, τοπικές προτάσεις ή ειδικά αιτήματα. Τα προσομοιωμένα σενάρια μπορούν να βοηθήσουν στην ανάπτυξη αυτοπεποίθησης και ευχέρειας.

Ανθεκτικότητα και υπομονή: οι υπάλληλοι της ρεσεψιόν αντιμετωπίζουν στιγμές υψηλής πίεσης, όπως μεγάλες ουρές, αλλαγές της τελευταίας στιγμής ή εκνευρισμό των επισκεπτών. Η διδασκαλία δεξιοτήτων ρύθμισης των συναισθημάτων και διαχείρισης του άγχους συμβάλλει στη διατήρηση της ποιότητας των υπηρεσιών.

Συμβουλή για τον εκπαιδευτή: Αναλύστε ζωντανές επιδείξεις για να δείξετε τον τόνο και τη στάση του σώματος. Ας δοκιμάσουμε όλους τους ρόλους με τους συμμετέχοντες της ομάδας σας για να τους προσκαλέσουμε να σκεφτούν πώς θα ένιωθαν ως επισκέπτες. Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε βίντεο ή αποσπάσματα από ταινίες για αυτήν την ανάλυση.

Επισημάνετε την έννοια της «ορατής φιλοξενίας» σε αντίθεση με τους «αόρατους» ρόλους πίσω από τα παρασκήνια: αναφέρεται στις ενέργειες που απευθύνονται στους επισκέπτες και διαμορφώνουν άμεσα την εμπειρία του πελάτη, όπως ένα θερμό χαμόγελο, η προσεκτική ακρόαση και η ευγενική επίλυση προβλημάτων. Αυτές οι χειρονομίες δεν κρύβονται πίσω από τα παρασκήνια, αλλά γίνονται αμέσως αντιληπτές από τον επισκέπτη και λειτουργούν ως η πρώτη έκφραση των αξιών της εταιρείας. Ένας υπάλληλος της ρεσεψιόν ενσαρκώνει αυτό το πνεύμα με την παρουσία, τη βοήθεια και την ενσυναίσθηση που επιδεικνύει από την πρώτη επαφή μέχρι τον τελικό αποχαιρετισμό. Δώστε έμφαση στη συνέπεια, την ενεργητική ακρόαση και τη σεβαστή συμπεριφορά, ακόμη και σε δύσκολες αλληλεπιδράσεις.

Συναισθηματική αποστασιοποίηση και σαφήνεια ρόλου στις αλληλεπιδράσεις με τους επισκέπτες

Στον τομέα της φιλοξενίας, είναι σημαντικό οι υπάλληλοι να κατανοήσουν ότι οι απογοητεύσεις των επισκεπτών σπάνια είναι προσωπικές. Οι επισκέπτες απευθύνονται στο προσωπικό **ως εκπροσώπους του ρόλου τους**, όχι ως άτομα. Οι εκπαιδευτές πρέπει να τονίζουν ότι:

- Τα παράπονα ή οι κριτικές αφορούν συνήθως την **εξυπηρέτηση, την καθυστέρηση ή τις προσδοκίες**, όχι τον χαρακτήρα του υπαλλήλου.
- Το προσωπικό πρέπει να μάθει να διατηρεί **συναισθηματική απόσταση**, να παραμένει ήρεμο και επαγγελματικό αντί να αντιδρά αμυντικά.
- Η οικοδόμηση **μιας ταυτότητας βασισμένης στον ρόλο** βοηθά τους υπαλλήλους να κατανοήσουν ότι αποτελούν μέρος ενός ευρύτερου συστήματος και ότι τα προβλήματα αντανakλούν διαδικασίες και όχι προσωπική αποτυχία.

Αυτή η νοοτροπία προστατεύει την συναισθηματική ευημερία και υποστηρίζει τη διατήρηση υπηρεσιών υψηλής ποιότητας, ειδικά σε ρόλους πρώτης γραμμής με υψηλό επίπεδο άγχους.

ΚΑΤΑΝΟΗΣΗ ΤΗΣ ΕΤΑΙΡΙΚΗΣ ΚΟΥΛΤΟΥΡΑΣ ΚΑΙ ΤΩΝ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΩΝ

Η κουλτούρα στο χώρο εργασίας στον τομέα της φιλοξενίας περιλαμβάνει τόσο επίσημα πρωτόκολλα όσο και κοινωνικές νόρμες που εξαρτώνται από το συγκεκριμένο πλαίσιο. Για τις γυναίκες πρόσφυγες που εισέρχονται σε ένα νέο εργασιακό περιβάλλον, η αποκωδικοποίηση αυτών των σιωπηρών μηνυμάτων μπορεί να είναι εξίσου σημαντική με την απόκτηση τεχνικών δεξιοτήτων. Οι εκπαιδευτές διαδραματίζουν βασικό ρόλο στο να βοηθήσουν τους μαθητές να κατανοήσουν πώς η εταιρική κουλτούρα επηρεάζει τη συνεργασία, την απόδοση και την επαγγελματική ανάπτυξη.

Τα θέματα που πρέπει να καλυφθούν περιλαμβάνουν:

- **Ακριβής και αξιόπιστη:** αυτές δεν είναι προαιρετικές συνήθειες, αλλά σαφείς επαγγελματικές προσδοκίες. Η έγκαιρη άφιξη, η τήρηση των προγραμμάτων διαλειμμάτων και η ενημέρωση των προϊσταμένων για τις απουσίες είναι θεμελιώδεις για την εμπιστοσύνη της ομάδας και την αποτελεσματικότητα της ροής εργασίας.
- **Άτυπες νόρμες:** αυτές περιλαμβάνουν τον τρόπο με τον οποίο ζητούνται οι αλλαγές βάρδιας, τη φροντίδα του κοινόχρηστου εξοπλισμού ή των ντουλαπιών και τις προσδοκίες σχετικά με την τακτοποίηση των κοινόχρηστων χώρων μετά τη χρήση τους.
- **Ιεραρχία και ευθύνη:** η κατανόηση της δομής του χώρου εργασίας (π.χ. ποιος δίνει οδηγίες, σε ποιον πρέπει να αναφέρονται) υποστηρίζει την ομαλότερη ομαδική εργασία. Οι προσδοκίες μπορεί να διαφέρουν - ορισμένες ομάδες βασίζονται σε λεπτομερείς οδηγίες, ενώ άλλες αναμένουν πρωτοβουλία.
- **Κανάλια ανατροφοδότησης και επικοινωνίας:** οι εκπαιδευόμενοι πρέπει να μάθουν σε ποιον να απευθύνονται για βοήθεια, πώς να δίνουν σεβαστή ανατροφοδότηση και πότε είναι σκόπιμο να θέτουν ερωτήσεις ή να εκφράζουν ανησυχίες. Σε πολλές εργασιακές κουλτούρες, το να ζητάς διευκρινίσεις εκτιμάται και δείχνει αφοσίωση - όχι έλλειψη σεβασμού.

Προοπτικές ανάλογα με το ρόλο:

Κουζίνα: η ιεραρχία είναι συχνά σαφώς καθορισμένη, ο χρόνος και ο ρυθμός είναι αυστηρά συντονισμένοι.

Οροφокόμος: η ανεξαρτησία είναι υψηλή, αλλά οι εργασίες εξακολουθούν να ελέγχονται από τους προϊσταμένους.

Ρεσεψιόν: Η πολιτισμική ευαισθησία, η επαγγελματική γλώσσα και ο τόνος αντανakλούν την εικόνα της εταιρείας.

Βοηθός αποθήκης: Απαιτείται ευελιξία και συντονισμός με τις ομάδες της κουζίνας, της εξυπηρέτησης και των προμηθειών.

Συμβουλή εκπαιδευτή: Χρησιμοποιήστε οπτικά εργαλεία (διαγράμματα προσωπικού, ημερήσια προγράμματα) και πραγματικά σενάρια για να καταστήσετε συγκεκριμένους τους ρόλους και τις προσδοκίες της ομάδας. Προσκαλέστε τους μαθητές να μοιραστούν τις δικές τους πολιτισμικές προσδοκίες σχετικά με τη συμπεριφορά στο χώρο εργασίας και συγκρίνετέ τις με το πλαίσιο της χώρας υποδοχής. Αυτό προάγει την ευαισθητοποίηση, τον αμοιβαίο σεβασμό και την ομαλότερη ένταξη σε πολυπολιτισμικές ομάδες.

Πολιτισμική ευαισθησία

Στον κλάδο της φιλοξενίας σήμερα, η πολιτισμική ποικιλομορφία είναι ο κανόνας και όχι η εξαίρεση. Οι μετανάστριες που εισέρχονται σε αυτόν τον κλάδο φέρνουν πολύτιμες προοπτικές, αλλά μπορεί επίσης να αντιμετωπίσουν άγνωστα κοινωνικά μηνύματα ή στυλ επικοινωνίας. Οι εκπαιδευτές πρέπει να υποστηρίζουν τους μαθητές ώστε να γίνουν πολιτισμικά προσαρμοστικοί, σεβαστικοί και αυτοπεποίθητοι μέσα σε πολυπολιτισμικές ομάδες και στις αλληλεπιδράσεις με τους επισκέπτες. Η πολιτισμική ευαισθησία στη φιλοξενία αναφέρεται στην ικανότητα αναγνώρισης, σεβασμού και προσαρμογής στα διαφορετικά πολιτισμικά υπόβαθρα, τις πεποιθήσεις και τις συμπεριφορές τόσο των επισκεπτών όσο και των μελών της ομάδας.

Βασικά στοιχεία της πολιτισμικής πολυμορφίας στον τομέα της φιλοξενίας

- **Οι πολιτισμικές συμπεριφορές δεν είναι «σωστές ή λάθος»:** διαμορφώνονται από το πλαίσιο και την ανατροφή. Δώστε έμφαση στην περιέργεια και όχι στην κρίση.
- **Οι προσδοκίες των επισκεπτών ποικίλλουν:** η ευγένεια, ο προσωπικός χώρος και οι συνήθειες σχετικά με τα φιλοδωρήματα μπορεί να διαφέρουν μεταξύ των πολιτισμών. Οι μαθητές πρέπει να ενθαρρύνονται να παρατηρούν και να προσαρμόζονται με ευγένεια.
- **Η πολυμορφία της ομάδας είναι δύναμη:** οι συνάδελφοι μπορεί να μιλούν διαφορετικές γλώσσες, να ακολουθούν διάφορες διατροφικές ή θρησκευτικές πρακτικές ή να εκφράζουν την ιεραρχία με διαφορετικούς τρόπους.

Οι πολιτισμικές παρεξηγήσεις προκύπτουν όταν τα άτομα ερμηνεύουν συμπεριφορές, χειρονομίες ή τρόπους επικοινωνίας μέσα από το δικό τους πολιτισμικό πρίσμα, οδηγώντας σε σύγχυση, ένταση ή λανθασμένη κρίση. Σε πολυπολιτισμικές ομάδες - όπως συνηθίζεται στον τομέα της φιλοξενίας - αυτές οι παρεξηγήσεις δεν είναι σημάδια αποτυχίας, αλλά φυσικά αποτελέσματα της αλληλεπίδρασης διαφορετικών πολιτισμικών κανόνων.

Στον πυρήνα βρίσκεται η ιδέα των πολιτισμικών πλαισίων αναφοράς: οι άνθρωποι ακολουθούν ασυνείδητα συμπεριφορικές νόρμες που διαμορφώνονται από αξίες, πεποιθήσεις και προηγούμενες εμπειρίες. Όταν αυτές οι νόρμες διαφέρουν - όπως οι απόψεις σχετικά με την ιεραρχία, την οπτική επαφή, τον τόνο της φωνής ή τους τρόπους επίλυσης συγκρούσεων - μπορεί να προκύψει κακή επικοινωνία, ακόμη και χωρίς κακή πρόθεση.

Το κλειδί για την αντιμετώπιση αυτών των παρεξηγήσεων βρίσκεται στην ανάπτυξη της **πολιτισμικής νοημοσύνης (ΠΝ)**: της ικανότητας να παρατηρεί, να ερμηνεύει και να προσαρμόζεται σε πολιτισμικά διαφορετικά περιβάλλοντα. Αυτό περιλαμβάνει:

- **Ευαισθητοποίηση:** αναγνώριση του γεγονότος ότι δεν έχουν όλοι τις ίδιες παραδοχές ή ερμηνείες.
- **Γνώση:** κατανόηση του φάσματος των κανόνων σε διαφορετικές κουλτούρες.
- **Προσοχή:** να σταματάτε πριν αντιδράσετε σε άγνωστη συμπεριφορά.
- **Προσαρμοστικότητα:** προσαρμογή του τρόπου επικοινωνίας για τη διατήρηση του σεβασμού και της συνεργασίας.

Στον τομέα της φιλοξενίας, όπου η ομαδική εργασία και οι αλληλεπιδράσεις με τους επισκέπτες εξαρτώνται από την ομαλή και σεβαστή επικοινωνία, οι εκπαιδευτές διαδραματίζουν καθοριστικό

ρόλο στο να βοηθήσουν τους μαθητές να αναπτύξουν ενσυναίσθηση, να παραμείνουν ανοιχτόμυαλοι και να αναθεωρήσουν τις διαφορές ως πηγή εμπλουτισμού και όχι διατάραξης.

Ενδυνάμωση της ομάδας και ενσωμάτωση στην κοινότητα

Στην επαγγελματική κατάρτιση για τον τομέα της φιλοξενίας, η ανάπτυξη τεχνικών δεξιοτήτων είναι απαραίτητη, αλλά εξίσου κρίσιμη είναι η καλλιέργεια του αισθήματος **του ανήκειν σε μια ομάδα**, της ενδυνάμωσης και της επαγγελματικής αυτοπεποίθησης. Πολλές γυναίκες πρόσφυγες αντιμετωπίζουν κοινωνικά εμπόδια, οπότε ένα υποστηρικτικό περιβάλλον κατάρτισης μπορεί να διαδραματίσει μετασχηματιστικό ρόλο τόσο στη μάθησή τους όσο και στη μακροπρόθεσμη ένταξή τους στο χώρο εργασίας.

Η αλληλοϋποστήριξη μεταξύ των μελών των ομάδων κατάρτισης ενισχύει την κινητοποίηση και την ανθεκτικότητα. Οι εκπαιδευτές πρέπει να σχεδιάζουν ομαδικές δραστηριότητες που ενθαρρύνουν τη συνεργασία, την από κοινού επίλυση προβλημάτων και τον αναστοχασμό σχετικά με την προσωπική ανάπτυξη. Αυτό προάγει την αμοιβαία ενθάρρυνση και βοηθά τις γυναίκες να βλέπουν η μία την άλλη όχι ως ανταγωνίστριες, αλλά ως σύμμαχοι που εισέρχονται σε ένα νέο τομέα επαγγελματικής δραστηριότητας.

Η δημιουργία **κοινωνικών και επαγγελματικών δικτύων** κατά τη διάρκεια της κατάρτισης δημιουργεί ένα αίσθημα συνέχειας στην απασχόληση. Οι εκπαιδευτές μπορούν να ενθαρρύνουν τη δικτύωση μέσω της καθοδήγησης από ομοτίμους, προσομοιώσεων ομάδων που αντικατοπτρίζουν πραγματικές συνθήκες ξενοδοχείων ή εστιατορίων και επισκέψεων προσκεκλημένων ομιλητών από έμπειρο προσωπικό.

Η προώθηση **της ισότητας των φύλων** είναι καθοριστική για τη διασφάλιση της δίκαιης συμμετοχής εντός της ομάδας και πέραν αυτής. Οι εκπαιδευτές πρέπει να δημιουργούν χώρο για κάθε φωνή, να προβάλλουν το πρότυπο της συνεργασίας με σεβασμό και να παρεμβαίνουν εάν εμφανιστούν κυρίαρχα πρότυπα στην ομάδα. Στον τομέα της φιλοξενίας, όπου πολλές ομάδες είναι μικτές και ιεραρχικές, οι γυναίκες πρέπει να αισθάνονται ότι έχουν τη δύναμη να εκφράζουν την άποψή τους, να αναλαμβάνουν πρωτοβουλίες και να κινούνται με αυτοπεποίθηση.

Όταν η δυναμική της ομάδας είναι ισχυρή και χωρίς αποκλεισμούς, οι μαθητές είναι καλύτερα προετοιμασμένοι να εισέλθουν σε διαφορετικούς χώρους εργασίας στον τομέα της φιλοξενίας.

Κοινές προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι πολυπολιτισμικές ομάδες.

Στον τομέα της φιλοξενίας, οι πολυπολιτισμικές ομάδες είναι κοινές και πολύτιμες, αλλά μπορεί να αντιμετωπίσουν προκλήσεις που προκύπτουν από διαφορές στην επικοινωνία, τη συμπεριφορά και τις προσδοκίες στο χώρο εργασίας. Αυτές οι παρεξηγήσεις είναι συχνά ακούσιες, αλλά μπορούν να επηρεάσουν την ομαδική εργασία και το ηθικό αν δεν αντιμετωπιστούν.

Πολιτισμικές παρεξηγήσεις

Οι πολιτισμικές νόρμες διαμορφώνουν τον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι **μιλούν, ακούν** και **συνεργάζονται**. Σε διαφορετικές ομάδες, οι παρεξηγήσεις μπορεί να προκύψουν από:

- Διαφορές στην **τυπικότητα ή την ευθύτητα**: π.χ. παροχή ανοιχτής ή έμμεσης ανατροφοδότησης.
- Της γλώσσας του σώματος και των μη λεκτικών ενδείξεων.
- Στάσεις απέναντι **στην ιεραρχία**, την πρωτοβουλία ή την υποβολή ερωτήσεων.
- **Διαφορετικούς τρόπους εργασίας**: ορισμένες κουλτούρες δίνουν έμφαση στην εστίαση στην εργασία και την ταχύτητα, ενώ άλλες δίνουν έμφαση στις σχέσεις και την αρμονία. Οι αντιλήψεις για το χρόνο, την επείγουσα ανάγκη και την ανάθεση αρμοδιοτήτων μπορεί να διαφέρουν. Για παράδειγμα, ένα μέλος της ομάδας μπορεί να αναλάβει πρωτοβουλία ανεξάρτητα, ενώ ένα άλλο μπορεί να περιμένει ρητές οδηγίες από σεβασ

Η ενθάρρυνση των μαθητών να αναστοχαστούν αυτές τις διαφορές βοηθά στην ανάπτυξη της ευαισθητοποίησης και της ανεκτικότητας, που είναι απαραίτητες για την επιτυχή ενσωμάτωση στην ομάδα.

Πρώθηση της ομαδικής εργασίας και της συνοχής – Θεωρητικές γνώσεις

Σε πολυπολιτισμικές ομάδες φιλοξενίας, η συνοχή δεν προκύπτει τυχαία – πρέπει να χτιστεί μέσω σκόπιμων στρατηγικών που εκτιμούν τη συμβολή κάθε μέλους της ομάδας, δημιουργώντας παράλληλα μια κοινή κουλτούρα εργασίας. Χρησιμοποιώντας τις ακόλουθες στρατηγικές κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης, οι εκπαιδευτές μπορούν να παρουσιάσουν ένα καλά λειτουργικό μοντέλο στους εκπαιδευόμενους.

- **Καθιέρωση σαφών κανόνων επικοινωνίας**: χρησιμοποιήστε απλή, άμεση γλώσσα και ελέγχετε τακτικά αν έχουν γίνει κατανοητά τα πράγματα. Ενθαρρύνετε την αποσαφήνιση αντί για υποθέσεις
- **Καθορισμός κοινών στόχων από νωρίς**: ορίστε τους στόχους της ομάδας συνεργατικά, ώστε να προωθήσετε την αίσθηση της ιδιοκτησίας και της αμοιβαίας ευθύ
- **Δημιουργία εργασιών που περιλαμβάνουν όλους**: χρησιμοποιήστε δομημένους ρόλους στην ομάδα κατά τη διάρκεια των ασκήσεων εκπαίδευσης, ώστε να διασφαλίσετε ότι όλοι συμβάλλουν εξίσου και μαθαίνουν ο ένας από τον άλλο.
- **Εναλλαγή ηγεσίας**: επιτρέψτε σε διαφορετικούς συμμετέχοντες να ηγηθούν μικρών εργασιών ή να παρουσιάσουν τα αποτελέσματα στην ομάδα - αυτό ενισχύει την έκφραση των απόψεων και μειώνει τα μοτίβα κυριαρχίας.
- **Δημιουργία ενσυναίσθησης μέσω της αφήγησης ιστοριών**: ενθαρρύνετε τους μαθητές να μοιραστούν επαγγελματικές ή πολιτισμικές εμπειρίες που διαμόρφωσαν τον τρόπο εργασίας τους - αυτό ενισχύει την εκτίμηση σε όλη την ομάδα.
- **Αντιμετώπιση των γλωσσικών φραγμών με εποικοδομητικό τρόπο**: προωθήστε την αλληλοβοήθεια μεταξύ των συμμετεχόντων και τη χρήση οπτικών βοηθημάτων. Υπενθυμίστε στους μαθητές ότι η επικοινωνία είναι μια κοινή προσπάθεια και όχι ατομική αδυναμία.

Νομικές και ηθικές πτυχές

Είναι απαραίτητο να εισαχθούν βασικά δικαιώματα και ηθικές αρχές στο χώρο εργασίας κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης, συμπεριλαμβανομένου του τρόπου αναγνώρισης και αναφοράς άδικης μεταχείρισης ή αποκλεισμού. Οι μαθητές πρέπει να αισθάνονται σίγουροι για τον εντοπισμό μη ασφαλούς ή διακριτικής συμπεριφοράς και να γνωρίζουν ποια επίσημα και ανεπίσημα κανάλια είναι διαθέσιμα για να εκφράσουν τις ανησυχίες τους.

Σημάδια άδικης ή ανήθικης συμπεριφοράς (απαγορευμένης από το δίκαιο της ΕΕ)

Αυτές οι συμπεριφορές ενδέχεται να παραβιάζουν τους κανονισμούς της ΕΕ για τον χώρο εργασίας και πρέπει να αναγνωρίζονται ως προειδοποιητικά σημάδια:

- ο **Διακρίσεις** λόγω φύλου, εθνικότητας, θρησκείας, ηλικίας, αναπηρίας ή σεξουαλικού προσανατολισμού
- ο **Άνιση αμοιβή** για ίση εργασία
- ο **Παράνομη συμπεριφορά** (π.χ. σεξουαλική, φυλετική ή λεκτική κακοποίηση)
- ο **Αποκλεισμός** από καθήκοντα ή ευκαιρίες λόγω καταγωγής ή φύλου
- ο **Αντίποινα** μετά την υποβολή ανησυχίας ή καταγγελίας
- ο **Αδικοι λόγους απόλυση** ή υποβιβασμός
- ο **Ασφαλείς συνθήκες εργασίας** που αγνοούνται από τη διοίκηση
- ο **Υπερβολικές απλήρωτες υπερωρίες** ή άρνηση νόμιμων διαλειμμάτων
- ο **Απαίτηση εκτέλεσης εργασιών εκτός του νομικού ή συμβατικού πλαισίου** (π.χ. χειρισμός ωμού κρέατος χωρίς εκπαίδευση)

Κοινά βήματα για την έκφραση ανησυχιών στο χώρο εργασίας

Οι εκπαιδευτές μπορούν να βοηθήσουν τους μαθητές να κατανοήσουν ότι η έκφραση των προβληματισμών τους είναι δικαίωμα και όχι κίνδυνος. Τα τυπικά βήματα περιλαμβάνουν:

- ο Μιλήστε απευθείας σε έναν προϊστάμενο ή τον επικεφαλής της ομάδας (εάν είναι ασφαλές και κατάλληλο)
- ο Χρησιμοποιήστε εσωτερικά κανάλια αναφοράς (π.χ. τμήμα ανθρωπίνου δυναμικού, κουτί παραπόνων ή καθορισμένο πρόσωπο επικοινωνίας)
- ο Επικοινωνήστε με έναν εκπρόσωπο των εργαζομένων ή έναν εκπρόσωπο του συνδικάτου
- ο Ανατρέξτε στον Κώδικα Δεοντολογίας ή στην Πολιτική Ισότητας της εταιρείας
- ο Ζητήστε βοήθεια από εθνικούς φορείς ισότητας ή επιθεωρήσεις εργασίας
- ο Χρησιμοποιήστε εξωτερικές υπηρεσίες υποστήριξης (π.χ. οργανισμούς κατά των διακρίσεων, ΜΚΟ υποστήριξης μεταναστών)
- ο Τεκμηριώστε τα περιστατικά (ημερομηνίες, εμπλεκόμενα άτομα, τι συνέβη) για να υποστηρίξετε τυχόν επίσημη καταγγελία

Ενότητα 2 – Κατευθυντήριες γραμμές για την εκπαίδευση

Διαπροσωπικές δεξιότητες

Ποιες δραστηριότητες μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη βελτίωση της επικοινωνίας και της ενεργητικής ακρόασης;

- **Ρόλοι βασισμένοι σε εργασίες:** προσομοίωση πραγματικών εργασιών φιλοξενίας (π.χ. αναφορά προβλήματος σε δωμάτιο, διευκρίνιση παραγγελίας στην κουζίνα). Εναλλάξτε τους ρόλους, ώστε κάθε μαθητής να εξασκηθεί στο να δίνει, να λαμβάνει και να παραφράζει οδηγίες χρησιμοποιώντας συνοπτικές, λειτουργικές φράσεις.
- **Παιχνίδι αναμετάδοσης οδηγιών:** ένας εκπαιδευόμενος διαβάζει μια σύντομη σειρά οδηγιών (π.χ. προετοιμασία μπουφέ) και ένας άλλος εκτελεί την εργασία προφορικά. Κάντε ανασκόπηση συζητώντας τι ήταν σαφές, τι παρεξηγήθηκε και πού θα μπορούσε να βελτιωθεί η επικοινωνία.
- **Κύκλοι ακρόασης:** σε ζευγάρια, ένας εκπαιδευόμενος μιλά για ένα λεπτό σχετικά με ένα σενάριο που σχετίζεται με την εργασία. Ο άλλος ακούει σιωπηλά και στη συνέχεια συνοψίζει όσα ειπώθηκαν. Αλλάξτε ρόλους και αναλογιστείτε τις παρεξηγήσεις ή τις υποθέσεις.
- **Άσκηση ακρόασης «Βρείτε το λάθος»:** διαβάστε δυνατά μια λανθασμένη αλληλεπίδραση στο χώρο εργασίας (π.χ. ασαφείς ή λανθασμένες οδηγίες) και ζητήστε από τους μαθητές να εντοπίσουν πού απέτυχε η επικοινωνία και να προτείνουν σαφέστερες εναλλακτικές.

Πώς μπορούν οι εκπαιδευτές να ενσωματώσουν ασκήσεις ανάπτυξης ενσυναίσθησης;

- **Χαρτογράφηση της προοπτικής της εξυπηρέτησης:** ζητήστε από τους εκπαιδευόμενους να αναλογιστούν μια εμπειρία επισκέπτη όπου ένιωσαν είτε ευπρόσδεκτοι είτε απορριφθέντες. Μοιραστείτε σε ζευγάρια και συζητήστε μικρές συμπεριφορές που έκαναν τη διαφορά (π.χ. οπτική επαφή, τόνος, ευελιξία). Συνδέστε τις σκέψεις με τους ρόλους της
- **Συζήτηση σεναρίου «Στη θέση τους»:** παρουσιάστε συναισθηματικά λεπτές καταστάσεις εξυπηρέτησης (π.χ. ένας επισκέπτης είναι θυμωμένος για καθυστέρηση στο check-in). Ζητήστε από τους μαθητές να μουν στη θέση του πελάτη ή του συναδέλφου και να απαντήσουν με ενσυναίσθηση, χρησιμοποιώντας ήρεμη, υποστηρικτική γλώσσα, χωρίς να υποσχέονται περισσότερα από όσα μπορούν να προσφέρουν.
- **Μη λεκτική αντιστοίχιση συναισθημάτων:** εξασκηθείτε στην αναγνώριση εκφράσεων του προσώπου και της γλώσσας του σώματος με βίντεο κλιπ χωρίς ήχο ή φωτογραφίες. Χρησιμοποιήστε smileys για να ... το ... Συζητήστε πώς να προσαρμόζετε τον τόνο της εξυπηρέτησης ανάλογα, ειδικά όταν υπάρχουν περιορισμοί στη γλώσσα.

Ποιες τεχνικές επικοινωνίας ευαίσθητες στο φύλο θα μπορούσαν να εφαρμοστούν;

- **Έλεγχος της γλώσσας χωρίς διακρίσεις:** αναθεωρήστε τις συνήθειες φράσεις φιλοξενίας και μεταβείτε σε ουδέτερους, επαγγελματικούς όρους (π.χ. αντικαταστήστε το «κορίτσια, καθαρίστε την τραπεζαρία» με «ομάδα, παρακαλώ φροντίστε τα τραπέζια»). Χρησιμοποιήστε ομαδικές συζητήσεις για να διερευνήσετε πώς η επιλογή των λέξεων διαμορφώνει τον σεβασμό και την συτοπεποίτηση.

- **Γύροι ενεργοποίησης φωνής:** κατά τη διάρκεια ομαδικών εργασιών, εναλλάξτε σκόπιμα τον «πρώτο ομιλητή» για να ενδυναμώσετε τους πιο ήσυχους συμμετέχοντες. Χρησιμοποιήστε προτροπές όπως: «Ποιος δεν έχει μοιραστεί ακόμα την άποψή του;» για να προωθήσετε μια ισορροπημένη συμμετοχή.
- **Σεβασμός ως πρότυπο:** δείξτε σύντομα βίντεο με σεβασμό στις αλληλεπιδράσεις, όπου οι οδηγίες δίνονται συνεργατικά. Σταματήστε το βίντεο σε σημαντικές στιγμές και ρωτήστε: «Πώς ο συνάδελφος προσκάλεσε τη συμμετοχή;» ή «Αυτός ο τρόπος ήταν υποστηρικτικός ή περιφρονητικός;»
- **Διαμόρφωση ανατροφοδότησης:** διδάξτε φράσεις που ισορροπούν την ευγένεια και την αποφασιστικότητα, όπως:
 - ο «Μπορώ να κάνω μια πρόταση;»
 - ο «Παρατήρησα κάτι που μπορεί να βοηθήσει». Αυτό ενισχύει την αυτοπεποίθηση στην προσφορά απόψεων ανεξάρτητα από το φύλο και την ιεραρχία.

Κοινωνικές δεξιότητες

Πώς μπορούν να δομηθούν οι ασκήσεις ομαδικής εργασίας για μέγιστη συμμετοχή;

Στην εκπαίδευση στον τομέα της φιλοξενίας, η ομαδική εργασία δεν αφορά μόνο την κατανομή των εργασιών, αλλά και την εκμάθηση του πώς να ακούμε, να συντονίζουμε, να εμπιστευόμαστε και να προσαρμοζόμαστε στους άλλους σε περιβάλλοντα με γρήγορους ρυθμούς και υψηλή πίεση. Για τις γυναίκες πρόσφυγες που εισέρχονται σε νέα επαγγελματικά περιβάλλοντα, οι χαρούμενες ασκήσεις εμπειρικής μάθησης δημιουργούν έναν συναισθηματικά ασφαλή χώρο όπου η συνεργασία είναι φυσική και δεν προκαλεί εκφοβισμό.

Ενσωματώνοντας παιχνιδιάρικες προσομοιώσεις ομαδικής εργασίας παράλληλα με σενάρια που αφορούν συγκεκριμένους ρόλους στην εργασία, οι εκπαιδευτές βοηθούν τους μαθητές: να αναπτύξουν κοινωνική αυτοπεποίθηση και δεξιότητες συνεργασίας, να προσαρμοστούν σε περιβάλλοντα με ομάδες που μιλούν διαφορετικές γλώσσες, να εξασκήσουν την ενσυναίσθηση και την προσαρμοστικότητα χωρίς τον φόβο της αποτυχίας.

- **Προσομοιώσεις συγκεκριμένων ρόλων εργασίας:** χρησιμοποιήστε πρακτικά σενάρια που αντικατοπτρίζουν πραγματικές εργασίες φιλοξενίας για να κάνετε τη μάθηση άμεση και σχετική:

Βοηθός κουζίνας - Άσκηση για την ώρα αιχμής του μεσημεριανού: προσομοίωση σερβιρίσματος και παράδοσης κατά τις ώρες αιχμής

Οροφικόμος - Ρελέ ανακύκλωσης δωματίων: οι ομάδες προετοιμάζουν γρήγορα τα δωμάτια με σαφή κατανομή ρόλων

Υπάλληλος ρεσεψιόν - Προσομοίωση ενημέρωσης θάρδιας: εξάσκηση ενημέρωσης της ομάδας και σαφούς επικοινωνίας

Βοηθός αποθήκης - Αλυσίδα αποθεμάτων: συντονισμός σε μικρές ομάδες για την παρακολούθηση και αναφορά των προμηθειών

- **Κοινές δραστηριότητες βάσει εργασιών**
 - ο *Συναρμολόγηση πακέτων καλωσορίσματος*, δίπλωμα πετσετών σε σχήμα ζώων ή προετοιμασία προσομοίωσης μπουφέ

- Ανάθεση ρόλων σε κάθε ομάδα, ώστε οι μαθητές να εξαρτώνται ο ένας από τον άλλο για την ολοκλήρωση κάθε φάσης

- **Ανατροφοδότηση με βάση την αναστοχαστική σκέψη**

Μετά από κάθε άσκηση ομαδικής εργασίας: διοργανώστε σύντομες ομαδικές συζητήσεις με ερωτήσεις όπως: «Πού βοηθήσατε κάποιον;» «Πώς ήταν η ατμόσφαιρα;» «Τι θα μπορούσε να ήταν ευκολότερο με καλύτερο συντονισμό;»

Διασκεδαστικές, χαλαρές προσομοιώσεις για την ανάπτυξη ομαδικού πνεύματος

Οι διασκεδαστικές ασκήσεις χωρίς πίεση μπορούν να αναπτύξουν βασικές κοινωνικές δεξιότητες όπως η συνεργασία, η επικοινωνία και η προσαρμοστικότητα και είναι ιδανικές για την προθέρμανση διαφορετικών ομάδων κατάρτισης, ενώ παραμένουν χαλαρά συνδεδεμένες με τη φιλοξενία:

- **Πύργος των γεύσεων:** οι ομάδες χτίζουν την ψηλότερη κατασκευή χρησιμοποιώντας χαρτοπετσέτες, πλαστικά ποτήρια, αναδευτήρες καφέ κ.λπ. *Δεξιότητες:* δημιουργικότητα, χωρική αντίληψη και μη λεκτικός συντονισμός
- **Σκυταλοδρομία με ανακατεμένα μενού:** αναδημιουργήστε φανταστικές τραπεζοστοιχίες με βάση γρήγορες προφορικές οδηγίες χρησιμοποιώντας ψεύτικα μενού και βοηθήματα *Δεξιότητες:* ενεργητική ακρόαση, σαφήνεια και αυτοσχεδιασμός υπό πίεση χρόνου
- **Αγώνας παζλ φιλοξενίας:** οι ομάδες συναρμολογούν κομμένες εικόνες με θέμα τη φιλοξενία και στη συνέχεια περιγράφουν τη σκηνή και τους ρόλους *Δεξιότητες:* οπτικός συντονισμός, δημιουργία ιστορίας και ομαδική εργασία
- **Παιχνίδι αλυσιδωτής αντίδρασης στην εξυπηρέτηση:** κάθε συμμετέχων προσθέτει μια χειρονομία σε μια ακολουθία εξυπηρέτησης (π.χ. διπλώστε τη χαρτοπετσέτα → χτυπήστε το κουδούνι → χαιρετήστε τον επισκέπτη) *Δεξιότητες:* μνήμη, συντονισμός ροής και ομαδική χρονομέτρηση.

Συμβουλές προσαρμογής

- Χρησιμοποιήστε οπτικά και απτικά εργαλεία για μαθητές με χαμηλό επίπεδο γραμματισμού
- Ενισχύστε τη γλώσσα του σώματος (π.χ. νεύμα με το κεφάλι όταν λαμβάνετε βοήθεια, χαμόγελο όταν ολοκληρώνετε μια εργασία)
- Αλλάξτε συχνά τους ρόλους της ομάδας για να δημιουργήσετε μια δυναμική ένταξης και εκτίμησης των συναδέλφων

Ποιες στρατηγικές επίλυσης συγκρούσεων μπορούν να διδαχθούν στους εκπαιδευόμενους;

- **Σενάρια συγκεκριμένων ρόλων:** εξάσκηση σε προκλήσεις στο χώρο εργασίας και ήρεμη γλώσσα:
«Ας το λύσουμε μαζί!», «Ευχαριστώ που το επισήμανες, θα το διορθώσω», «Δεν το ήξερα, την επόμενη φορά ας αφήσουμε μια σύντομη σημείωση».
- **Απλά πλαίσια προτάσεων:** χρησιμοποιήστε σαφείς, μη κατηγορηματικές απαντήσεις όπως:
«Καταλαβαίνω + λύση» → «Καταλαβαίνω το λάθος — θα το διορθώσω».

«Ας συμφωνήσουμε σε ένα σχέδιο» → «Ας αποφασίσουμε ποιος θα χρησιμοποιεί ποιον χώρο, για να είναι πιο εύκολο».

- **Παιχνίδια ρόλων μεταξύ ομοτίμων:** σε ζευγάρια, ο ένας παρουσιάζει μια σύγκρουση, ο άλλος απαντά χρησιμοποιώντας εργαλεία επίλυσης. Ανασκόπηση για την ανάπτυξη συναισθηματικής ευαισθητοποίησης και αυτοπεποίθησης.

Συμβουλές προσαρμογής: οι κάρτες με οπτικά ερεθίσματα για συναισθήματα (απογοήτευση, σύγχυση) βοηθούν τους μαθητές που δεν επικοινωνούν λεκτικά. Μεταφράστε βασικές φράσεις στις τοπικές γλώσσες.

Πώς μπορεί η εταιρική κουλτούρα να ενισχύσει τη συνεργασία;

- **Χαρτογράφηση της καθημερινής ροής εργασίας:** ζητήστε από τους μαθητές να δημιουργήσουν οπτικά χρονοδιαγράμματα μιας τυπικής ημέρας για κάθε θέση εργασίας, δείχνοντας πότε συμβαίνει συνεργασία μεταξύ των τμημάτων.
- **Συζήτηση «Culture Catch»:** προσδιορίστε συμπεριφορές που δείχνουν σεβασμό και υπευθυνότητα:
 - Άφιξη στην ώρα σας → υποστηρίζει το χρονοδιάγραμμα της ομάδας
 - Σαφής αναφορά προβλημάτων → αποφεύγει τη σύγχυση
- **Προσομοίωση αλληλεπιδράσεων με μοντελοποίηση:** οι εκπαιδευτές επιδεικνύουν συνήθειες ανταλλαγής με τον κατάλληλο τόνο, χειρονομίες και επίγνωση της ιεραρχίας. Στη συνέχεια, οι εκπαιδευόμενοι δοκιμάζουν τις ίδιες αλληλεπιδράσεις με ανατροφοδότηση.
- **Διαπολιτισμική αντανάκλαση:** καλέστε τους εκπαιδευόμενους να συγκρίνουν τις προσδοκίες στο χώρο εργασίας στη δική τους κουλτούρα με αυτές της χώρας υποδοχής. Χρησιμοποιήστε παραδείγματα όπως το να ζητάτε βοήθεια, να δίνετε ανατροφοδότηση ή να χαιρετάτε τα μέλη της ομάδας.

Συμβουλές προσαρμογής: παρουσιάστε τις αξίες της εταιρείας οπτικά (αφίσες, κάρτες), χρησιμοποιήστε πολυγλωσσική υποστήριξη και ενσωματώστε σύντομες συζητήσεις στην εκπαίδευση που επιτρέπουν στους μαθητές να μοιραστούν τις υποθέσεις τους σχετικά με τον χώρο εργασίας.

Πολιτισμική ευαισθησία

Πώς μπορούν οι εκπαιδευτές να αξιολογήσουν τις δικές τους πολιτισμικές προκαταλήψεις;

Πριν από τη διεξαγωγή συνεδριών με πολιτισμική ποικιλομορφία, οι εκπαιδευτές πρέπει να αναλογιστούν πώς το δικό τους υπόβαθρο επηρεάζει τις αντιλήψεις και τις αντι

- **Ημερολόγιο αυτοανασκόπησης:** οι εκπαιδευτές απαντούν σε ερωτήσεις όπως
 - «Ποιες συμπεριφορές θεωρώ ευγενικές ή αγενείς;»
 - «Πώς αντιδρώ στη σιωπή, στην οπτική επαφή και στην ιεραρχία;»

Συγκρίνετε αυτές τις απαντήσεις με το υπόβαθρο των εκπαιδευόμενων.

- **Χαρτογράφηση προκαταλήψεων:** καταγράψτε κοινά στερεότυπα και αναλύστε την προέλευσή τους και την αλήθεια τους. Συζητήστε πώς οι υποθέσεις (π.χ. σχετικά με το ρυθμό εργασίας ή την ενδυμασία) μπορούν να διαμορφώσουν τις προσδοκίες.

- **Διάλογος πολιτισμικής ανταλλαγής:** σε ανταλλαγή μεταξύ συναδέλφων, περιγράψτε μια πολιτισμική πρακτική και προσκαλέστε έναν συνάδελφο να την ερμηνεύσει. Αυτό αποκαλύπτει πώς διαφέρουν οι προοπτικές.

Ποια είναι τα βασικά στοιχεία μιας αποτελεσματικής εκπαίδευσης σε θέματα πολιτισμικής ευαισθησίας;

Η πολιτισμική ευαισθησία λειτουργεί καλύτερα όταν είναι σχετική, σεβαστή και βασισμένη στο εργασιακό πλαίσιο.

- **Εξερεύνηση με βάση σενάρια:** αναπαραστήστε αλληλεπιδράσεις με επισκέπτες που έχουν διαφορετικά έθιμα (π.χ. διαφορετικοί τρόποι χαιρετισμού, αιτήματα για γεύματα κατά τη διάρκεια περιόδων νηστείας).
- **Συζήτηση για τις πολιτισμικές αντιθέσεις:** συγκρίνετε τις καθημερινές εργασιακές συνήθειες σε διαφορετικούς πολιτισμούς (π.χ. ακρίβεια, τρόποι ανατροφοδότησης, χρήση χιούμορ) και συζητήστε τις διαφορές με ουδετερότητα. Αυτό μπορεί να γίνει οργανικά κατά τη διάρκεια των συνεχιζόμενων εκπαιδευτικών δραστηριοτήτων, όπως μετά από παιχνίδια ρόλων ή ομαδική εργασία, και όχι μεμονωμένα σε ένα ειδικό μάθημα. Οι εκπαιδευτές μπορούν να κάνουν μια σύντομη παύση για να επισημάνουν τα πολιτισμικά πρότυπα που παρατηρούνται κατά τη διάρκεια των αλληλεπιδράσεων και να προσκαλέσουν τους μαθητές να μοιραστούν τον τρόπο με τον οποίο αντιμετωπίζονται παρόμοιες καταστάσεις στο δικό τους πολιτισμικό πλαίσιο. Η συγκεκριμένη προσέγγιση εξασφαλίζει ότι οι αναστοχασμοί παραμένουν επίκαιροι και άμεσα συνδεδεμένοι με τις πρακτικές συμπεριφορές των συμμετεχόντων.
- **Οπτικός χάρτης πολιτισμού:** δημιουργήστε αφίσες που παρουσιάζουν τους τρόπους επικοινωνίας σε διάφορες περιοχές - άμεσοι/έμμεσοι, εκφραστικοί/συγκρατημένοι, ατομικοί/ομαδικοί.
- **Εργαστήριο «Γλώσσα του σεβασμού»:** παρουσιάστε φράσεις που δημιουργούν έναν τόνο χωρίς αποκλεισμούς, όπως «Ας δω τι είναι συνηθισμένο εδώ» ή «Θα προτιμούσατε...».

Συμβουλή προσαρμογής: χρησιμοποιήστε πολυγλωσσικές σκηνές βίντεο/ταινίες ή σκηνές φιλοξενίας για να προκαλέσετε τον προβληματισμό της ομάδας.

Ποιες στρατηγικές μπορούν να χρησιμοποιήσουν οι εκπαιδευτές για να εκπαιδεύσουν τους εκπαιδευόμενους σχετικά με τα έθιμα που βασίζονται στη θρησκεία και τους περιορισμούς τους στον χώρο εργασίας;

Οι εκπαιδευτές πρέπει να προωθούν την κατανόηση, καθιστώντας παράλληλα σαφή τα όρια.

- **Ενημερώσεις για τα γεγονότα έναντι των μύθων:** παρέχετε σύντομες, ουδέτερες εξηγήσεις για τις κύριες θρησκευτικές πρακτικές (π.χ. ώρες προσευχής, διατροφικοί περιορισμοί) και διευκρινίστε τι είναι σεβαστό και τι ρυθμίζεται.
- **Συζήτηση σεναρίων στο χώρο εργασίας:** π.χ. «Τι συμβαίνει αν η ώρα της προσευχής συμπίπτει με την περίοδο αιχμής του φόρτου εργασίας;» Ενθαρρύνετε την εξισορρόπηση του σεβασμού με την πρακτικότητα.
- **Αρχή «Σεβασμός, όχι εξαίρεση»:** τονίστε ότι είναι δυνατές οι προσαρμογές (π.χ. ευέλικτα διαλείμματα), αλλά πρέπει να συνάδουν με την ασφάλεια, τη δικαιοσύνη και τη ροή εργασίας της ομάδας.

Συμβουλή προσαρμογής: προσκαλέστε ομιλητές ή εκπροσώπους της κοινότητας για να εξηγήσουν τα έθιμα από πρώτο χέρι, όταν είναι δυνατόν

Πώς μπορούν οι εκπαιδευτές να προετοιμάσουν τους εκπαιδευόμενους να ισορροπήσουν τις πολιτισμικές τους πρακτικές με τις απαιτήσεις του οργανισμού;

Βοηθήστε τους εκπαιδευόμενους να κατανοήσουν ότι η ένταξη δεν σημαίνει απώλεια ταυτότητας, αλλά σεβασμό προς **δύο** διαφορετικές προσδοκίες.

- **Ρόλοι με διπλή προοπτική:** οι μαθητές ενεργούν ως προσωπικό που διαχειρίζεται τις δικές του πρακτικές (π.χ. νηστεία, ενδυμασία) ενώ ανταποκρίνεται στις κανόνες του εργοδότη, όπως οι κανόνες ενδυμασίας ή οι κανόνες χειρισμού τροφίμων.
- **Διάγραμμα «Πολιτισμικές αξίες έναντι εργασιακών αξιών»:** συγκρίνετε τις αξίες της κουλτούρας της χώρας καταγωγής (π.χ. σεμνότητα, τελετουργίες) με τις αξίες του χώρου εργασίας (π.χ. υγιεινή, ισότητα). Συζητήστε τα σημεία αλληλεπικάλυψης και τριβής.
- **Κύκλος επίλυσης προβλημάτων:** παρουσιάστε διλήμματα (π.χ. «Μπορώ να φοράω μαντίλα σε αυτή τη θέση;» ή «Πώς χαιρετώ τους επισκέπτες αν η σωματική επαφή δεν ενθαρρύνεται;») και καθοδηγήστε την ομάδα προς λύσεις που βασίζονται στον σεβασμό.

Συμβουλή προσαρμογής: ενθαρρύνετε τους εκπαιδευόμενους να κάνουν ερωτήσεις ανώνυμα και δημιουργήστε ένα ασφαλές περιβάλλον για διευκρινίσεις.

Ενδυνάμωση της ομάδας και ενσωμάτωση στην κοινότητα

Πώς μπορούν οι εκπαιδευτές να ενθαρρύνουν την ενδυνάμωση της ομάδας;

Η ενδυνάμωση της ομάδας ξεκινά όταν οι συμμετέχοντες αισθάνονται ότι εκτιμώνται, ότι ακούγονται και ότι αποτελούν μέρος ενός κοινού σκοπού. Οι εκπαιδευτές πρέπει να καλλιεργούν την αλληλοϋποστήριξη και τη συλλογική αυτοπεποίθηση μέσω συμμετοχικών τεχνικών και τη δημιουργία συμπεριληπτικού περιβάλλοντος.

- **Κύκλοι κοινών ιστοριών:** σε μικρές ομάδες, οι εκπαιδευόμενοι μοιράζονται προσωπικές εμπειρίες που σχετίζονται με την εργασία, τη μετανάστευση ή, αν είναι δυνατόν, με τη φιλοξενία ή τον εθελοντισμό. Οι άλλοι ακούνε και αναλογίζονται σημαντικές πτυχές. → Χτίζει εμπιστοσύνη, ενσυναίσθηση και αμοιβαίο σεβασμό.
- **Δραστηριότητες ομαδικής λήψης αποφάσεων:** αφήστε τους μαθητές να αποφασίσουν από κοινού πώς θα δομηθεί μια εκπαιδευτική εργασία (π.χ. πώς θα κατανεμηθούν τα καθήκοντα καθαρισμού ή πώς θα οργανωθεί μια προσομοίωση ρεσεψιόν, πώς θα ταξινομηθούν οι εκπαιδευτικές εργασίες). → Προωθεί την υπευθυνότητα και τη συνεργασία.
- **Εναλλαγή ρόλων ενδυνάμωσης:** αναθέστε εναλλασσόμενους ρόλους κατά τη διάρκεια των συνεδριών, όπως «αρχηγός ομάδας», «κινητοποιητής» ή «παρατηρητής», για να βοηθήσετε τους εκπαιδευόμενους να ανακαλύψουν τις ηγετικές τους ικανότητες.
- **Τοίχος εορτασμού:** αφιερώστε έναν πίνακα ή ένα flipchart για να αναρτούν οι εκπαιδευόμενοι τα επιτεύγματά τους (π.χ. εκμάθηση μιας νέας φράσης, πρόωρη ολοκλήρωση μιας εργασίας). → Αναγνωρίζει την πρόοδο και ενισχύει την ταυτότητα της ομάδας.

Συμβουλή προσαρμογής: για ομάδες με περιορισμένες δεξιότητες γραφής ή γλώσσας, χρησιμοποιήστε οπτικά σύμβολα, σχέδια ή αυτοκόλλητα με βάση τους ρόλους για να παρακολουθείτε και να γιορτάζετε τη συμβολή.

Ποιες δραστηριότητες μπορούν να προωθήσουν την ένταξη στην κοινότητα σε συγκεκριμένους επαγγελματικούς ρόλους;

Η ένταξη στην κοινότητα επιτυγχάνεται όταν οι εκπαιδευόμενοι συνδέουν τη μάθησή τους με πραγματικές αλληλεπιδράσεις, δημιουργώντας κοινωνικά δίκτυα πέρα από την αίθουσα εκπαίδευσης και εντός των ομάδων φιλοξενίας.

- **Σύστημα «Hospitality Buddy»:** ζευγαρώστε τους εκπαιδευόμενους με έναν συνάδελφο ή μέντορα από άλλη θέση εργασίας (π.χ. βοηθός κουζίνας με προσωπικό ρεσεψιόν). Ζητήστε τους να παρακολουθήσουν ο ένας τον άλλον για λίγο και να συζητήσουν πώς συνδέονται οι θέσεις εργασίας.
- **Χαρτογράφηση τοπικών πόρων:** δημιουργήστε έναν οπτικό χάρτη των κοινοτικών πόρων που συνδέονται με τον τομέα της φιλοξενίας (π.χ. κέντρα εργασίας, πολιτιστικοί σύλλογοι, γλωσσικά καφέ). Συζητήστε πώς μπορείτε να έχετε πρόσβαση και να επωφεληθείτε από τον καθένα.
- **Συνεντεύξεις «Γνωρίστε τον ρόλο»:** προσκαλέστε πρώην εκπαιδευόμενους ή επαγγελματίες (ακόμη και μέσω βιντεοκλήσεων) να μιλήσουν για την πορεία τους στον τομέα της φιλοξενίας. → Δημιουργεί φιλοδοξίες και συνδέει τους συμμετέχοντες με πραγματικά πρότυπα.
- **Παιχνίδια συμβολής συγκεκριμένων ρόλων:** οι μαθητές επιλύουν προκλήσεις εξυπηρέτησης συνδυάζοντας πληροφορίες από διαφορετικούς ρόλους. Παράδειγμα: πώς να προετοιμάσετε ένα δωμάτιο επισκεπτών εγκαίρως για το check-in χρησιμοποιώντας πληροφορίες από την Οροφοκόμο, την κουζίνα και τον βοηθό αποθεμάτων.
- **Δραστηριότητα «Μωσαϊκό ομάδας»:** κάθε εκπαιδευόμενος δημιουργεί μια προσωπική κάρτα ή πλακίδιο που δείχνει κάτι σημαντικό για την ταυτότητα ή τον πολιτισμό του. Σε μικρές ομάδες, αυτά τα κομμάτια συναρμολογούνται σε ένα συλλογικό μωσαϊκό με θέμα τη φιλοξενία (π.χ. «Τι προσφέρουμε στη φιλοξενία», «Μαζί εξυπηρετούμε» ή «Η εμπειρία των επισκεπτών μας ξεκινά εδώ»), προωθώντας τον αμοιβαίο σεβασμό, την αφήγηση ιστοριών και μια ισχυρή ομαδική ταυτότητα μέσω της οπτικής συνεργασίας.

Συμβουλή προσαρμογής: οργανώστε περιηγήσεις στην κοινότητα σε κοντινά ξενοδοχεία ή καφετέριες για έκθεση στο περιβάλλον, αν είναι δυνατόν.

Κοινές προκλήσεις που αντιμετωπίζουν οι πολυπολιτισμικές ομάδες

Πώς μπορούν οι εκπαιδευτές να προσφέρουν λύσεις σε αυτές τις προκλήσεις;

Οι πολυπολιτισμικές ομάδες συχνά αντιμετωπίζουν παρεξηγήσεις λόγω διαφορετικών τρόπων επικοινωνίας, προσδοκιών ή υποθέσεων. Οι εκπαιδευτές μπορούν να ανταποκριθούν ενισχύοντας την αυτογνωσία, προωθώντας τον ανοιχτό διάλογο και ενθαρρύνοντας την προληπτική επικοινωνία.

- **Ζωντανά σενάρια συγκρούσεων:** παρουσιάστε τυπικές διαπολιτισμικές παρεξηγήσεις (π.χ. άμεση έναντι έμμεσης ανατροφοδότησης, διαφορετικές αντιλήψεις για τον προσωπικό χώρο). → Ζητήστε από τους εκπαιδευόμενους να αναπαραστήσουν με role-play στρατηγικές σεβασμού και να αναστοχαστούν σχετικά με τα συναισθηματικά ερεθίσματα.

- **Ομαδικές συμφωνίες:** δημιουργήστε έναν κοινό «κώδικα ομάδας» κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης, ο οποίος περιγράφει τη σεβαστή συμπεριφορά, τους κανόνες επικοινωνίας και τις προσδοκίες απόκρισης - σχεδιασμένο από κοινού από τους συμμετέχοντες. → Προωθεί την υπευθυνότητα και την κοινή βάση.
- **Κάρτες πολιτισμικής συμπεριφοράς:** χρησιμοποιήστε κάρτες με τυπικές συμπεριφορές στο χώρο εργασίας (π.χ. «Κάνει ερωτήσεις/Δεν κάνει ερωτήσεις», «Μιλάει πολύ άμεσα») και συζητήστε τις ερμηνείες σε διαφορετικές κουλτούρες. → Χτίζει ενσυναίσθηση και αναδιαμορφώνει τις υποθέσεις.

Συμβουλή προσαρμογής: ζητήστε από τους εκπαιδευόμενους να υποβάλουν ανώνυμα στιγμές που ένιωσαν ότι δεν τους κατάλαβαν και χρησιμοποιήστε τις ως παραδείγματα μάθησης (με τη συγκατάθεσή τους).

Ποιες είναι οι αποτελεσματικές ασκήσεις ομαδικής ανάπτυξης σε πολυπολιτισμικές ομάδες;

Η αποτελεσματική οικοδόμηση ομαδικού πνεύματος σε διαφορετικές ομάδες εστιάζει στην ένταξη, την αμοιβαία εκτίμηση και τη συνεργασία χωρίς πίεση.

- **Κύκλος «Η δύναμή μου, η δύναμή μας»:** οι εκπαιδευόμενοι αναφέρουν μια προσωπική τους δύναμη (π.χ. υπομονή, χιούμορ, γρήγορη μάθηση), στη συνέχεια σχηματίζουν ομάδες με μικτούς ρόλους και αποφασίζουν πώς κάθε δύναμη μπορεί να υποστηρίξει μια εργασία. → Χτίζει εμπιστοσύνη και αλληλεξάρτηση.
- **Κουίζ πολιτισμικής σύνδεσης:** δημιουργήστε απλές ερωτήσεις σχετικά με τα έθιμα, τους χαιρετισμούς ή τα τρόφιμα σε διάφορες κουλτούρες της ομάδας. → Ξυπνά την περιέργεια και σπάει τα στερεότυπα.
- **Πρόκληση σιωπηλής συνεργασίας:** οι ομάδες ολοκληρώνουν μια σύντομη εργασία (π.χ. δημιουργία ενός μενού) χρησιμοποιώντας μόνο χειρονομίες, χωρίς να μιλάνε. → Αποκαλύπτει μη λεκτικές συνήθειες και καλλιεργεί την προσαρμοστικότητα.

Συμβουλή προσαρμογής: χρησιμοποιήστε εικονίδια, εικόνες και πολυγλωσσική υποστήριξη για να συμπεριλάβετε όλα τα επίπεδα γραμματισμού.

Ποιος είναι ο ρόλος των νομικών και ηθικών κατευθυντήριων γραμμών στη διατήρηση σεβασμού στις αλληλεπιδράσεις και στην επίλυση συγκρούσεων σε ομάδες με διαφορετικά υπόβαθρα.

Οι εκπαιδευτές πρέπει να εξοπλίσουν τους εκπαιδευόμενους με βασικές γνώσεις σχετικά με τα δικαιώματα και τη συμπεριφορά στο χώρο εργασίας, ώστε να διασφαλίζουν την αξιοπρέπεια, την ασφάλεια και τη δικαιοσύνη σε διαφορετικά περιβάλλοντα φιλοξενίας.

- **Μικρές νομικές ενημερώσεις:** παρουσιάστε απλοποιημένες περιλήψεις των δικαιωμάτων στο χώρο εργασίας (μη διάκριση, καταπολέμηση της παρενόχλησης, δίκαιος προγραμματισμός, κ.λπ.). Χρησιμοποιήστε οπτικό υλικό ή μεταφρασμένα φυλλάδια.
- **Ρόλοι για τον καθορισμό ορίων:** προσομοιώστε καταστάσεις όπου η συμπεριφορά υπερβαίνει τα όρια (π.χ. ανεπιθύμητη επαφή, αδιάκριτα αστεία). → Καθοδηγήστε τους μαθητές να ανταποκρίνονται με σεβασμό και να γνωρίζουν πότε πρέπει να αναφέρουν το θέμα σε ανώτερο επίπεδο.
- **Κάρτες προβληματισμού για την ηθική:** δώστε παραδείγματα ηθικών διλημμάτων (π.χ. ευνοιοκρατία, παραπληροφόρηση, ιδιωτικότητα) και καλέστε τους εκπαιδευόμενους να επιλέξουν σεβαστές επιλογές από μια σειρά απαντήσεων.

Συμβουλή για τον εκπαιδευτή: διευκρινίστε ότι οι νομικές και ηθικές νόρμες προστατεύουν όλους - όχι μόνο τον εργοδότη. Ενθαρρύνετε την ανοιχτή συζήτηση σχετικά με το τι σημαίνει «δίκαιη μεταχείριση» σε διαφορετικές κουλτούρες.

Ενότητα 3 – Μελέτη περίπτωσης

Περιγραφή σεναρίου

Ένα μεσαίου μεγέθους ξενοδοχείο στη Βιέννη προσέλαβε τρεις μετανάστριες: τη Σάρα από την Τυνησία, τη Φατίμα από τη Συρία και την Ιουλία από την Τσετσενία, στο πλαίσιο μιας νέας πρωτοβουλίας κοινωνικής απασχόλησης. Εντάχθηκαν σε μια υπάρχουσα ομάδα οροφοκομίας που λειτουργούσε με αυστηρό χρονοδιάγραμμα, συντονισμένο με τις λειτουργίες της ρεσεψιόν. Αν και ήταν μορφωμένες και εργατικές, οι νέες μέλη της ομάδας αντιμετώπιζαν γλωσσικά εμπόδια και είχαν διαφορετικές πολιτισμικές προσδοκίες όσον αφορά την ιεραρχία, την επικοινωνία και την κατανομή των εργασιών. Μια κοινή ένταση προέκυψε γύρω από την κατανομή των εργασιών κατά τη διάρκεια των πολυάσχολων πρωινών βάρδιων. Η Αυστριακή επικεφαλής της ομάδας ένιωθε ότι η Φατίμα απέφευγε τις πιο δύσκολες εργασίες, ενώ εκείνη πίστευε ότι έδειχνε σεβασμό με το να μην «αναλαμβάνει» χωρίς να της ζητηθεί.

Ανάλυση και διδάγματα

Η εκπαιδευτής που ηγήθηκε αυτής της διαδικασίας ένταξης οργάνωνε εβδομαδιαίες συναντήσεις ανατροφοδότησης χρησιμοποιώντας οπτικά βοηθήματα και κάρτες με προτάσεις, επιτρέποντας σε όλα τα μέλη της ομάδας να εκφράσουν τις ανησυχίες τους με ασφαλή και οργανωμένο τρόπο. Εφάρμοσε επίσης σύντομες προσομοιώσεις ανταλλαγής ρόλων, όπου οι μετανάστες και το τοπικό προσωπικό αντάλλαξαν προσωρινά τα καθήκοντά τους (π.χ. προετοιμασία δωματίων, αναφορά προβλημάτων στους προϊσταμένους). Μέσα από αυτές τις ασκήσεις, η ομάδα ανακάλυψε ότι μεγάλο μέρος της σύγκρουσης προήλθε από έμμεσους τρόπους επικοινωνίας και Οι εκπαιδευτές ενθάρρυναν την ομάδα να δημιουργήσει κοινές κατευθυντήριες γραμμές για τη συνεργασία, συμπεριλαμβανομένου του τρόπου με τον οποίο ζητούν βοήθεια, εναλλάσσουν τα καθήκοντα δίκαια και δίνουν ανατροφοδότηση με σεβασμό. Σενάρια επίλυσης συγκρούσεων και αφίσες πολιτισμικής χαρτογράφησης προστέθηκαν στην αίθουσα προσωπικού για να προωθήσουν τη συνεχή κατανόηση.

Βασικά συμπεράσματα

- Οι γυναίκες πρόσφυγες συχνά διστάζουν να διεκδικήσουν τα δικαιώματά τους λόγω των πολιτισμικών κανόνων που αφορούν τον σεβασμό και την ιεραρχία
- Το δομημένο παιχνίδι ρόλων και η αντανάκλαση με βάση σενάρια προάγουν την ενσυναίσθηση και την πιο σαφή επικοινωνία.
- Η δημιουργία οπτικών εργαλείων και κωδικών ομάδας που έχουν σχεδιαστεί από την ομάδα βοηθά στη γεφύρωση των υποθέσεων και στην οικοδόμηση εμπιστοσύνης.
- Οι εκπαιδευτές διαδραματίζουν κρίσιμο ρόλο στη διαμόρφωση συμπεριφοράς χωρίς αποκλεισμούς και στη δημιουργία χώρου για ανατροφοδότηση, ειδικά σε ρόλους φιλοξενίας με γρήγορους ρυθμούς.

Αυτό το παράδειγμα αντικατοπτρίζει τα βασικά στοιχεία του μοντέλου: γεφύρωση των επικοινωνιακών χασμάτων, αποδοχή της πολιτισμικής πολυμορφίας, ενδυνάμωση των συμμετεχόντων και ενίσχυση της συνοχής της ομάδας σε ένα πραγματικό περιβάλλον φιλοξενίας.

Ενότητα 4 – Παραδείγματα ασκήσεων

Οροφοκομία

Σενάριο ρόλων: Αντιμετώπιση αιτημάτων πελατών με πολιτισμική ευαισθησία

Οι συμμετέχοντες υποδύονται το προσωπικό οροφοκομίας που ανταποκρίνεται σε ειδικά αιτήματα των επισκεπτών (π.χ. επιπλέον πετσέτες, χαλάκια προσευχής ή προτιμήσεις καθαρισμού με βάση πολιτισμικές νόρμες). Το σενάριο ρόλων προσομοιώνει πιθανές προκλήσεις που προκαλούνται από περιορισμένες γλωσσικές δεξιότητες, πολιτισμικές παρεξηγήσεις και συναισθηματικές αντιδράσεις των επισκεπτών. Δίνει έμφαση στην επικοινωνία με σεβασμό, την αναγνώριση των πολιτισμικών αναγκών και την αυτοπεποίθηση στην αντιμετώπιση ευαίσθητων α

Οι εκπαιδευόμενοι εξασκούνται στον εντοπισμό κρυφών προσδοκιών, στην προσεκτική προσαρμογή των διαδικασιών και στην ανταπόκριση με επαγγελματισμό και ενσυναίσθηση.

Μαθησιακοί στόχοι:

- Εξάσκηση σεβασμού στην επικοινωνία
- Αναγνώριση και προσαρμογή στις πολιτισμικές προσδοκίες
- Ανάπτυξη αυτοπεποίθησης στην αντιμετώπιση ευαίσθητων αλληλεπιδράσεων με επισκέπτες

Ρύθμιση καρτών σεναρίων:

Οι ρόλοι εναλλάσσονται ώστε όλοι οι συμμετέχοντες να βιώσουν διαφορετικές προοπτικές. Κάθε κάρτα ρόλου περιλαμβάνει:

- **Ρόλος Α:** Μέλος του προσωπικού οροφοκομίας
- **Ρόλος Β:** Επισκέπτης με συγκεκριμένο πολιτισμικό αίτημα
- **Παρατηρητής:** προσφέρει ανατροφοδότηση και σχόλια μετά το παιχνίδι ρόλων

Πολιτισμικά αιτήματα επισκεπτών με πλαίσιο

1. **Προσαρμογή της διαρρύθμισης του δωματίου:** ο επισκέπτης ζητά την αναδιάταξη ορισμένων αντικειμένων του δωματίου (π.χ. κρεβάτι, καρέκλα, χαλί προσευχής) ώστε να βλέπουν προς μια πνευματική κατεύθυνση, όπως η Μέκκα ή η Ανατολή. Σημαντικό για τελετουργίες προσευχής ή συμβολική αρμονία.
2. **Αποφυγή ισχυρών προϊόντων καθαρισμού:** ο επισκέπτης προτιμά φυσικά ή άοσμα καθαριστικά προϊόντα λόγω αλλεργικών αντιδράσεων.
3. **Αίτημα για τη σειρά καθαρισμού:** ο επισκέπτης ζητά από το προσωπικό να ξεκινήσει τον καθαρισμό από ένα συγκεκριμένο τμήμα του δωματίου (π.χ. όχι πρώτα από το μπάνιο) για να τηρηθεί η σειρά των τελετουργικών καθαρισμών.

Αναγνώριση των πολιτισμικών προσδοκιών

Οι εκπαιδευόμενοι μαθαίνουν να:

- Να ακούνε προσεκτικά για έμμεσες ή συναισθηματικά εκφρασμένες αιτήσεις

- Να παρατηρούν χειρονομίες, δυσφορία ή επείγοντα ζητήματα
- Θέτουν διευκρινιστικές ερωτήσεις χωρίς να γίνονται αδιάκριτοι: «Θα βοηθούσε αν αλλάζαμε τη σειρά καθαρισμού;»
- Υποθέτουν καλές προθέσεις και παραμένουν ανοιχτοί στη μάθηση

Φράσεις σεβαστικής επικοινωνίας

Χρησιμοποιήστε απλή γλώσσα που ενισχύει την εμπιστοσύνη:

- «Σας ευχαριστώ που με ενημερώσατε. Θα φροντίσω να γίνει αυτό».
- «Θα χαρώ να προσαρμόσω το δωμάτιο σύμφωνα με τις προτιμήσεις σας.»
- «Σας βολεύει καλύτερα αυτή η θέση; Θέλω να νιώθετε άνετα.»

Οικοδόμηση εμπιστοσύνης σε ευαίσθητες αλληλεπιδράσεις

Ενδυναμώστε τους εκπαιδευόμενους ενθαρρύνοντάς τους να:

- Παραμείνετε ψύχραιμοι και μη αμυντικοί σε άγνωστες καταστάσεις
- Αντιμετωπίστε κάθε πολιτισμική απαίτηση ως ευκαιρία για την οικοδόμηση εμπιστοσύνης
- Ζητήστε υποστήριξη από τους προϊσταμένους σας αν δεν είστε σίγουροι για το πώς να προχωρήσετε
- Συζητήστε μαζί μετά το παιχνίδι ρόλων για να μοιραστείτε τα συμπεράσματα και τις στρατηγικές

Ομαδική δραστηριότητα: Πρόκληση ομαδικής εργασίας σε εργασίες καθαρισμού

Οι συμμετέχοντες χωρίζονται σε μικρές ομάδες καθαρισμού και τους δίνεται μια εικονική λίστα ελέγχου καθαρισμού δωματίου ξενοδοχείου που περιλαμβάνει σημειώσεις για συγκεκριμένους επισκέπτες που απαιτούν πολιτισμική ευαισθησία και δημιουργική επίλυση προβλημάτων. Πρέπει να σχεδιάσουν, να αναθέσουν και να εκτελέσουν συνεργατικά τις εργασίες μέσα σε ένα εικονικό χρονικό περιορισμό, αντανakλώντας ρεαλιστικές προκλήσεις συντονισμού σε ένα ξενοδοχειακό περιβάλλον.

Αιτήματα επισκεπτών

Κάθε ομάδα λαμβάνει μια κάρτα με ένα προσομοιωμένο σενάριο καθαρισμού με συγκεκριμένες οδηγίες από τους επισκέπτες, όπως:

- **Σημείωση για αλλεργίες:** «Παρακαλώ μην χρησιμοποιείτε αρωματικά προϊόντα καθαρισμού».
- **Θρησκευτικά αντικείμενα:** «Παρακαλώ μην αγγίζετε το βωμό προσευχής».
- **Προτίμηση σειράς καθαρισμού:** «Παρακαλώ ξεκινήστε τον καθαρισμό από τον κύριο χώρο του δωματίου, όχι από το μπάνιο».

Μπορούν να προστεθούν επιπλέον περιορισμοί, όπως «το δωμάτιο πρέπει να είναι έτοιμο σε 15 λεπτά» ή «εργασία με περιορισμένα αναλώσιμα», για να αυξηθεί η πίεση.

Ρόλοι και σύνθεση ομάδων

Σε ομάδες 3-5 συμμετεχόντων ανατίθενται ρόλοι:

- **Υπεύθυνος δωματίου:** Εποπτεύει την πρόοδο της λίστας ελέγχου και διαχειρίζεται το χ
- **Σύνδεσμος πολιτισμού:** Εστιάζει στην ερμηνεία των σημειώσεων των επισκεπτών και στη συμβουλευτική για προσαρμογές
- **Ανάθεση εργασιών:** Κατανέμουν τις εργασίες καθαρισμού με βάση την προσβασιμότητα, το επίπεδο άνεσης και τα δυνατά σημεία

- Προαιρετικό: **Παρατηρητής/εκπαιδευτής:** Παρακολουθεί την επικοινωνία, τον προγραμματισμό και τον σεβασμό στις ευαισθησίες των επισκεπτών

Οδηγίες για τους εκπαιδευτές

1. Ενημερώστε τους συμμετέχοντες για το σενάριο των επισκεπτών και τη διάταξη του
2. Τονίστε ότι τα αιτήματα πρέπει να γίνονται σεβαστά και οι λύσεις να βρίσκονται από κοινού
3. Ενθαρρύνετε τις ομάδες να:
 - a. Συζητήσουν ένα πιθανό σχέδιο καθαρισμού
 - b. Αναθέσουν καθήκοντα με σαφή αιτιολόγηση
 - c. Κάνουν επιλογές προσαρμογής (π.χ. μετάβαση σε στεγνό καθάρισμα/αναδιάταξη της σειράς των εργασιών)
4. Παρέχετε ένα ορατό χρονόμετρο για 15-20 λεπτά για να προσομοιώσετε τον πραγματικό χρόνο του ξενοδοχείου
5. Παρατηρήστε πώς οι ομάδες επικοινωνούν υπό πίεση και χειρίζονται πολιτισμικές λεπτομέρειες

Ερωτήσεις αναστοχασμού για την Οροφοκόμος

- Πώς διευκρινίσατε τις οδηγίες ή ζητήσατε βοήθεια κατά τη διάρκεια της εργασίας στην κουζίνα;
- Τι μάθατε από τις πολιτισμικές συμβουλές μαγειρικής των συναδέλφων σας;
- Πώς επηρέασε η επικοινωνία το αποτέλεσμα του πιάτου σας;
- Τι θα κάνετε διαφορετικά την επόμενη φορά για να βελτιώσετε την ομαδική εργασία και την κατανόηση;

Βοηθός κουζίνας

Σενάριο ρόλων: Επικοινωνία σε μια πολυπολιτισμική κουζίνα

Οι συμμετέχοντες προσομοιώνουν μια πολυάσχολη βάρδια σε μια πολυπολιτισμική ομάδα. Ένας εκπαιδευόμενος λαμβάνει οδηγίες για την προετοιμασία των τροφίμων (π.χ. «κόψτε τα λαχανικά σε λεπτές φέτες») από έναν συνάδελφο που μιλάει με έντονη προφορά ή χρησιμοποιεί χειρονομίες αντί για σαφή λόγια. Ο εκπαιδευόμενος πρέπει να διευκρινίσει την εργασία με σεβασμό και να την ολοκληρώσει υπό πίεση χρόνου.

Στόχοι

- Ενίσχυση της λεκτικής και μη λεκτικής επικοινωνίας
- Ανάπτυξη αυτοπεποίθησης στο να ζητάει βοήθεια ή διευκρινίσεις
- Προώθηση του αμοιβαίου σεβασμού παρά τις γλωσσικές διαφορές

Ανάθεση ρόλων

Χρησιμοποιήστε κάρτες σεναρίων ή προφορικές οδηγίες για να αναθέσετε τους ρόλους (οι ρόλοι εναλλάσσονται):

- **Ρόλος Α – Βοηθός κουζίνας:** λαμβάνει ασαφείς οδηγίες και πρέπει να ζητήσει διευκρινίσεις
- **Ρόλος Β – Πολύγλωσσος συνάδελφος:** δίνει οδηγίες χρησιμοποιώντας προφορά, χειρονομίες ή περιορισμένο λεξιλόγιο

- **Παρατηρητής:** σημειώνει τον τρόπο με τον οποίο γίνεται η διευκρίνιση και δίνει ανατροφοδότηση σχετικά με τον τόνο, τη γλώσσα του σώματος και την ομαδική εργασία

Δημιουργία επικοινωνιακής πρόκλησης

Ο εκπαιδευτής παρέχει:

- **Μια απλή εργασία στην κουζίνα** (π.χ. «ετοιμάστε σαλάτα με λεπτοκομμένα αγγούρια και καρότα»)
- **Μια παραλλαγή:** η οδηγία δίνεται με ασαφή προφορά ή χειρονομίες
- **Χρονικό όριο:** 5–7 λεπτά για την ολοκλήρωση της εργασίας μετά τη διευκρίνιση

Οι συμμετέχοντες πρέπει:

- Ζητήσουν διευκρινίσεις με σεβασμό
- Χρησιμοποιήσουν μη λεκτικές ενδείξεις (δείχνοντας, μιμούμενοι)
- Επιβεβαιώσουν ότι έχουν κατανοήσει πριν ξεκινήσουν

Παραδείγματα φράσεων για ευγενική διευκρίνιση

Εξοπλίστε τους εκπαιδευόμενους με υποστηρικτική γλώσσα:

- «Μπορείτε να μου δείξετε τι εννοείτε;»
- «Εννοείτε κάτι τέτοιο;» (ενώ το επιδεικνύετε)
- «Θέλω να βεβαιωθώ ότι κατάλαβα σωστά – μπορείτε να το επαναλάβετε αργά;»

Σενάριο ρόλων: Διαχείριση παραπόνων πελατών με ενσυναίσθηση

Οι συμμετέχοντες εργάζονται σε μικρές ομάδες για να προετοιμάσουν ένα απλό πιάτο (π.χ. τηγανητά λαχανικά ή σαλάτα). Οι ρόλοι εναλλάσσονται μεταξύ **προετοιμασίας**, **μαγειρέματος** και **σερβιρίσματος**. Κάθε μέλος μοιράζεται μια συμβουλή ή παράδοση σχετικά με την κουζίνα της κουλτούρας του (π.χ. χρήση μπαχαρικών, τεχνική κοπής, στυλ σερβιρίσματος). Η δραστηριότητα προάγει τη συνεργασία, τον πολιτισμικό ανταλλαγή και την τήρηση των οδηγιών σε ένα δυναμικό περιβάλλον κουζίνας.

Δημιουργία ομάδων και ρόλοι

Ομάδες 3-5 συμμετεχόντων (οι ρόλοι εναλλάσσονται):

- **Υπεύθυνος προετοιμασίας:** οργανώνει τα συστατικά και αναθέτει τις εργασίες κοπής
- **Υπεύθυνος μαγειρέματος:** διαχειρίζεται τη διαδικασία μαγειρέματος και το χρονοδιάγραμμα
- **Υπεύθυνος σερβιρίσματος:** τακτοποιεί το τελικό πιάτο και το παρουσιάζει
- **Πολιτιστικός συνεισφέρων:** μοιράζεται προσωπικές ή πολιτιστικές γνώσεις μαγειρικής κατά τη διάρκεια της διαδικασίας

Οδηγίες για τους εκπαιδευτές

1. Επιλέξτε ένα απλό, πολιτισμικά ουδέτερο πιάτο
2. Παρέχετε βασικά συστατικά και εργαλεία
3. Ενθαρρύνετε τους συμμετέχοντες να:
 - ο μοιραστούν μαγειρικές συμβουλές από το περιβάλλον τους
 - ο ασκηθούν στο να δίνουν και να λαμβάνουν οδηγίες με σαφήνεια
 - ο υποστηρίξουν ο ένας τον άλλον κατά τη διάρκεια της διαδικασίας
4. Ορίστε ένα χρονικό όριο (20-30 λεπτά)
5. Παρατηρήστε πώς επικοινωνούν και προσαρμόζονται οι ομάδες

Ερωτήσεις για προβληματισμό σχετικά με τη βοήθεια στην κουζίνα

- Πώς διευκρινίσατε τις οδηγίες ή ζητήσατε βοήθεια κατά τη διάρκεια της εργασίας στην κουζίνα;
- Τι μάθατε από τις συμβουλές μαγειρικής των συναδέλφων σας;
- Πώς επηρέασε η επικοινωνία το αποτέλεσμα του πιάτου σας;
- Τι θα κάνετε διαφορετικά την επόμενη φορά για να βελτιώσετε την ομαδική εργασία και την κατανόηση;

Λειτουργία ρεσεψιόν

Σενάριο ρόλων: Διαχείριση παραπόνων πελατών με ενσυναίσθηση

Οι συμμετέχοντες προσομοιώνουν μια πραγματική αλληλεπίδραση στη ρεσεψιόν, όπου ένας επισκέπτης εκφράζει την απογοήτευσή του (π.χ. θορυβώδες δωμάτιο, καθυστέρηση στο check-in, έλλειψη ανέσεων). Ένας εκπαιδευόμενος παίζει τον ρόλο του επισκέπτη, ενώ ένας άλλος παίζει τον ρόλο του υπαλλήλου της ρεσεψιόν που έχει ως αποστολή να ηρεμήσει την κατάσταση και να προσφέρει μια λύση.

Μαθησιακοί στόχοι

- Εξάσκηση στον έλεγχο των συναισθημάτων και στην αποκλιμάκωση των συγκρούσεων
- Ανάπτυξη αυτοπεποίθησης στις αλληλεπιδράσεις με τους επισκέπτες
- Ανάπτυξη σκέψης προσανατολισμένης στη λύση υπό πίεση

Ανάθεση ρόλων

Χρησιμοποιήστε κάρτες σεναρίων ή προφορικές οδηγίες για να αναθέσετε τους ρόλους (οι ρόλοι εναλλάσσονται):

- **Ρόλος Α – Προσωπικό ρεσεψιόν:** ανταποκρίνεται στο παράπονο με ενσυναίσθηση και επαγγελματισμό
- **Ρόλος Β – Επισκέπτης:** εκφράζει δυσαρέσκεια, ενδεχομένως με έντονα συναισθήματα
- **Παρατηρητής/Διευθυντής:** παρέχει ανατροφοδότηση σχετικά με τον τόνο, τη γλώσσα του σώματος και τη στρατηγική επίλυσης

Σενάρια παραπόνων (παραδείγματα)

Οι εκπαιδευτές μπορούν να επιλέξουν από ρεαλιστικές καταγγελίες επισκεπτών, οι οποίες αντικατοπτρίζουν κοινές απογοητεύσεις και συναισθηματικούς παράγοντες που προκαλούν ένταση σε περιβάλλοντα φιλοξ

- «Το δωμάτιό μου ήταν πολύ θορυβώδες χθες το βράδυ – δεν μπορούσα να κοιμηθώ».
- «Περίμενα 30 λεπτά για να κάνω check-in. Γιατί δεν ήταν κανείς στη ρεσεψιόν;»
- «Έκλεισα δωμάτιο με μπαλκόνι, αλλά δεν μου έδωσαν τέτοιο».

Οδηγίες για τους εκπαιδευτές

1. Ενημερώστε τους συμμετέχοντες για το σενάριο και τον συναισθηματικό τόνο
2. Ενθαρρύνετε τους **επισκέπτες** να εκφράσουν τις ανησυχίες τους με ειλικρίνεια
3. Καθοδηγήστε το **προσωπικό της ρεσεψιόν** να:
 - Χρησιμοποιήσει ενεργητική ακρόαση (οφθαλμική επαφή, νεύματα, παράφραση)
 - Επικυρώσει τα συναισθήματα του επισκέπτη χωρίς αμυντική στάση

- ο Προτείνει μια λύση ή το επόμενο βήμα (π.χ. αλλαγή δωματίου, συγγνώμη, αποζημίωση)
4. Συζητήστε με τους παρατηρητές για να επισημάνετε τα δυνατά σημεία και τους τομείς που χρειάζονται βελτίωση.

Παραδείγματα φράσεων για επικοινωνία με ενσυναίσθηση

Εξοπλίστε τους εκπαιδευόμενους με υποστηρικτική γλώσσα:

- «Λυπάμαι πολύ που το ακούω - πρέπει να ήταν απογοητευτικό.»
- «Σας ευχαριστούμε που μας το επισημάνετε. Ας δούμε πώς μπορώ να βοηθήσω.»
- «Καταλαβαίνω την ανησυχία σας. Θα κάνω ό,τι μπορώ για να διορθώσω την κατάσταση.»

Ομαδική δραστηριότητα: Άσκηση ομαδικής ανάπτυξης για τη βελτίωση των κοινωνικών αλληλεπιδράσεων

Οι συμμετέχοντες εναλλάσσονται σε σύντομα σενάρια ρόλων που περιλαμβάνουν **χαιρετισμούς**, **check-in** και **επίλυση προβλημάτων**. Κάθε γύρος περιλαμβάνει έναν **επισκέπτη**, έναν **ρεσεψιονίστ** και έναν **διευθυντή**. Ο στόχος είναι να εξερευνήσουν διαφορετικές προοπτικές και να βελτιώσουν τη λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία στο χώρο της ρεσεψιόν.

Ρύθμιση ρόλων

Ομάδες των 3 μελών εναλλάσσονται μεταξύ:

- **Επισκέπτης:** εκφράζει μια ανάγκη ή ανησυχία
- **Υπάλληλος ρεσεψιόν:** απαντά με επαγγελματισμό
- **Διευθυντής:** υποστηρίζει την επίλυση ή παρατηρεί την αλληλεπίδραση

Τα σενάρια μπορεί να περιλαμβάνουν: χειρισμό ενός σφάλματος διπλής κράτησης ή βοήθεια σε έναν επισκέπτη με ένα ειδικό αίτημα (π.χ. καθυστερημένο check-out)

Οδηγίες για τους εκπαιδευτές

1. Παρέχετε υποδείξεις για τα σενάρια και κάρτες ρόλων
2. Ενθαρρύνετε τους συμμετέχοντες να:
 - ο Χρησιμοποιούν σαφείς, φιλικές χαιρετισμούς
 - ο Εξασκηθούν στη ρύθμιση του τόνου της φωνής και στη γλώσσα του σώματος
 - ο Αλλάξουν ρόλους για να κατανοήσουν τις διαφορετικές ευθύνες
3. Κάντε ανασκόπηση μετά από κάθε γύρο για να συζητήσετε τους τρόπους επικοινωνίας και τον συναισθηματικό αντίκτυπο

Ερωτήσεις για προβληματισμό σχετικά με τη λειτουργία της ρεσεψιόν

- Πώς επηρέασαν η ενσυναίσθηση και ο τόνος της φωνής την αντίδραση του επισκέπτη;
- Τι σας βοήθησε να παραμείνετε ήρεμοι και να εστιάσετε στην εξεύρεση λύσης κατά τη διάρκεια της καταγγελίας;
- Πώς η αλλαγή ρόλων άλλαξε την κατανόησή σας για την εξυπηρέτηση των επισκεπτών;
- Τι θα εφαρμόσετε σε μελλοντικές αλληλεπιδράσεις για να βελτιώσετε την ικανοποίηση των επισκεπτών;

Βοήθεια στη διαχείριση αποθεμάτων

Σενάριο ρόλων: Συνεργασία με διαφορετικούς προμηθευτές και συναδέλφους

Οι συμμετέχοντες προσομοιώνουν μια αλληλεπίδραση παράδοσης αποθεμάτων με έναν προμηθευτή που μιλάει διαφορετική γλώσσα ή έχει άγνωστες προσδοκίες. Ο εκπαιδευόμενος πρέπει να επιβεβαιώσει την παράδοση, να εντοπίσει τυχόν ασυμφωνίες (π.χ. ελλείποντα ή λανθασμένα είδη) και να επιλύσει το ζήτημα με σεβασμό.

Μαθησιακοί στόχοι

- Εξάσκηση σεβαστής και αποφασιστικής επικοινωνίας
- Αντιμέτωπιση πολιτισμικών και λογιστικών διαφορών
- Ανάπτυξη αυτοπεποίθησης στην επαγγελματική επίλυση προβλημάτων παράδοσης

Ανάθεση ρόλων

Χρησιμοποιήστε κάρτες σεναρίων ή προφορικές οδηγίες για να αναθέσετε τους ρόλους (οι ρόλοι εναλλάσσονται):

- **Ρόλος Α – Βοηθός αποθήκης:** παραλαμβάνει και ελέγχει την παράδοση
- **Ρόλος Β – Εκπρόσωπος προμηθευτή:** μιλάει με περιορισμένη γνώση της τοπικής γλώσσας ή χρησιμοποιεί διαφορετική ορολογία
- **Παρατηρητής/Συνάδελφος:** σημειώνει τον τρόπο αντιμετώπισης της διαφοράς και παρέχει ανατροφοδότηση σχετικά με τον τόνο, τη σαφήνεια και την επίλυση προβλημάτων

Ρύθμιση σεναρίου παράδοσης

Οι εκπαιδευτές παρέχουν ένα ψεύτικο δελτίο παράδοσης με:

- **Αναντιστοιχία ειδών:** π.χ. αναμένονταν 10 μονάδες, παραδόθηκαν μόνο 8
- **Σύγχυση ετικετών:** π.χ. το προϊόν έχει διαφορετική ετικέτα από την αναμενόμενη
- **Γλωσσικό εμπόδιο:** ο προμηθευτής χρησιμοποιεί άγνωστους όρους ή χειρονομίες

Οι συμμετέχοντες πρέπει:

- Επιβεβαιώσουν την παράδοση
- Προσδιορίσουν και περιγράψουν το πρόβλημα
- Το επιλύουν με σεβασμό και αποφασιστικότητα

Παραδείγματα φράσεων για αποφασιστική επικοινωνία

Εξοπλίστε τους εκπαιδευόμενους με υποστηρικτική γλώσσα:

- «Παρατήρησα μια διαφορά στην ποσότητα — μπορούμε να το ελέγξουμε μαζί;»
- «Μπορείτε να με βοηθήσετε να καταλάβω αυτή την ετικέτα; Φαίνεται διαφορετική από το αναμενόμενο.»
- «Ας βρούμε μια λύση που να μας βολεύει και τους δύο.»

Ομαδική δραστηριότητα: Άσκηση συνεργατικής διαχείρισης αποθεμάτων

Οι συμμετέχοντες εργάζονται σε μικρές ομάδες για να οργανώσουν έναν εικονικό κατάλογο αποθέματος που περιλαμβάνει αντικείμενα **που λείπουν, έχουν λανθασμένη ετικέτα ή είναι διπλά**. Πρέπει να ταξινομήσουν, να επισημάνουν και να αναφέρουν τις αποκλίσεις χρησιμοποιώντας ένα κοινό φύλλο παρακολούθησης. Η δραστηριότητα προσομοιώνει τον

πραγματικό συντονισμό σε μια αποθήκη και δίνει έμφαση στην προσοχή στη λεπτομέρεια, την ομαδική εργασία και την επικοινωνία.

Δημιουργία ομάδων και ρόλοι

Ομάδες 3-5 συμμετεχόντων (οι ρόλοι εναλλάσσονται):

- **Υπεύθυνος αποθέματος:** επιβλέπει τη ταξινόμηση και την παρακολούθηση
- **Ελεγκτής ετικετών:** επαληθεύει τα ονόματα και τους κωδικούς των αντικειμένων
- **Αναφορέας:** καταγράφει τις αποκλίσεις και προετοιμάζει μια σύνοψη
- **Σύνδεσμος logistics:** προτείνει λύσεις και επικοινωνεί με τον εκπαιδευτή/προμηθευτή

Οδηγίες για τους εκπαιδευτές

1. Παρέχετε έναν εικονικό κατάλογο αποθέματος με σκόπιμα λάθη
2. Συμπεριλάβετε φυσικές ή εκτυπωμένες κάρτες ειδών για ταξινόμηση
3. Ενθαρρύνετε τις ομάδες να:
 - ο Εντοπίζουν και διορθώνουν τα λάθη
 - ο Συζητήσουν πώς να αναφέρουν τα προβλήματα με σαφήνεια
 - ο Χρησιμοποιούν ευγενική γλώσσα όταν προτείνουν διορθώσεις
4. Ορίστε ένα χρονικό όριο (15-20 λεπτά) για να προσομοιώσετε την πίεση του πραγματικού χρόνου
5. Παρατηρήστε τον τρόπο με τον οποίο οι ομάδες επικοινωνούν και αναθέτουν εργασίες

Ερωτήσεις για προβληματισμό σχετικά με τη διαχείριση αποθεμάτων

- Πώς σας βοήθησε η σαφής επικοινωνία να εντοπίσετε και να επιλύσετε προβλήματα;
- Ποιες πολιτισμικές ή γλωσσικές διαφορές συναντήσατε και πώς προσαρμοστήκατε;
- Πώς μοιράστηκε η ομάδα σας τις ευθύνες και έλυσε τα προβλήματα από κοινού;
- Τι θα εφαρμόσετε στις μελλοντικές σας συναλλαγές με προμηθευτές ή αποθήκες για να βελτιώσετε την ακρίβεια και τη συνεργασία;

Ενότητα 5 - Εργαλεία αξιολόγησης επιπτώσεων και αυτοαξιολόγησης

Για να διασφαλιστεί ότι οι γυναίκες πρόσφυγες που παρακολουθούν προγράμματα κατάρτισης στον τομέα της φιλοξενίας μπορούν να αναγνωρίσουν την πρόοδό τους και οι εκπαιδευτές μπορούν να υποστηρίξουν αποτελεσματικά την ανάπτυξή τους, αυτή η ενότητα προσφέρει πρακτικά εργαλεία για την αξιολόγηση των διαπροσωπικών και κοινωνικών δεξιοτήτων.

Κλίμακα αυτοαξιολόγησης

Η αυτοαξιολόγηση βοηθά τους εκπαιδευόμενους να συνειδητοποιήσουν τα δυνατά τους σημεία στις διαπροσωπικές σχέσεις και τους τομείς που μπορούν να βελτιωθούν. Ενθαρρύνει τον αναστοχασμό και ενισχύει την αυτοπεποίθηση, δείχνοντας την πρόοδο που έχει επιτευχθεί με την πάροδο του χρόνου. Οι εκπαιδευτές μπορούν να χρησιμοποιήσουν τα αποτελέσματα για να εντοπίσουν κοινές προκλήσεις, να προσαρμόσουν την υποστήριξη και να επιβραβεύσουν τις ατομικές επιτεύξεις. Αυτό το εργαλείο είναι ιδιαίτερα χρήσιμο για την παρακολούθηση των λεπτών αλλαγών στην επικοινωνία, στην ομαδική εργασία και στην αυτοέκφραση, οι οποίες ενδέχεται να μην είναι άμεσα ορατές.

- Απλή λίστα ελέγχου με δηλώσεις όπως βαθμολογούνται από 1 (καθόλου) έως 5 (πολύ)

«Αισθάνομαι αυτοπεποίθηση όταν επικοινωνώ με άτομα από διαφορετικά περιβάλλοντα».

«Μπορώ να εργαστώ αποτελεσματικά σε μια ομάδα υπό πίεση».

«Μπορώ να ζητήσω βοήθεια όταν τη χρειάζομαι.»

«Ακούω ενεργά και με σεβασμό τους άλλους.»

«Μπορώ να εργαστώ αποτελεσματικά σε μια ομάδα, ακόμη και υπό πίεση.»

Προτροπές για προβληματισμό

Οι προτροπές για αναστοχασμό ενθαρρύνουν τους εκπαιδευόμενους να σκεφτούν βαθιά τις εμπειρίες, τα συναισθήματα και τις αλληλεπιδράσεις τους κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης. Αυτή η διαδικασία βοηθά στην ανάπτυξη της αυτογνωσίας, της συναισθηματικής ανθεκτικότητας και της πολιτισμικής ευαισθησίας - βασικές διαπροσωπικές δεξιότητες σε ρόλους φιλοξενίας. Οι εκπαιδευτές μπορούν να χρησιμοποιήσουν αυτές τις προτροπές στο τέλος των δραστηριοτήτων ή των ημερών εκπαίδευσης για να προκαλέσουν ουσιαστική συζήτηση, να υποστηρίξουν την προσωπική ανάπτυξη και να προωθήσουν ένα ασφαλές, χωρίς αποκλεισμούς περιβάλλον εκμάθησης.

Μπορούν να γραφτούν, να ειπωθούν ή να μοιραστούν σε ζευγάρια/ομάδες, ανάλογα με το επίπεδο γραμματισμού και την άνεση, αλλά δεν χρειάζεται να είναι επίσημες ή πάντα γραπτές - μπορούν να είναι παιχνιδιάρικες, οπτικές και φιλικές προς την τεχνολογία. Ακολουθούν μερικοί ενδιαφέροντες τρόποι για να τις εφαρμόσετε:

- **Σκέψεις σε αυτοκόλλητα χαρτάκια:** οι εκπαιδευόμενοι γράφουν τις απαντήσεις τους σε πολύχρωμα αυτοκόλλητα χαρτάκια και τα κολλάνε σε έναν πίνακα, στον τοίχο ή ακόμα και στην πόρτα καθώς φεύγουν. Αυτό δημιουργεί έναν οπτικό «τοίχο σκέψεων» και ενθαρρύνει την ανταλλαγή απόψεων χωρίς πίεση.
- **Ψηφοφορία με αυτοκόλλητα:** χρησιμοποιήστε αυτοκόλλητα emoji ή κουκκίδες για να απαντήσετε σε ερωτήσεις όπως «Πόσο σίγουρος/η ένιωσα σήμερα;» σε ένα κοινόχρηστο διάγραμμα.
- **Ψηφιακά εργαλεία:**
 - AhaSlides: ιδανικό για ζωντανές δημοσκοπήσεις, σύννεφα λέξεων και συνεδρίες ερωτήσεων και απαντήσεων με ένα παιχνιδιάρικο περιβάλλον εργασίας. <https://ahaslides.com/>
 - Poll Everywhere: ιδανικό για ανατροφοδότηση σε πραγματικό χρόνο και ενσωματώνεται στο PowerPoint. <https://www.polleverywhere.com/>
 - Slido – Απλό και αποτελεσματικό για ζωντανές ερωτήσεις και απαντήσεις και ελέγχους παλμών. <https://www.slido.com/>
 - Kahoot! – Κουίζ με στοιχεία παιχνιδιού που μπορούν να περιλαμβάνουν ερωτήσεις αναστοχασμού. <https://kahoot.com/>
 - Slides With Friends – Συνδυάζει ζωντανή ανατροφοδότηση με διασκεδαστικές μορφές όπως κοινή χρήση φωτογραφιών και αξιολογήσεις με emoji. <https://slideswith.com/templates>

Παραδείγματα ερωτήσεων:

«Τι έμαθα για τον εαυτό μου σήμερα;»

«Πώς αντέδρασα σε μια πρόκληση ή μια παρεξήγηση;»

«Ποια πολιτισμική πληροφορία με εξέπληξε;»
«Πότε ένιωσα πιο σίγουρος ή περήφανος;»
«Πώς με υποστήριξε κάποιος άλλος σήμερα;»
«Τι θα έκανα διαφορετικά την επόμενη φορά σε μια ομαδική κατάσταση;»
«Τι με έκανε να νιώσω ότι ανήκω ή ότι αποκλείομαι;»
«Πώς έδειξα σεβασμό ή ενσυναίσθηση σήμερα;»

Παρακολούθηση προσωπικής ανάπτυξης

Ο Παρακολούθησης Προσωπικής Ανάπτυξης είναι ένα απλό εβδομαδιαίο εργαλείο που βοηθά τους εκπαιδευόμενους να θέσουν μικρούς, εφικτούς στόχους που σχετίζονται με την διαπροσωπική και κοινωνική τους ανάπτυξη. Αναλογιζόμενοι τις προσπάθειές τους και τα συναισθήματά τους, οι εκπαιδευόμενοι του προγράμματος « » αναλαμβάνουν την ευθύνη της μαθησιακής τους πορείας και αποκτούν αυτοπεποίθηση στην εφαρμογή νέων δεξιοτήτων. Οι εκπαιδευτές μπορούν να εξετάζουν αυτά τα εργαλεία παρακολούθησης κάθε εβδομάδα για να προσφέρουν ενθάρρυνση, να επιβραβεύουν την πρόοδο και να προσαρμόζουν την υποστήριξη όπου απαιτείται.

- **Δομή:**
 - **Ο στόχος μου για αυτή την εβδομάδα** (π.χ. «Να εκφράζω την άποψή μου στις ομαδικές συζητήσεις»)
 - **Τι έκανα για να τον επιτύχω**
 - **Πώς ένιωσα για την πρόοδό μου**
- **Χρήση:** Εξετάζεται εβδομαδιαία με τον εκπαιδευτή ή τους συναδέλφους σε ένα υποστηρικτικό περιβάλλον χωρίς κριτική
- **Όφελος:** Αναπτύσσει την αυτογνωσία, την κινητοποίηση και την αίσθηση της επιτυχίας

Παραδείγματα στόχων

Αυτοί οι στόχοι μπορούν να προσαρμοστούν σε κάθε θέση εργασίας και στο επίπεδο άνεσης του εκπαιδευόμενου:

«Κάντε μια ερώτηση την ημέρα κατά τη διάρκεια της ομαδικής εκπαίδευσης».
«Μάθετε και χρησιμοποιήστε μία ευγενική φράση την ημέρα στην τοπική γλώσσα».
«Να μοιράζομαι τη γνώμη μου σε μια ομαδική συζήτηση».
«Βοηθήστε έναν συνάδελφο να ολοκληρώσει μια εργασία.»
«Να παραμένω ήρεμος και ευγενικός όταν κάτι πάει στραβά.»

Μίνι αξιολόγηση από ομοτίμους

Οι μίνι αξιολογήσεις από ομοτίμους προσφέρουν στους εκπαιδευόμενους την ευκαιρία να δώσουν και να λάβουν θετική, εποικοδομητική ανατροφοδότηση σε ένα ασφαλές και υποστηρικτικό περιβάλλον. Αυτή η πρακτική ενισχύει τους διαπροσωπικούς δεσμούς, χτίζει αμοιβαίο σεβασμό και βοηθά τους συμμετέχοντες να αναγνωρίσουν τα δικά τους κοινωνικά πλεονεκτήματα και αυτά των άλλων. Για τις γυναίκες πρόσφυγες, μπορεί να είναι ιδιαίτερα ενδυναμωτικό να ακούνε επιβεβαιώσεις από ομοτίμους και να μαθαίνουν να εκφράζουν με αυτοπεποίθηση την εκτίμησή τους.

- **Χρήση:** μετά από ομαδικές ασκήσεις ή δραστηριότητες ρόλων· μπορεί να είναι προφορική ή γραπτή

- **Συμβουλή για τον εκπαιδευτή:** δείξτε πώς να χρησιμοποιείτε σεβαστή γλώσσα και καθοδηγήστε τους συμμετέχοντες να δίνουν ευγενικά και συγκεκριμένα σχόλια.

Παραδείγματα ερωτήσεων για την αξιολόγηση από ομοτίμους

- «Ένα πράγμα που εκτίμησα στην ομαδική σας εργασία ήταν...»
- «Με βοήθησες να νιώσω ότι ανήκω στην ομάδα όταν...»
- «Παρατήρησα ότι παρέμεινες ήρεμος και σεβαστός όταν...»
- «Εξήγησες κάτι με σαφήνεια και με βοήθησες να καταλάβω.»
- «Δείξατε ευγένεια όταν...»
- «Ένωσα την υποστήριξή σας όταν συνεργαστήκαμε για...»

Αυτές οι σύντομες ανταλλαγές βοηθούν τους εκπαιδευόμενους να αναστοχαστούν τη συμπεριφορά τους, να αναπτύξουν ενσυναίσθηση και να αποκτήσουν την αυτοπεποίθηση να επικοινωνούν ανοιχτά — βασικές ιδιότητες για τους ρόλους στον τομέα της φιλο

Μικτές μέθοδοι για μια αξιολόγηση χωρίς αποκλεισμούς

Για να εξασφαλίσετε την προσβασιμότητα και τη συνάφεια σε πολυπολιτισμικές ομάδες:

- Συνδυάστε ποσοτικά εργαλεία (κλίμακες, λίστες ελέγχου) με ποιοτικές μεθόδους (ημερολόγια, συζητήσεις)
- Χρησιμοποιήστε οπτικά βοηθήματα ή μεταφρασμένες εκδόσεις όπου χρειάζεται
- Επιτρέψτε την προφορική αναστοχαστική συζήτηση σε ομαδικές συνεδρίες για συμμετέχοντες με χαμηλό επίπεδο γραμματισμού

Συμβουλές εφαρμογής

- Χρησιμοποιήστε σύντομα και εύχρηστα εργαλεία (5-10 λεπτά το πολύ)
- Ενσωματώστε τις αξιολογήσεις με φυσικό τρόπο στη ροή της εκπαίδευσης μια μεγαλύτερη

ΕΝΟΤΗΤΑ 2

ΑΝΘΕΚΤΙΚΑ ΜΥΑΛΑ : ΥΠΟΣΤΗΡΙΞΗ ΤΗΣ ΨΥΧΙΚΗΣ ΕΥΕΞΙΑΣ ΓΙΑ ΤΙΣ ΓΥΝΑΙΚΕΣ ΠΡΟΣΦΥΓΕΣ



Ανθεκτικά μυαλά: Υποστήριξη ψυχικής ευεξίας για γυναίκες πρόσφυγες

Το Μοντέλο 2 είναι ένα βασικό εργαλείο για τους εκπαιδευτές που εργάζονται με γυναίκες πρόσφυγες στον τομέα της φιλοξενίας. Πολλές από αυτές έχουν βιώσει τραυματικές εμπειρίες που επηρεάζουν την ευεξία και τη μάθησή τους, γι' αυτό είναι σημαντικό να τις συνοδεύουμε με σεβασμό, ενσυναίσθηση και υποστήριξη.

Το περιεχόμενο αντιμετωπίζει τις ψυχοκοινωνικές επιπτώσεις των εμπειριών τους με τρόπο ευαίσθητο από πολιτισμική και φυλετική άποψη, εντοπίζοντας το στίγμα, τα εμπόδια και τα σημάδια άγχους και τραύματος. Περιλαμβάνει πραγματικές περιπτώσεις, καλές πρακτικές και παιδαγωγικές στρατηγικές που λαμβάνουν υπόψη το τραύμα, καθώς και πρακτικά εργαλεία για τη δημιουργία ασφαλών, παρακινητικών και συναισθηματικά βιώσιμων περιβαλλόντων.

Προτείνονται επίσης τεχνικές για τη μείωση του άγχους, την ενίσχυση της αυτοεκτίμησης και την προώθηση κοινωνικών σχέσεων που συμβάλλουν στην αίσθηση του ανήκειν.

Ενότητα 1 – Θεωρητικό υπόβαθρο με βασικά θέματα

1.1. Ευαισθητοποίηση για την ψυχική υγεία:

- Κατανόηση κοινών ζητημάτων ψυχικής υγείας

Οι κύριες κουλτούρες προέλευσης των γυναικών προσφύγων στην Ελλάδα, τη Γερμανία, την Αυστρία και την Ισπανία ομαδοποιούνται σε δύο κύρια τμήματα:

- Μουσουλμανικές κουλτούρες, όπως αυτές της Συρίας, του Αφγανιστάν, του Ιράκ, του Ιράν και του Μαρόκου, που χαρακτηρίζονται από παραδοσιακές αξίες, πατριαρχικές δομές και εμπειρίες βίας ή συγκρούσεων.
- Λατινοαμερικανικές κουλτούρες, ειδικά στην Ισπανία, από τη Βενεζουέλα, την Κολομβία ή το Περού. Αν και μοιράζονται την ίδια γλώσσα, αντιμετωπίζουν παρόμοιες συναισθηματικές και δομικές προκλήσεις.

Και οι δύο ομάδες εκτίθενται σε τραύματα μετανάστευσης, στιγματισμό λόγω φύλου και εμπόδια στην πρόσβαση σε ψυχοκοινωνική υποστήριξη.

Στον γενικό πληθυσμό, οι πιο συχνές διαταραχές είναι το άγχος, η κατάθλιψη και η διαταραχή μετατραυματικού στρες (PTSD). Σύμφωνα με τον ΠΟΥ (2022), περισσότερο από το 13% του παγκόσμιου πληθυσμού έχει διαγνωστική ψυχική διαταραχή.

Σύμφωνα με το DSM-5 (APA, 2013):

- Γενικευμένη αγχώδης διαταραχή: επίμονη υπερβολική ανησυχία για τουλάχιστον έξι μήνες, με συμπτώματα όπως ανησυχία, κόπωση, ευερεθιστότητα, αϋπνία και μυϊκή ένταση.
- Μεγάλη κατάθλιψη: καταθλιπτική διάθεση το μεγαλύτερο μέρος της ημέρας, απώλεια ενδιαφέροντος, κόπωση, διαταραχές ύπνου ή όρεξης, υπερβολική ενοχή και σκέψεις θανάτου.
- PTSD: εμφανίζεται μετά από τραυματικά γεγονότα, με επανεμπειρία, αποφυγή, γνωστικές διαταραχές και συνεχή εγρήγορση.

Στις γυναίκες πρόσφυγες, αυτές οι διαταραχές είναι πιο συχνές και σοβαρές, λόγω της έμφυλης βίας, της αναγκαστικής μετανάστευσης, της απώλειας του οικογενειακού περιβάλλοντος και των διαρθρωτικών διακρίσεων. Μια μετα-ανάλυση των Turrini et al. (2017) αναφέρει ότι το 30-40% των προσφύγων παρουσιάζουν συμπτώματα PTSD και το 40-50% συμπτώματα κατάθλιψης ή άγχους, με τις γυναίκες να είναι πιο ευάλωτες.

Στην περίπτωση των γυναικών της Λατινικής Αμερικής, είναι συχνή η παρατεταμένη μετανάστευση, που συνδυάζει την απώλεια εδάφους, δεσμών, γλώσσας και κοινωνικής θέσης. Αυτό συνοδεύεται από αισθήματα ενοχής, νοσταλγίας και απομόνωσης, που επιδεινώνονται από τον ρατσισμό και την ξενοφοβία. Όπως ανέφερε μια συμμετέχουσα σε μια μελέτη του ΔΟΜ (2020): «Εδώ δεν είμαι κανείς. Στη χώρα μου ήμουν δασκάλα, εδώ με κοιτάζουν σαν να μην ξέρω να κάνω τίποτα».

Οι μουσουλμάνες γυναίκες αντιμετωπίζουν επιπλέον εμπόδια: το πολιτισμικό στίγμα που συνδέει τα ψυχολογικά προβλήματα με την πνευματική αδυναμία ή τη θεϊκή τιμωρία καθιστά δύσκολη την αναζήτηση βοήθειας. Επιπλέον, η ισλαμοφοβία στην Ευρώπη δημιουργεί ανασφάλεια, διακρίσεις και πίεση να κρύβουν τα σημάδια της θρησκευτικής τους ταυτότητας. Μια νεαρή Συρία που συνέντευξε ο Abdelhady (2019) δήλωσε: «Άλλαξα τρεις φορές δουλειά επειδή οι εργοδότες μου δεν ήθελαν να φοράω το πέπλο».

Συνοψίζοντας, οι πιο συχνές διαταραχές ψυχικής υγείας στις γυναίκες πρόσφυγες είναι κλινικής φύσης, αλλά επηρεάζονται έντονα από το πλαίσιο της βίας, των διακρίσεων και της αστάθειας της ζωής. Η κατανόηση αυτών των δυναμικών είναι καθοριστική για μια αποτελεσματική και πολιτισμικά προσαρμοσμένη παρέμβαση.

- Πώς μπορούν οι εκπαιδευτές να αντιμετωπίσουν τα κοινά προβλήματα ψυχικής υγείας;

Αν και οι εκπαιδευτές δεν είναι επαγγελματίες ψυχικής υγείας, διαδραματίζουν βασικό ρόλο ως πρόσωπα αναφοράς σε περιβάλλοντα εκπαίδευσης. Η καθημερινή τους παρουσία, η ικανότητά τους να ακούν και ο συνοδευτικός τους ρόλος μπορούν να κάνουν σημαντική διαφορά στην συναισθηματική ευημερία των γυναικών προσφύγων.

Το έργο τους επικεντρώνεται στον εντοπισμό σημείων δυσφορίας, στη δημιουργία ασφαλών χώρων και στον σεβασμό των πολιτισμικών διαφορών. Για τον σκοπό αυτό, επισημαίνονται τα ακόλουθα εργαλεία:

- **Ενεργητική ακρόαση και συναισθηματική επικύρωση:** Με βάση την πρόταση του Rogers (1961), η ενεργητική ακρόαση περιλαμβάνει γνήσια προσοχή, χωρίς διακοπές ή κρίσεις. Η συναισθηματική επικύρωση είναι η αναγνώριση ότι τα συναισθήματα του άλλου ατόμου έχουν νόημα, ακόμη και αν δεν γίνονται πλήρως κατανοητά.
- **Πολιτισμική κατανόηση και προσαρμογή:** Κάθε πολιτισμός εκφράζει τον πόνο με διαφορετικό τρόπο. Είναι σημαντικό να αποφεύγουμε τις γενικευμένες ερμηνείες της συναισθηματικής συμπεριφοράς και να είμαστε ανοιχτοί στην εκφραστική ποικιλομορφία.
- **Συναισθηματικά ασφαλές περιβάλλον:** Η δημιουργία ενός ασφαλούς διαμορφωτικού χώρου περιλαμβάνει τη θέσπιση σαφών κανόνων, σχέσεων σεβασμού και ανοχής για τα λάθη. Αυτό είναι ιδιαίτερα σημαντικό για άτομα που ζουν με τραύμα, τα οποία μπορεί να είναι υπερβολικά προσεκτικά ή να φοβούνται την κρίση.
- **Παραπομπή σε εξειδικευμένους πόρους:** Ο εκπαιδευτής δεν πρέπει να ενεργεί ως θεραπευτής, αλλά μπορεί να εντοπίσει προειδοποιητικά σημάδια και να διευκολύνει την πρόσβαση σε επαγγελματική υποστήριξη. Είναι σημαντικό να έχουμε κατά νου ότι εμπόδια όπως η γλώσσα, ο φόβος των θεσμών ή η έλλειψη εγγράφων μπορούν να δυσχεράνουν την αναζήτηση βοήθειας.
- **Αυτοφροντίδα του εκπαιδευτή:** Η συνοδεία διαδικασιών που χαρακτηρίζονται από τραύμα μπορεί να είναι συναισθηματικά εξαντλητική. Η αναγνώριση των σημείων κόπωσης από συμπόνια (Figley, 2002) και η ύπαρξη τακτικών χώρων φροντίδας μεταξύ των μελών της ομάδας - όπως σύντομες συναντήσεις αμοιβαίας υποστήριξης - βοηθούν στη διατήρηση μιας ηθικής και βιώσιμης παρέμβασης.

■ Επίδραση της εταιρικής κουλτούρας στην ψυχική υγεία

Το εργασιακό περιβάλλον έχει άμεση επίδραση στην ψυχική υγεία των εργαζομένων. Για τις γυναίκες πρόσφυγες, αυτή η επίδραση είναι ακόμη πιο σημαντική λόγω της δομικά ευάλωτης κατάστασής τους. Μια εταιρική κουλτούρα χωρίς αποκλεισμούς, ασφαλής και με ενσυναίσθηση μπορεί να αποτελέσει προστατευτικό παράγοντα έναντι της συναισθηματικής δυσφορίας. Αντίθετα, αυταρχικά, ανοργάνωτα ή διακριτικά εργασιακά περιβάλλοντα μπορούν να επιδεινώσουν τα συμπτώματα άγχους, απόσυρσης ή τραύματος.

Η εταιρική κουλτούρα αναφέρεται στο σύνολο των αξιών, των κανόνων, των συμπεριφορών, των σχέσεων και των εσωτερικών δυναμικών που χαρακτηρίζουν έναν οργανισμό. Περιλαμβάνει τον τρόπο λήψης αποφάσεων, τον τρόπο μεταχείρισης των εργαζομένων, τις προσδοκίες από αυτούς και το είδος των σχέσεων που καλλιεργούνται.

Σύμφωνα με τη Διεθνή Οργάνωση Εργασίας (ΔΟΕ, 2022), οι ψυχοκοινωνικοί παράγοντες στο εργασιακό περιβάλλον, όπως το στυλ ηγεσίας, ο φόρτος εργασίας, η εσωτερική επικοινωνία ή η αναγνώριση, επηρεάζουν την ψυχική ευεξία όσο και οι φυσικές ή οικονομικές συνθήκες.

Στον τομέα της φιλοξενίας, έναν από τους πιο επισφαλείς τομείς, ορισμένα κοινά χαρακτηριστικά μπορεί να ενέχουν ψυχοκοινωνικούς κινδύνους για τις γυναίκες πρόσφυγες που εργάζονται:

- Άκαμπτες ιεραρχικές δομές και αυταρχική μεταχείριση.
- Έλλειψη αναγνώρισης ή αόρατο χαρακτήρα της προσπάθειας.
- Επικοινωνία βασισμένη σε εντολές, χωρίς περιθώρια για ακρόαση.
- Ασαφείς ρόλοι ή ασαφώς καθορισμένα καθήκοντα.
- Πίεση για παραγωγικότητα και γρήγορο ρυθμό χωρίς διαλείμματα.

- Σεξισμός, ρατσισμός ή ισλαμοφοβία που έχουν κανονικοποιηθεί στην ομάδα.

Αντίθετα, μια υγιής εταιρική κουλτούρα προάγει την συναισθηματική ευημερία, την ένταξη και τη διατήρηση της εργασίας, τα οποία είναι βασικά στοιχεία μιας υγιούς εταιρικής κουλτούρας:

Η ενσυναίσθητη ηγεσία.

- Οριζόντια και σαφής επικοινωνία.
- Αναγνώριση της προσπάθειας.
- Πρόληψη της διάκρισης.
- Συναισθηματική υποστήριξη και συνοδεία.

Οι προτάσεις για περιβάλλοντα κατάρτισης και εταιρείες υποδοχής που υποστηρίζουν την ψυχική υγεία των εργαζομένων τους θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν τα εξής:

Συναισθηματικά ασφαλή περιβάλλοντα: Εξάλειψη των φωνών, της ταπείνωσης ή των αυταρχικών πρακτικών. Προώθηση σαφών και σεβαστών κανόνων συνύπαρξης.

- Υποχρεωτική **εκπαίδευση** σε θέματα δικαιωμάτων, ισότητας και προοπτικής φύλου.
- **Προστατευμένα κανάλια εσωτερικής επικοινωνίας:** Υπεύθυνοι κοινωνικής πρόνοιας. Κουτιά προτάσεων ή χώροι ομαδικής συζήτησης.
- Πολιτικές θετικής **αναγνώρισης**.
- **Κυκλάκια αποκατάστασης** με ακρόαση και υποστήριξη.

Πραγματικές μαρτυρίες παρέχουν πληροφορίες για τον αντίκτυπο της εταιρικής κουλτούρας στην συναισθηματική υγεία των γυναικών προσφύγων. Ακολουθούν αντιθετικά παραδείγματα ανά χώρα, που αντικατοπτρίζουν διακριτικές πρακτικές (αρνητικές) και περιβάλλοντα χωρίς αποκλεισμούς και με ανθρώπινη προσέγγιση (θετικές):

- Ισπανία: «Ρώτησα αν μπορούσα να προσευχηθώ για 10 λεπτά και μου είπαν ότι αυτό δεν ήταν πνευματικός τουρισμός. (Ανώνυμη μαρτυρία που συλλέχθηκε από τον Ερυθρό Σταυρό, 2020).
- Ισπανία: «Στον συνεταιρισμό με ρωτούσαν κάθε πρωί πώς ήμουν, όχι μόνο αν είχα κάνει τη δουλειά μου. Ένιωθα σαν άνθρωπος, όχι μόνο σαν εργατικό δυναμικό». (Μαρτυρία που περιλαμβάνεται στις συνεντεύξεις αξιολόγησης του προγράμματος κοινωνικής και επαγγελματικής ένταξης Mescladís, Βαρκελώνη, 2022).
- Γερμανία: «Είχα εμπειρία ως ζαχαροπλάστης, αλλά με άφηναν μόνο να πλένω πιάτα. Μου είπαν ότι δεν μπορούσαν να με βάλουν μπροστά στο κοινό φορώντας μαντίλα». (Flüchtlingsrat Berlin, 2020).
- Γερμανία: «Ο μέντοράς μου στο Kiezküchen με ρώτησε αν ένιωθα άνετα στην κουζίνα, αν χρειαζόμουν να προσαρμόσω τη στολή μου. Ένιωσα ότι με φρόντιζαν, για πρώτη φορά από τότε που έφυγα από τη Συρία». (Μαρτυρία από το πρόγραμμα Arrivo Berlin Women, που αναφέρεται στην αξιολόγηση επιπτώσεων του Kiezküchen, Βερολίνο, 2020).
- Αυστρία: «Ο προϊστάμενός μου μου πρόσφερε δύο διαφορετικές θέσεις εργασίας και με ρώτησε ποια μου ταίριαζε καλύτερα. Ποτέ πριν δεν μου είχαν κάνει τέτοια ερώτηση». (Caritas Wien, 2021).
- Αυστρία: «Πέρασα εβδομάδες καθαρίζοντας τουαλέτες σε ένα ξενοδοχείο χωρίς να μου μιλάει κανείς. Ούτε οι προϊστάμενοι ούτε οι συνάδελφοι. Ήταν σαν να μην υπήρχα. (Μαρτυρία που καταγράφηκε σε ομάδες εστίασης που διεξήγαγε η Caritas Wien στο πλαίσιο του προγράμματος «Integration und Arbeit für geflüchtete Frauen», 2021).
- Ελλάδα: «Ο προϊστάμενός μου μου έδειξε υπομονετικά τη μηχανή και μου είπε ότι μαθαίνω γρήγορα. Έκλαψα από συγκίνηση. (Melissa Network, 2022).
- Ελλάδα: «Μου φώναζαν συνεχώς επειδή δεν καταλάβαινα καλά τα ελληνικά. Δεν μου εξηγούσαν ποτέ τίποτα. Έφυγα με δάκρυα στα μάτια μετά την τρίτη μέρα». (Μαρτυρία που καταγράφηκε

κατά τη διάρκεια επιτόπιας έρευνας με γυναίκες πρόσφυγες στον τομέα της φιλοξενίας στη Θεσσαλονίκη, στο πλαίσιο του προγράμματος «Διαδρομές φιλοξενίας προς την ένταξη» της Solidarity Now, 2021).

▪ Αναγνώριση των σημείων άγχους και τραύματος

Το άγχος και το τραύμα είναι κοινές εμπειρίες μεταξύ των γυναικών προσφύγων, που προκαλούνται από τη βία, την αναγκαστική μετανάστευση, τις διακρίσεις και την ανασφάλεια της ζωής. Αυτοί οι παράγοντες επηρεάζουν άμεσα την συναισθηματική τους υγεία, τη μάθηση και την κοινωνικοεπαγγελματική τους ένταξη. Αν και οι εκπαιδευτές δεν πρέπει να διαγιγνώσκουν, είναι απαραίτητο να αναγνωρίζουν τα σημάδια δυσφορίας και να ενεργούν με ενσυναίσθηση Σύμφωνα με το μοντέλο των Lazarus και Folkman (1984), το άγχος είναι μια δυναμική διαδικασία κατά την οποία το άτομο αξιολογεί εάν οι προκλήσεις του περιβάλλοντος υπερβαίνουν τους προσωπικούς του πόρους. Όταν αυτή η αξιολόγηση είναι αρνητική και επίμονη, μπορεί να οδηγήσει σε σωματικά, συναισθηματικά και γνωστικά συμπτώματα.

Στις γυναίκες πρόσφυγες, το άγχος είναι συχνά χρόνιο και συσσωρευτικό, συνδεδεμένο με παράγοντες όπως η αναγκαστική μετακίνηση, η απώλεια του σπιτιού και των δεσμών, τα γλωσσικά και πολιτισμικά εμπόδια, η διαρθρωτική διάκριση ή η νομική ανασφάλεια.

● **Συχνά συμπτώματα άγχους:**

- Σωματικά: πονοκεφάλους, πόνους στην πλάτη ή στο στομάχι χωρίς ιατρική αιτία, αϋπνία, επίμονη κόπωση...
- Γνωστικά: δυσκολία συγκέντρωσης, ξεχασιά, βραδύτητα ή μπλοκαρίσματα...
- Συναισθηματικά: ευερεθιστότητα, άγχος, κλάμα, απόσυρση...
- Συμπεριφορικά: απομόνωση, απουσίες, αποφυγή ορισμένων εργασιών κ.λπ.

Παράδειγμα 1: Κατά τη διάρκεια ενός μαθήματος μαγειρικής, μια κολομβιανή γυναίκα δεν καταφέρνει να ακολουθήσει μια απλή συνταγή, αποφεύγει την οπτική επαφή και στο τέλος λέει: «Δεν κοιμάμαι, το κεφάλι μου δεν αντέχει πια».

Παράδειγμα 2: Σε μια δραστηριότητα με αποθέματα, μια γυναίκα από τη Συρία τεντώνεται όταν της ζητείται να επαναλάβει έναν υπολογισμό. Υψώνει τη φωνή της και στη συνέχεια απομονώνεται. Ο εκπαιδευτής αποφεύγει να την αντιμετωπίσει και προσαρμόζει την εργασία μετά από συζήτηση μαζί της.

● **Οι Lazarus και Folkman προσδιορίζουν δύο βασικές στρατηγικές αντιμετώπισης του άγχους:**

- Εστίαση στο πρόβλημα: το άτομο προσπαθεί να αλλάξει την κατάσταση (π.χ. μαθαίνοντας τη γλώσσα, αναζητώντας εργασία).
- Εστίαση στα συναισθήματα: προσπαθεί να ανακουφίσει την ταλαιπωρία (π.χ. κλαίει, προσεύχεται, αποφεύγει).

Όταν το περιβάλλον γίνεται αντιληπτό ως εχθρικό ή ανεξέλεγκτο – για παράδειγμα, λόγω του μεταναστευτικού καθεστώτος ή τραυματικών εμπειριών – είναι συνηθισμένο να καταφεύγουν σε

στρατηγικές εστιασμένες στα συναισθήματα. Αυτές οι συμπεριφορές, αντί να αποτελούν μια μορφή παθητικότητας, μπορούν να είναι προσαρμοστικές.

Παράδειγμα 3: Μια γυναίκα από το Αφγανιστάν αποφεύγει τις πρακτικές σε κλειστούς χώρους και ζητά ορατές εργασίες. Αν και αυτό μπορεί να ερμηνευθεί ως αποφυγή, αποτελεί μια μορφή αυτοπροστασίας από προηγούμενο τραύμα.

Το ψυχολογικό τραύμα συμβαίνει όταν ένα ακραίο γεγονός υπερβαίνει την ικανότητα αντιμετώπισης και αφήνει μια μόνιμη αίσθηση απειλής. Σύμφωνα με το DSM-5 (APA, 2013), τα συμπτώματα ομαδοποιούνται σε:

- **Επανάληψη της εμπειρίας:** αναδρομές στο παρελθόν, εφιάλτες, ενοχλητικές αναμνήσεις.
- **Αποφυγή:** άρνηση να θυμηθεί ή να μιλήσει για το γεγονός, αποφυγή σχετικών τόπων ή προσώπων.
- **Συναισθηματικές και γνωστικές διαταραχές:** αποστασιοποίηση, ενοχή, απώλεια ενδιαφέροντος.
- **Υπερδιέγερση:** υπερβολική επαγρύπνηση, ανησυχία, ευερεθιστότητα, αϋπνία.

Παρατηρήσιμα συμπτώματα ψυχολογικού τραύματος σε γυναίκες πρόσφυγες: συναισθηματική μπλοκάρισμα, αίσθημα συνεχούς κινδύνου, δυσκολία στην εμπιστοσύνη, αποφυγή εργασιών ή περιβαλλόντων κ.λπ.

Μαρτυρία (UNHCR, 2021): «Κάθε φορά που κάποιος φωνάζει στην τάξη, κλειδώνομαι. Μου θυμίζει όταν οι στρατιώτες έσπασαν την πόρτα του σπιτιού μου».

Έμμεσα σημάδια που πρέπει να παρατηρούν οι εκπαιδευτές:

- **Σωματικά:** σωματική ένταση, απουσία βλέμματος, σωματικές ενοχλήσεις...
- **Γνωστικά:** αποδιοργάνωση, συχνά λάθη, σύγχυση κ.λπ.
- **Συναισθηματικά:** κλάμα, εναλλαγές διάθεσης, απάθεια...
- **Συμπεριφορικά:** απόσυρση, αλλαγές στη συμμετοχή, αποφυγή εργασιών ή ανθρώπων...

Παράδειγμα 4: Μια γυναίκα από τη Βενεζουέλα αρχίζει να αποτυγχάνει σε απλές εργασίες και απομονώνεται. Ο εκπαιδευτής, όταν την πλησιάζει, ανακαλύπτει ότι η οικογένειά της αντιμετωπίζει πιθανή απέλαση.

■ Τυπικές πηγές άγχους στις 4 θέσεις εργασίας

Οι γυναίκες πρόσφυγες που εισέρχονται στην αγορά εργασίας στον τομέα της φιλοξενίας συχνά καταλαμβάνουν θέσεις που συνδυάζουν υψηλές σωματικές ή συναισθηματικές απαιτήσεις, χαμηλή αυτονομία και μικρή αναγνώριση. Αυτές οι συνθήκες, αν δεν αντιμετωπιστούν με ευαισθησία, μπορούν να εντείνουν την προϋπάρχουσα ψυχολογική δυσφορία, να αυξήσουν την εναλλαγή θέσεων εργασίας και να εμποδίσουν την ένταξη.

Βοηθός κουζίνας.

- **Πηγές άγχους:** Γρήγορος ρυθμός, πίεση για προθεσμίες. Άμεση και ιεραρχική επικοινωνία, συχνά χωρίς θετική ανατροφοδότηση. Συνεχής έκθεση σε θερμότητα, θόρυβο και έντονες οσμές. Έλλειψη επαρκούς ανάπαυσης ή διαλειμμάτων. Τεχνική ορολογία σε άλλη γλώσσα.
- **Παρατηρήσιμα συμπτώματα:** Ευερεθιστότητα, μυϊκή ένταση, επίμονη κόπωση. Αποφυγή εργασιών με γρήγορο ρυθμό ή ομαδικής εργασίας. Υπερβολική επαγρύπνηση ή τρόμος από φωνές, Σωματικές ενοχλήσεις (ζάλη, πονοκεφάλους, γαστρικά προβλήματα).
- **Παράδειγμα από την πραγματική ζωή στην Ελλάδα:** Μια γυναίκα από τη Συρία, βοηθός κουζίνας σε ένα εστιατόριο στην Αθήνα, εγκατέλειψε τη δουλειά της μετά από μια εβδομάδα. Στην κατάθεσή της που συγκέντρωσε το Melissa Network (2022), εξήγησε: «Μου φώναζαν συνεχώς. Δεν ήξερα αν έκανα κάτι λάθος. Είχα στομαχόπονο κάθε μέρα πριν έρθω στη δουλειά».
- **Παράδειγμα καλής πρακτικής στη Γερμανία:** Στο Kiezküchen (Βερολίνο), οι υπεύθυνοι κουζίνας εκπαιδεύονται στη μη βίαιη επικοινωνία και δημιουργούνται ζεύγη καθοδήγησης για τις νέες γυναίκες υπαλλήλους. Αυτό μειώνει την αρχική ανησυχία και προάγει την ένταξη (εσωτερική αξιολόγηση, 2020).

Οροφοκομία.

- **Πηγές άγχους:** Φυσικά απαιτητική, γρήγορη εργασία. Αυστηρά πρότυπα καθαριότητας και παρουσίας. Μοναξιά κατά την εκτέλεση των εργασιών (ατομική εργασία). Επαφή με οικείους χώρους ή προσωπικά υπολείμματα, που μπορεί να επανενεργοποιήσουν τραύματα. Αυστηρή εποπτεία ή εποπτεία με βάση αιφνιδιαστικές επιθεωρήσεις.
- **Παρατηρήσιμα συμπτώματα:** Ακραία κόπωση ή δυσκολία στην έναρξη των εργασιών. Αποφυγή ορισμένων δωματίων (με μυρωδιές, προσωπικά αντικείμενα, ακαταστασία). Κλάμα, απόσυρση ή απουσία μετά από εργασίες που απαιτούν συναισθηματική ένταση. Υπερβολική επαγρύπνηση ή δυσφορία όταν βρίσκεται μόνη σε κλειστά δωμάτια.
- **Παράδειγμα από την πραγματική ζωή στην Ισπανία:** Σε ένα εκπαιδευτικό εργαστήριο για τον καθαρισμό ξενοδοχείων στη Μάλαγα, μια γυναίκα από το Αφγανιστάν αρνήθηκε να μπει μόνη της σε ένα δωμάτιο. Αργότερα αποκάλυψε ότι είχε κλειδωθεί μέσα κατά τη διάρκεια της απόδρασής της. Η ομάδα προσαρμόσε την δραστηριότητα ώστε να εργάζονται πάντα σε ζευγάρια (πηγή: εσωτερική μνήμη του Ερυθρού Σταυρού, 2020).
- **Παράδειγμα καλής πρακτικής στην Αυστρία:** Το Das Columbus Café προσφέρει συμβάσεις με εναλλαγή καθηκόντων για τα δωμάτια, την κουζίνα και τον καθαρισμό, ώστε να αποφεύγεται η υπερφόρτωση ενός μόνο ρόλου. Επιτρέπει επίσης προγραμματισμένα διαλείμματα κάθε 90 λεπτά, μειώνοντας την κόπωση και το άγχος (Caritas Wien, 2021).

Προσωπικό ρεσεψιόν.

- **Πηγές άγχους:** Συνεχής αλληλεπίδραση με πελάτες σε διαφορετικές γλώσσες. Έκθεση σε συγκρούσεις με δυσαρεστημένους πελάτες. Απαιτήσεις σχετικά με την εμφάνιση και την προσωπική παρουσίαση. Πίεση για γρήγορη επίλυση προβλημάτων. Έλλειψη επίσημης εκπαίδευσης στη χρήση υπολογιστικών συστημάτων.
- **Παρατηρήσιμα συμπτώματα:** Ανασφάλεια, υπερβολική διστακτικότητα στην ομιλία. Φόβος να κάνει λάθη δημόσια. Αϋπνία, κρίσεις πανικού πριν από τις βάρδιες. Αποφυγή αλληλεπιδράσεων ή ακαμψία στη γλώσσα του σώματος.
- **Παράδειγμα από την πραγματική ζωή στη Γερμανία:** Μια Ιρακινή γυναίκα που προσλήφθηκε ως ρεσεψιονίστ δέχτηκε χλευασμό για την προφορά της. Σε αναφορά της στο Flüchtlingsrat Berlin (2020), είπε: «Κάθε λέξη έβγαινε σαν να με κρίνουν όλοι. Ένας πελάτης μου είπε ότι ακούγομαι σαν τρομοκράτης».
- **Παράδειγμα καλής πρακτικής στην Ελλάδα:** Το ξενοδοχείο Philoxenia Inn (Καβάλα), σε συνεργασία με το Melissa Network, εφάρμοσε ένα πρόγραμμα συν-υποδοχής, στο οποίο οι νέοι

εργαζόμενοι μοιράζονται τα καθήκοντα με έναν Έλληνα συνάδελφο κατά τις πρώτες εβδομάδες. Αυτό μειώνει τον φόβο του λάθους και τους επιτρέπει να μάθουν λειτουργικό λεξιλόγιο στο πλαίσιο της εργασίας (Melissa Network, 2022).

Βοηθοί διαχείρισης αποθεμάτων.

- **Πηγές άγχους:** Αόρατες εργασίες, με ελάχιστη αναγνώριση. Προσδοκίες υψηλής ακρίβειας και ελέγχου αποθεμάτων. Κλειστοί, κρύοι ή κακώς φωτισμένοι χώροι. Ελάχιστη κοινωνική αλληλεπίδραση, απομόνωση. Φυσική επιβάρυνση από τη μετακίνηση εμπορευμάτων.
- **Παρατηρήσιμα συμπτώματα:** Πόνος στην πλάτη ή μυϊκά προβλήματα. Ευερεθιστότητα, απογοήτευση από το γεγονός ότι δεν ακούγεται κανείς. Λάθη στον υπολογισμό, απώλεια συγκέντρωσης. Απόσυρση ή αίσθημα αναξιοσύνης.
- **Παράδειγμα από την πραγματική ζωή στην Αυστρία:** Μια γυναίκα από την Ερυθραία εργάζονταν στην αποθήκη ενός ξενοδοχείου χωρίς να έχει λάβει σαφείς οδηγίες. Της έκαναν επιθετικές επισημάνσεις για λάθη στις παραγγελίες. Σε συνεντεύξεις που πραγματοποίησε η Caritas Wien (2021), ανέφερε: «Κανείς δεν μου είπε τίποτα, απλά με άφησαν στην αποθήκη. Νόμιζα ότι ήταν τιμωρία».
- **Παράδειγμα καλής πρακτικής στην Ισπανία:** Στον συνεταιρισμό Mescladís, οι εργασίες εναλλάσσονται μεταξύ κουζίνας, αποθήκης και εξυπηρέτησης πελατών για να αποφευχθούν οι μοναχικές ρουτίνες και πραγματοποιούνται εβδομαδιαίες συναντήσεις της ομάδας για να ακουστούν οι απόψεις όλων (Mescladís, Έκθεση 2022).

1.2. Τεχνικές μείωσης του άγχους: προτάσεις και παραδείγματα για την αντιμετώπιση των πηγών άγχους

▪ Τεχνικές ενσυνειδητότητας και χαλάρωσης

Οι τεχνικές συνειδητότητας και χαλάρωσης είναι προσιτές και πολιτισμικά προσαρμόσιμες πρακτικές που βοηθούν στη μείωση του άγχους, στη βελτίωση της συγκέντρωσης και στην προώθηση της συναισθηματικής αυτορρύθμισης. Για τις γυναίκες πρόσφυγες, αυτά τα εργαλεία μπορούν να είναι ιδιαίτερα χρήσιμα για την αντιμετώπιση της υπερβολικής επαγρύπνησης, της εξάντλησης και των επαναλαμβανόμενων σκέψεων που προέρχονται από τραυματικές εμπειρίες ή χρό σύμφωνα με τον Kabat-Zinn (1990), η ενσυνειδητότητα είναι η ικανότητα να δίνεις προσοχή στην παρούσα στιγμή με αποδοχή, χωρίς κρίση. Η αποτελεσματικότητά της σε περιβάλλοντα με έντονο συναισθηματικό φορτίο έχει αποδειχθεί ευρέως (Goyal et al., 2014; Creswell, 2017), συμπεριλαμβανομένων των περιπτώσεων παρέμβασης σε πρόσφυγες (Schulz, 2021).

- **Ασκήσεις Mindfulness:** Η Mindfulness αφορά την εξάσκηση της ικανότητας να είσαι παρών στη στιγμή χωρίς κρίση. Δεν απαιτεί πολύ χρόνο ή απόλυτη σιωπή και μπορεί να εφαρμοστεί σε πραγματικά εργασιακά περιβάλλοντα.
- **Γενικές ασκήσεις κατάρτισης:** Ξεκινήστε τη μέρα σας συνειδητά, με 3 λεπτά βαθιάς αναπνοής με τα πόδια στο πάτωμα, παρατηρώντας το σώμα και τη διάθεσή σας χωρίς να το πιέζετε. Αυτό μπορεί να γίνει σε ομάδα ή σιωπηλά κατά την άφιξη.
- **Μετάβαση μεταξύ δραστηριοτήτων:** μια παύση 2 λεπτών για να κλείσετε τα μάτια, να αναπνεύσετε και να απελευθερώσετε τη συσσωρευμένη ένταση.
- **Συναισθηματικό κλείσιμο της ημέρας:** μια λέξη ή ένα σύμβολο που εκφράζει πώς φεύγει ο καθένας, ή μια θετική φράση ως τελετουργικό εξόδου.

Ας δούμε ένα πρακτικό παράδειγμα στην Ισπανία: Στον συνεταιρισμό Mescladís (Βαρκελώνη), εισήχθη μια καθημερινή πρακτική «αναπνοής καλωσορίσματος» στην αρχή των βάρδιων και ένα διάλειμμα 3 λεπτών με ήσυχη μουσική στη μέση της εργάσιμης ημέρας. Σύμφωνα με την αξιολόγησή τους για το 2022, το 78% των εργαζομένων αξιολόγησε θετικά αυτό το μέτρο, καθώς τους βοήθησε να «ξεκινήσουν με καλύτερη διάθεση» ή να «νιώσουν πιο συγκεντρωμένοι».

Πολιτισμικές παραμέτρους και προσαρμογές: Στις μουσουλμάνες γυναίκες, η πρακτική της Mindfulness μπορεί να ενσωματωθεί με θρησκευτικά στοιχεία, όπως αναπνοή συνοδευόμενη από στίχους από το Κοράνι ή προσευχή. Στις γυναίκες της Λατινικής Αμερικής, οι οπτικοποιήσεις μπορούν να περιλαμβάνουν τοπία ή σκηνές από τη χώρα καταγωγής, οικογενειακά ή θρησκευτικά στοιχεία (κεριά, λουλούδια, φύση).

- Αντιμετώπιση της διαχείρισης του χρόνου και της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής

Οι υπερβολικές ευθύνες, η εργασιακή ανασφάλεια και οι δυσκολίες στην εκπλήρωση των προσωπικών και οικογενειακών υποχρεώσεων δημιουργούν συνεχές άγχος σε πολλές γυναίκες πρόσφυγες. Εκτός από τον παραγωγικό τους ρόλο, συχνά αναλαμβάνουν τη φροντίδα των παιδιών, των μελών της οικογένειας και του νοικοκυριού – τόσο στη χώρα υποδοχής όσο και στη χώρα καταγωγής – γεγονός που αυξάνει το ψυχικό και συναισθηματικό τους φορτίο. Η προώθηση της υγιούς διαχείρισης του χρόνου και η διευκόλυνση της ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής βελτιώνουν την ευημερία τους, προωθούν τη διατήρηση της εκπαίδευσης και της απασχόλησης και μειώνουν την εγκατάλειψη.

Πρακτικές προτάσεις για το περιβάλλον κατάρτισης και εργασίας:

- **Οργάνωση και ιεράρχηση των εργασιών:** εργαλεία διδασκαλίας όπως ο πίνακας Eisenhower βοηθούν στη μείωση του άγχους και βελτιώνουν την αυτονομία.
- **Προώθηση ρεαλιστικών ρουτινών:** καθιέρωση σταθερών, ευέλικτων και κατανοητών προγραμμάτων, προσαρμοσμένων στους προσωπικούς και οικογενειακούς ρυθμούς.
- **Ενθάρρυνση της αυτοανασκόπησης:** με σύντομες ερωτήσεις όπως «Τι χρειάζομαι σήμερα για να οργανωθώ καλύτερα;».
- **Κάντε ορατή την αόρατη εργασία:** αναστοχαστείτε ως ομάδα σχετικά με το ψυχικό και οικιακό βάρος που επηρεάζει την εκπαίδευση ή την απασχόληση.
- **Ενθαρρύνετε τη δομημένη ευελιξία:** επιτρέψτε προσαρμογές στα προγράμματα ή διαλείμματα για οικογενειακούς λόγους χωρίς να δημιουργείτε στίγμα

Παραδείγματα καλών πρακτικών:

- **Ισπανία - Ερυθρός Σταυρός Μάλαγα:** Σε ένα πρόγραμμα εύρεσης εργασίας, προσφέρθηκε στις μητέρες πρόσφυγες εξατομικευμένη συνοδεία για τον συντονισμό των σχολικών, ιατρικών και εργασιακών προγραμμάτων. Οι εταιρείες τροφοδοσίας προσέφεραν προσαρμοσμένα προγράμματα στην αρχή. Μια συμμετέχουσα σχολίασε: «Ένιωσα ότι μπορούσα να εργαστώ χωρίς να παραμελώ τα παιδιά μου».
- **Γερμανία - Kiezküchen (Βερολίνο):** Εφαρμόστηκε συμμετοχικός προγραμματισμός χρόνου. Οι εργαζόμενοι διαπραγματεύτηκαν τις βάρδιες ανάλογα με τις οικογενειακές τους ανάγκες, γεγονός που αύξησε την τακτική παρουσία κατά 30 %, ειδικά μεταξύ των ανύπαντρων μητέρων.

- **Αυστρία - Caritas Wien:** Ενσωματώθηκαν οπτικές συνεδρίες για τη διαχείριση του χρόνου, προσαρμοσμένες σε γυναίκες με χαμηλό επίπεδο αλφαριθμητισμού. Προσφέρθηκαν θέσεις πρακτικής άσκησης μερικής απασχόλησης για όσες φρόντιζαν μέλη της οικογένειάς τους. Μια γυναίκα από τη Συρία σημείωσε: «Δεν χρειάστηκε να επιλέξω μεταξύ της φροντίδας της μητέρας μου και της εκμάθησης μιας εργασίας».
- **Ελλάδα - Melissa Network:** Παρέχονταν χώροι για ομάδες, όπου μοιράζονταν στρατηγικές για την ισορροπία μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής. Σε συνεργασία με ξενοδοχειακές εταιρείες, καθιερώθηκαν βάρδιες με εναλλαγή και εργαστήρια προγραμματισμού με πολύγλωσσα φυσικά ημερολόγια, βελτιώνοντας την αυτονομία και μειώνοντας τις απουσίες.

Οι γυναίκες πρόσφυγες δεν μπορούν να διαχειριστούν το εργασιακό άγχος χωρίς χρόνο, υποστήριξη και αναγνώριση. Η υιοθέτηση εργαλείων διαχείρισης χρόνου και πολιτικών που λαμβάνουν υπόψη το φύλο και το μεταναστευτικό πλαίσιο είναι απαραίτητη για την προώθηση της συναισθηματικής τους ευημερίας και της πραγματικής ένταξής τους.

▪ Σημασία των πρωτοκόλλων υγείας και ασφάλειας για τη μείωση του άγχους

Η υγεία και η ασφάλεια στην εργασία δεν πρέπει να περιορίζονται στην πρόληψη σωματικών ατυχημάτων. Πρέπει επίσης να περιλαμβάνουν την προστασία της ψυχικής υγείας, ιδίως για ευάλωτες ομάδες όπως οι γυναίκες πρόσφυγες. Το χρόνιο άγχος που δεν αντιμετωπίζεται μπορεί να οδηγήσει σε διαταραχές που επηρεάζουν άμεσα την απόδοση, την παρουσία και τη διατήρηση του προσωπικού. Η συμπερίληψη της πρόληψης του ψυχοκοινωνικού άγχους στα πρωτόκολλα του χώρου εργασίας όχι μόνο βελτιώνει την υγεία των εργαζομένων, αλλά δημιουργεί και πιο ανθρώπινα, βιώσιμα και αποτελεσματικά περιβάλλοντα.

Βασικά στοιχεία για τα πρωτόκολλα συναισθηματικής υγείας:

- **Ψυχοκοινωνική αξιολόγηση κινδύνου:** ενσωματώστε ερωτήσεις σχετικά με το άγχος, το στρες, το συναισθηματικό βάρος και τις εργασιακές σχέσεις. Βεβαιωθείτε ότι μπορούν να εκφραστούν εμπιστευτικά ή ανώνυμα.
- **Δομημένα διαλείμματα:** ορίστε διαλείμματα κάθε 90 λεπτά για εργασίες που απαιτούν σωματική προσπάθεια (μαγείρεμα, καθαρισμός, αποθήκευση). Παρέχετε ήσυχους χώρους όπου μπορούν να χαλαρώσουν χωρίς να κριθούν.
- **Εκπαίδευση στην αυτοφροντίδα και τις πρώτες βοήθειες για την ψυχική υγεία:** διδάξτε πώς να αναγνωρίζετε τα σημάδια της επαγγελματικής εξουθένωσης, του άγχους ή της επανατραυματισμού. Βεβαιωθείτε ότι οι φροντιστές και οι εκπαιδευτές λαμβάνουν βασική εκπαίδευση στο πώς να συνοδεύουν χωρίς να βλάπτουν.
- **Πρωτόκολλο συναισθηματικής κρίσης:** καθορίστε πώς να ενεργείτε εάν μια εργαζόμενη βρεθεί σε κρίση: σεβαστείτε τον χώρο της, προσφέρετε της νερό, επιτρέψτε της να φύγει και προειδοποιήστε την διακριτικά. Αποφύγετε φράσεις που υποβαθμίζουν το πρόβλημα («δεν είναι τίποτα σοβαρό»).
- **Δίκτυο ψυχολογικής υποστήριξης:** να περιλαμβάνει παραπομπή σε φορείς που προσφέρουν δωρεάν ή προσιτή ψυχοκοινωνική φροντίδα, με μια προσέγγιση που λαμβάνει υπόψη το φύλο και τις διαπολιτισμικές διαφορές.

Παραδείγματα καλών πρακτικών:

- **Ισπανία - Ερυθρός Σταυρός Μάλαγα:** Σχεδίασε ένα εσωτερικό πρωτόκολλο για την αντιμετώπιση συναισθηματικών κρίσεων κατά την εκπαίδευση, με ένα φύλλο δράσης για την ομάδα διδασκαλίας και μια συμφωνία με ένα κέντρο ψυχολογικής φροντίδας. Το μέτρο αυτό μείωσε τον αριθμό των εγκαταλείψεων λόγω συναισθηματικής δυσφορίας.
- **Γερμανία - Kiezküchen (Βερολίνο):** Τα διαλείμματα ενσωματώνονται στο πρόγραμμα εργασίας. Κατά τη διάρκεια της εργάσιμης ημέρας διατίθεται ένας «χώρος χαλάρωσης» με μουσική και φυτά. Αυτό έγινε μετά από έρευνα που έδειξε υψηλά επίπεδα κόπωσης.
- **Αυστρία - Caritas Wien:** Ενσωματώνει μια μηνιαία ανασκόπηση των ψυχοκοινωνικών κινδύνων, η οποία πραγματοποιείται από εξωτερικό πρόσωπο σε κλίμα εμπιστευτικότητας. Με βάση τα αποτελέσματα, προσαρμόζονται τα καθήκοντα και οι βάρδιες. Η προσέγγιση είναι προληπτική και όχι τιμωρητική.
- **Ελλάδα - Δίκτυο Μελίσα / Ξενοδοχείο Φιλοξενία Inn (Καβάλα):** Περιλαμβάνει ευέλικτα διαλείμματα και μηνιαίες εποπτείες με ρητές ερωτήσεις σχετικά με την συναισθηματική ευημερία. Από την εφαρμογή του, η απουσία από την εργασία έχει μειωθεί κατά 40 %.

Η πρόληψη του άγχους πρέπει να αποτελεί ουσιαστικό μέρος κάθε πρωτοκόλλου επαγγελματικής υγείας. Η προστασία της συναισθηματικής ευημερίας των γυναικών προσφύγων δεν είναι κάτι επιπλέον, αλλά προϋπόθεση για τη βιώσιμη, αξιοπρεπή και διαρκή ένταξή τους στον χώρο εργασίας. Η ευαίσθητη θεσμική παρέμβαση συμβάλλει στη δημιουργία πιο συμπεριληπτικών χώρων και στην υψηλότερη ποιότητα εργασίας.

1.3. Μεθόδους διδασκαλίας που λαμβάνουν υπόψη τα τραύματα:

Η εργασία με γυναίκες πρόσφυγες σε περιβάλλοντα κατάρτισης απαιτεί κάτι περισσότερο από ενσυναίσθηση: περιλαμβάνει την κατανόηση του τρόπου με τον οποίο το τραύμα επηρεάζει τη μάθηση, τις σχέσεις και τη συμμετοχή. Πολλές έχουν βιώσει βία, αναγκαστική μετανάστευση ή απώλεια, οι συναισθηματικές συνέπειες των οποίων μπορούν να επηρεάσουν τον τρόπο με τον οποίο αλληλεπιδρούν και μαθαίνουν.

Η φροντίδα με γνώμονα το τραύμα δεν επιδιώκει να θεραπεύσει τα τραύματα του παρελθόντος, αλλά να παρέχει ένα ασφαλές, σταθερό και προβλέψιμο εκπαιδευτικό περιβάλλον. Αυτή η προσέγγιση μειώνει τον φόβο της εκ νέου θυματοποίησης και προάγει την αυτοπεποίθηση, την αυτοεκτίμηση και τη ουσιαστική μάθηση, προωθώντας έτσι πιο ανθρώπινες και βιώσιμες διαδικασίες ένταξης.

- Ποια είναι τα βασικά στοιχεία της προηγμένης φροντίδας με γνώμονα το τραύμα;

Η εργασία με γυναίκες πρόσφυγες σε εκπαιδευτικά περιβάλλοντα απαιτεί κατανόηση του τρόπου με τον οποίο το τραύμα μπορεί να επηρεάσει τον τρόπο με τον οποίο μαθαίνουν, σχετίζονται και συμμετέχουν. Η φροντίδα με γνώμονα το τραύμα δεν στοχεύει στην κλινική παρέμβαση, αλλά στη δημιουργία ασφαλών, σταθερών και προβλέψιμων χώρων που υποστηρίζουν την αυτοπεποίθηση, την αυτοεκτίμηση και τη ουσιαστική μάθηση. Με βάση το μοντέλο που αναπτύχθηκε από τη SAMHSA (2014), αυτή η προσέγγιση διαρθρώνεται γύρω από έξι βασικές αρχές, οι οποίες εφαρμόζονται επίσης σε εκπαιδευτικά και επιμορφωτικά πλαίσια:

Αρχή αριθ. 1. Σωματική και συναισθηματική ασφάλεια: Το περιβάλλον πρέπει να αποφεύγει να προκαλεί τραυματικές αναμνήσεις, τόσο σωματικά (φως, θόρυβος, κλειστοί χώροι) όσο και στις σχέσεις (σεβασμός, χωρίς φωνές ή κριτική). Πρακτική εφαρμογή: Αποφύγετε τη δημόσια έκθεση των λαθών, μην αναγκάζετε τους ανθρώπους να μιλήσουν για προσωπικές εμπειρίες, ζητήστε τη συγκατάθεσή τους πριν τους χωρίσετε σε ζευγάρια ή τους εμπλέξετε σε σωματικές δραστηριότητες.

Αρχή 2. Εμπιστοσύνη και διαφάνεια: Οι πληροφορίες πρέπει να κοινοποιούνται με σαφήνεια: τι θα συμβεί, πότε και γιατί. Η συνέπεια και η σταθερότητα ενισχύουν την ασφάλεια. Πρακτική εφαρμογή: Δείξτε το πρόγραμμα της ημέρας, προβλέψτε τις αλλαγές, εξηγήστε με σαφήνεια τις αξιολογήσεις ή τις νέες δραστηριότητες και διατηρήστε τη συνέπεια μεταξύ του τι λέγεται και του τι γίνεται.

Αρχή 3. Υποστήριξη και ενδυνάμωση: Η παροχή επιλογών ενισχύει την αίσθηση του ελέγχου και της αυτοεκτίμησης. Πρακτική εφαρμογή: Επιτρέψτε την επιλογή μεταξύ εργασιών, αναγνωρίστε προφορικά την πρόοδο, παρέχετε χώρο στους συμμετέχοντες να δώσουν ανατροφοδότηση σχετικά με το ρυθμό ή το περιεχόμενο.

Αρχή 4. Συνεργασία και κοινή λήψη αποφάσεων: Η ενθάρρυνση μιας συμμετοχικής και μη ιεραρχικής προσέγγισης ενισχύει την εμπιστοσύνη. Πρακτική εφαρμογή: Δημιουργήστε κανόνες συνύπαρξης στην ομάδα, συμφωνήστε για διαλείμματα ή κατανομή χώρου, ρωτήστε πώς αισθάνονται πριν ξεκινήσετε ορισμένες δυναμικές.

Αρχή 5. Λήψη υπόψη του ιστορικού και του πολιτισμικού πλαισίου: Σεβασμός των πολιτισμικών και προσωπικών ταυτοτήτων, αποφυγή γενικευμένων ερμηνειών για τον τρόπο με τον οποίο πρέπει να συμμετέχει ένα άτομο. Πρακτική εφαρμογή: Αποδοχή της χρήσης της μητρικής γλώσσας σε συναισθηματικές στιγμές, επιτρέποντας διαφορετικές μορφές συμμετοχής (η παρατήρηση είναι επίσης συμμετοχή), μη επιβολή σωματικής επαφής ή προσωπικών αφηγήσεων.

Αρχή 6. Πρόληψη της επανειλημμένης τραυματικής εμπειρίας: Αποφύγετε δυναμικές που αναβιώνουν εμπειρίες ελέγχου, βίας ή υπερβολικής έκθεσης. Πρακτική εφαρμογή: Μην συμπεριλάβετε προσομοιώσεις συγκρούσεων, μην πιέζετε να μοιραστούν προσωπικές εμπειρίες, ελέγξτε το περιεχόμενο για να αποφύγετε στοιχεία που μπορεί να προκαλέσουν τραυματικές αναμνήσεις.

- Δημιουργία ενός ασφαλούς και υποστηρικτικού μαθησιακού περιβάλλοντος

Για πολλές γυναίκες πρόσφυγες, η μάθηση είναι δυνατή μόνο όταν αισθάνονται σωματικά, συναισθηματικά και διαπροσωπικά ασφαλείς. Οι εμπειρίες βίας, απώλειας ή εκτοπισμού μπορούν να αφήσουν σημάδια που επηρεάζουν τη συμμετοχή, τη συγκέντρωση ή την αυτοπεποίθησή τους. Ένα ασφαλές περιβάλλον δεν εξαλείφει τις δυσκολίες, αλλά παρέχει ένα χώρο όπου οι άνθρωποι μπορούν να εκφραστούν χωρίς το φόβο της κρίσης ή της έκθεσης. Η ασφάλεια δεν επιτυγχάνεται μόνο με γραπτούς κανόνες, αλλά με μια συνεπή, ενσυναίσθητη και δομημένη στάση εκ μέρους της ομάδας εκπαίδευσης. Η δημιουργία ενός τέτοιου περιβάλλοντος απαιτεί προσοχή στις καθημερινές λεπτομέρειες που επηρεάζουν την αντίληψη της ευημερίας.

Βασικές στρατηγικές:

Καθιέρωση σαφών και προβλέψιμων ρουτινών: η παρουσίαση του προγράμματος της ημέρας, ο σεβασμός των ωρών και η πρόβλεψη των αλλαγών δημιουργούν σταθερότητα.

Δημιουργήστε συμφωνημένες ομαδικές νόρμες: η συμμετοχή της ομάδας στο σχεδιασμό τους ενισχύει την πρωτοβουλία και τη δέσμευση.

- **Προσφέρετε πολλαπλές μορφές συμμετοχής:** η δυνατότητα επιλογής μεταξύ ομιλίας, γραφής, ζωγραφικής ή παρατήρησης μειώνει την πίεση.
- **Προσέξτε τη λεκτική και τη μη λεκτική γλώσσα:** η αποφυγή φωνών και σαρκασμού, η χρήση ήρεμου τόνου και η ανοιχτή στάση του σώματος προάγουν την εμπιστοσύνη.
- **Επιτρέψτε συναισθηματικές παύσεις:** παρέχετε χώρο για απόσυρση χωρίς να αισθάνεται κανείς ότι παρακολουθείται ή κρίνεται.
- **Αποφύγετε την αναγκαστική έκθεση:** μην απαιτείτε να μοιραστούν προσωπικές ιστορίες ή να συμμετάσχουν σε σωματικές δραστηριότητες χωρίς τη συγκατάθεσή τους.
- **Εισάγετε ομαλές μεταβάσεις:** η προειδοποίηση πριν από την αλλαγή δραστηριοτήτων βοηθά στη ρύθμιση του άγχους.
- **Επικύρωση των συναισθημάτων χωρίς να επιβάλλετε την έκφρασή τους:** η αναγνώριση της δυσφορίας χωρίς να απαιτείτε εξηγήσεις ενισχύει τον δεσμό.
- **Χρησιμοποιήστε οπτικό ή πολυγλωσσικό υλικό:** μειώνει τα γλωσσικά εμπόδια και διευκολύνει την ένταξη.
- **Προσέξτε τη διάταξη της τάξης:** η προτίμηση σε κυκλικές ή οριζόντιες διατάξεις προάγει την κοινότητα και την ορατότητα.

Παραδείγματα καλών πρακτικών

- **Ισπανία:** Σε ένα μάθημα στη Σεβίλλη, μια προαιρετική καθημερινή ερώτηση «Πώς είστε σήμερα;» ενίσχυσε τη συνοχή της ομάδας και επέτρεψε την έγκαιρη ανίχνευση τυχόν δυσφορίας.
- **Ελλάδα:** μετά από ένα μπλοκάρισμα κατά τη διάρκεια μιας δυναμικής δραστηριότητας χωρίς προηγούμενη εξήγηση, υιοθετήθηκε η πρακτική της πρόβλεψης κάθε δραστηριότητας και της προσφοράς μη επεμβατικών εναλλακτικών λύσεων.
- **Γερμανία:** Το Arrivo Berlin Women χρησιμοποιεί ένα συναισθηματικό πίνακα με εικονίδια για να εκφράσει πώς αισθάνεται κάθε συμμετέχων κατά την άφιξη, επιτρέποντας την προσαρμογή του ρυθμού της ημέρας.
- **Αυστρία:** Το Caritas Wien λειτουργεί σε μικρές υποομάδες, εναλλάσσει τεχνικές εργασίες με δημιουργικές δραστηριότητες και δίνει προτεραιότητα σε μια διάταξη της αίθουσας που προάγει την ασφάλεια και την οριζοντιότητα.

Η προώθηση ενός ασφαλούς περιβάλλοντος δεν απαιτεί μεγάλους πόρους, αλλά ευαισθησία και δέσμευση. Όταν μια γυναίκα πρόσφυγας αισθάνεται ότι την εκτιμούν και την σέβονται, η ικανότητά της να μαθαίνει, να σχετίζεται με άλλους και να χτίζει ένα μέλλον με αξιοπρέπεια ανθίζει.

1.4. Ενίσχυση της αυτοπεποίθησης και της κοινωνικής ένταξης:

Η αυτοεκτίμηση και το αίσθημα του ανήκειν είναι απαραίτητα για τις γυναίκες πρόσφυγες, ώστε να συμμετέχουν πλήρως στην κοινωνία και να ξεπεράσουν την απομόνωση που συχνά συνοδεύει τη μετανάστευση. Η οικοδόμηση της αυτοπεποίθησης απαιτεί την δημιουργία πραγματικών εμπειριών επιτυχίας, αναγνώρισης και συμμετοχής, και όχι μόνο μηνύματα κινητοποίησης. Επιπλέον, η κοινωνική ένταξη οικοδομείται σε σχέση με τους άλλους, με το αίσθημα της εκτίμησης και της αποδοχής.

▪ Δραστηριότητες ενίσχυσης της αυτοπεποίθησης

Πολλές γυναίκες πρόσφυγες εισέρχονται σε διαδικασίες κατάρτισης με εξασθενημένη αυτοεκτίμηση, σημαδεμένες από εμπειρίες βίας, απόρριψης ή αποτυχίας. Η ανάκτηση της αυτοπεποίθησης απαιτεί κάτι περισσότερο από κίνητρα: πρόκειται για τη δημιουργία πραγματικών εμπειριών επιτυχίας, αναγνώρισης και θετικής συμμετοχής.

Πραγματικά παραδείγματα:

- **, Ελλάδα:** Στο Melissa Network διοργανώθηκε μια «ημέρα ταλέντων», όπου κάθε γυναίκα μοιράστηκε κάτι δικό της με την ομάδα. Αυτή η δραστηριότητα αναγνωρίστηκε ως μία από τις πιο ενδυναμωτικές εμπειρίες του προγράμματος.
- **, Ισπανία:** Στο Cruz Roja Cadiz, οι μαθητές ενός μαθήματος μαγειρικής ετοίμασαν ένα μενού για να το μοιραστούν με άλλα άτομα στο κέντρο. Η αναγνώριση των πιάτων τους ενίσχυσε την αυτοεκτίμησή τους. Μια συμμετέχουσα είπε: «Το φαγητό μου ήταν μια γέφυρα, όχι ένα εμπόδιο».
- **Αυστρία:** Στο Caritas Wien, χρησιμοποιείται ο «κύκλος επιτευγμάτων», όπου κάθε γυναίκα εκφράζει φωναχτά κάτι για το οποίο είναι περήφανη στο τέλος του προγράμματος. Ο εκπαιδευτής δίνει επίσης μια ατομική θετική παρατήρηση.
- **Γερμανία:** Στο Arrivo Berlin Women πραγματοποιήθηκαν συνεδρίες «εκτιμητικής ανατροφοδότησης» μετά την πρακτική άσκηση. Οι συνάδελφοι και οι εκπαιδευτές μοιράζονται εν συντομία αυτό που θαυμάζουν ο ένας στον άλλο. Αυτό είχε μεγάλο αντίκτυπο, ειδικά στις πιο κλειστές γυναίκες.

▪ Ενθάρρυνση των κοινωνικών σχέσεων

Οι κοινωνικές σχέσεις είναι βασικό συστατικό της συναισθηματικής ευημερίας και κρίσιμος παράγοντας για την κοινωνική και επαγγελματική ένταξη των γυναικών προσφύγων. Η ύπαρξη ενός δικτύου υποστήριξης – ακόμη και μικρού– μειώνει το άγχος, την ανησυχία και τα συναισθήματα απομόνωσης, ενώ η έλλειψη σταθερών δεσμών μπορεί να επιτείνει τα συμπτώματα που σχετίζονται με το τραύμα ή την ανασφάλεια (WHO, 2022; Echeburúa & Amor, 2012).

Οι κοινωνικές δεξιότητες - όπως η επικοινωνία, η έκφραση συναισθημάτων ή η επίλυση συγκρούσεων - ενδέχεται να έχουν επηρεαστεί από εμπειρίες βίας ή διακρίσεων, και πολλές γυναίκες πρέπει να τις ξαναχτίσουν σε ένα νέο πολιτισμικό και γλωσσικό περιβάλλον. Επομένως, δεν μπορεί να θεωρηθεί δεδομένο ότι οι σχέσεις μεταξύ των συμμετεχόντων θα αναπτυχθούν αυθόρμητα. Πρέπει να δημιουργηθούν ασφαλείς και μη επεμβατικές συνθήκες για να διευκολυνθεί αυτή η διαδικασία.

Πραγματικά παραδείγματα:

- **, Ελλάδα - Δίκτυο Melissa:** μια εβδομαδιαία «κοινωνική ώρα» επιτρέπει την ανταλλαγή χωρών, ιστοριών ή συνταγών σε ένα εθελοντικό και ασφαλές περιβάλλον.
- **, Ισπανία - Ερυθρός Σταυρός Γρανάδα:** ένα «κοινό βιβλίο συνταγών» μεταξύ των συμμετεχόντων προώθησε την πολιτισμική υπερηφάνεια και τις αυθόρμητες σχέσεις
- **Γερμανία - Kiezküchen (Βερολίνο):** μηνιαίες στρογγυλές τράπεζες όπου κάθε γυναίκα παρουσιάζει κάτι από τον πολιτισμό της ενισχύουν τον σεβασμό και την ενσυναίσθηση.
- **Αυστρία - Caritas Wien:** το σύστημα «welcome partner» (καλωσορίζοντας τον σύντροφο) μειώνει την αρχική ανησυχία και δημιουργεί δεσμούς που διαρκούν πέρα από την εκπαίδευση.

Η προώθηση των κοινωνικών σχέσεων δεν είναι δευτερεύουσα αποστολή, αλλά κεντρική στρατηγική για την ενίσχυση της αυτοεκτίμησης, της ψυχικής υγείας και του αισθήματος του ανήκειν στις διαδικασίες κατάρτισης και ένταξης στην αγορά εργασίας.

- Ο ρόλος της εταιρικής κουλτούρας στην ενίσχυση του αισθήματος του ανήκειν

Το αίσθημα του ανήκειν είναι η αντίληψη ότι κάποιος ανήκει σε μια ομάδα όπου αισθάνεται αποδεκτός, εκτιμώμενος και ασφαλής. Για τις γυναίκες πρόσφυγες, η ανάπτυξη αυτού του αισθήματος στον χώρο εργασίας είναι καθοριστική για την συναισθηματική τους ευημερία, την παρακίνηση και τη διατήρηση της εργασίας τους. Ωστόσο, το αίσθημα του ανήκειν δεν προκύπτει από μόνο του: πρέπει να καλλιεργείται ενεργά μέσω της εταιρικής κουλτούρας.

Η εταιρική κουλτούρα επηρεάζει άμεσα την αυτοεκτίμηση, το συναισθηματικό κλίμα και το επίπεδο ένταξης. Οι εταιρείες που προωθούν τον σεβασμό, την αναγνώριση και την πολυμορφία τείνουν να δημιουργούν πιο ανθρώπινα και βιώσιμα περιβάλλοντα, ειδικά για άτομα που βρίσκονται σε ευάλωτη κατάσταση.

Παραδείγματα καλών πρακτικών:

- **, Ισπανία - Mescladís (Βαρκελώνη):** Κάθε νέος εργαζόμενος καλωσορίζεται με ένα συλλογικό γεύμα. Διοργανώνονται μηνιαίες ομαδικές συνεδρίες ακρόασης. Οι εργαζόμενοι περιγράφουν το περιβάλλον ως «μια οικογένεια και όχι μια εταιρεία».
- **Ελλάδα - Δίκτυο Melissa:** Οι μικροί επιχειρηματικοί εταίροι του προγράμματος «Γυναίκες στην Εργασία» εφαρμόζουν πρακτικές όπως το να ρωτούν κάθε πρωί πώς αισθάνονται οι εργαζόμενοι, να σέβονται τη μητρική γλώσσα κατά τη διάρκεια των διαλειμμάτων και να επιτρέπουν τις θρησκευτικές πρακτικές.
- **Γερμανία - Arrivo Berlin Women:** Κάθε συμμετέχουσα λαμβάνει μια μηνιαία κάρτα αναγνώρισης που γράφουν οι συνάδελφοί της και οι εκπαιδευτές της. Διοργανώνονται διαπολιτισμικά πρωινά, όπου κάθε συμμετέχουσα φέρνει κάτι τυπικό από τη χώρα της.
- **Αυστρία - Caritas Wien:** Προωθούν τη συν-δημιουργία κοινών χώρων και οργανώνουν συλλογικές δραστηριότητες, όπως περιπάτους ή συνεδρίες γιόγκα. Αυτές οι δυναμικές ενισχύουν το αίσθημα της ιδιοκτησίας και της ανήκειας πέρα από την εργασία.

Το αίσθημα του ανήκειν δεν εξαρτάται αποκλειστικά από τις ατομικές προσπάθειες ένταξης. Είναι μια κοινή ευθύνη, που απαιτεί κατάλληλες δομικές συνθήκες, σχέσεις σεβασμού και μια κουλτούρα που εκτιμά τη διαφορετικότητα. Σε ένα τέτοιο περιβάλλον, οι γυναίκες πρόσφυγες δεν μαθαίνουν ή εργάζονται απλώς: αισθάνονται ότι ανήκουν σε αυτό, ενδυναμώνονται και μπορούν να σχεδιάσουν ένα αξιοπρεπές και βιώσιμο μέλλον.

Ενότητα 2 – Κατευθυντήριες γραμμές για την κατάρτιση

2.1. Ευαισθητοποίηση σχετικά με την ψυχική υγεία.

Η ευαισθητοποίηση σχετικά με την ψυχική υγεία στις διαδικασίες κατάρτισης αποτελεί απαραίτητη βάση για τη δημιουργία περιεκτικών και βιώσιμων μαθησιακών περιβαλλόντων. Πολλές γυναίκες πρόσφυγες έχουν βιώσει δυσμενείς εμπειρίες που επηρεάζουν άμεσα την ψυχολογική τους ευημερία. Επιπλέον, το πολιτισμικό στίγμα, η έλλειψη ευαισθητοποίησης σχετικά με τους διαθέσιμους πόρους και η πίεση να προσαρμοστούν γρήγορα στη χώρα υποδοχής καθιστούν δύσκολη την αναγνώριση και την έκφραση της συναισθηματικής δυσφορίας. Σε αυτό το πλαίσιο, οι εκπαιδευτές μπορούν και πρέπει να διαδραματίσουν καθοριστικό ρόλο: να ομαλοποιήσουν τον διάλογο σχετικά με την ψυχική υγεία, να παρέχουν βασικά εργαλεία αυτορρύθμισης και παρατήρησης και να δημιουργήσουν ομαδικούς χώρους φροντίδας, σεβασμού και ενσυναίσθησης.

- Πώς μπορούν οι εκπαιδευτές να ευαισθητοποιήσουν το κοινό σχετικά με θέματα ψυχικής υγείας;

Η ευαισθητοποίηση σχετικά με την ψυχική υγεία σε περιβάλλοντα κατάρτισης με γυναίκες πρόσφυγες δεν αφορά το «να μιλάμε για την ασθένεια», αλλά το να ανοίξουμε ένα χώρο για τις συμμετέχουσες να αναγνωρίσουν, να ακούσουν και να φροντίσουν τον εαυτό τους και η μία την άλλη. Ο εκπαιδευτής δύναται να μεταμορφώσει τον χώρο μάθησης σε ένα περιβάλλον όπου η δυσφορία θεωρείται νόμιμη, τα διαθέσιμα εργαλεία διαμοιράζονται και καλλιεργείται η αμοιβαία εμπιστοσύνη.

- **Ενεργητική ακρόαση και συναισθηματική επικύρωση.**

- ο Πρακτικό παράδειγμα: Κατά τη διάρκεια ενός μαθήματος μαγειρικής, μια συμμετέχουσα από τη Λατινική Αμερική ξεσπά σε κλάματα μετά από μια διόρθωση που δέχεται από τον εκπαιδευτή. Αντί να ελαχιστοποιήσει το συναίσθημα («δεν είναι τίποτα σοβαρό»), ο εκπαιδευτής μπορεί να πει: «Βλέπω ότι αυτό σε έχει επηρεάσει πολύ. Αν χρειάζεσαι λίγο χρόνο ή θέλεις να μιλήσουμε αργότερα, είμαι στη διάθεσή σου». Αυτού του είδους η ανταπόκριση δεν παθολογοποιεί ούτε ασκεί πίεση.
- ο Μαρτυρία (IOM, 2020): «Η δασκάλα μου δεν μου φώναξε ποτέ. Μου μιλούσε ήρεμα και αυτό με βοήθησε να την εμπιστευτώ. Σε άλλα μαθήματα ένιωθα άχρηστος, αλλά όχι εδώ».

- **Πολιτισμική κατανόηση και προσαρμογή:**

- ο Σε πολλές μουσουλμανικές και λατινοαμερικανικές κοινότητες, τα συναισθήματα εκδηλώνονται στο σώμα (πονοκέφαλοι, στομαχικοί πόνοι, κόπωση) και δεν εκφράζονται άμεσα με λόγια. Επιπλέον, υπάρχουν ταμπού σχετικά με τις ψυχικές διαταραχές, ειδικά στις γυναίκες, λόγω του φόβου απόρριψης ή στιγματισμού. Σε αυτές τις περιπτώσεις, είναι χρήσιμο να αποφεύγεται η άμεση χρήση όρων όπως

«κατάθλιψη» ή «ψυχική διαταραχή» και να χρησιμοποιούνται ανοιχτές ερωτήσεις όπως: «Πώς αισθάνεστε σωματικά τον τελευταίο καιρό», «Πώς ξεκουράζεστε», «Αισθάνεστε αρκετά δυνατοί για να έρθετε στο μάθημα ;». Είναι επίσης σημαντικό να γίνονται σεβαστοί οι θρησκευτικοί και πολιτισμικοί κώδικες στην οργάνωση του χώρου (π.χ. να επιτρέπονται οι ώρες προσευχής ή να αποφεύγεται η άμεση σωματική επαφή, εάν δεν είναι ευπρόσδεκτη).

- Οι Kirmayer et al. (2011) τονίζουν ότι η διαπολιτισμική φροντίδα πρέπει να ξεκινά από μια στάση πολιτισμικής ταπεινότητας: δεν πρόκειται για το να γνωρίζουμε τα πάντα για άλλες κουλτούρες, αλλά για το να ακούμε με ευαισθησία και να κάνουμε ερωτήσεις με σεβασμό.
- Μοιραστείτε βασικές πληροφορίες με μια διαπολιτισμική προσέγγιση. Σύντομα στοιχεία όπως «Ένας στους τρεις πρόσφυγες πάσχει από συμπτώματα άγχους ή θλίψης» βοηθούν στη νομιμοποίηση των συναισθημάτων χωρίς να τα παθολογοποιούν. Η παρουσίαση παραδειγμάτων γυναικών από πολιτισμούς παρόμοιους με αυτούς της ομάδας (μουσουλμανικές, λατινοαμερικανικές, αφρικανικές) μπορεί να δημιουργήσει ταύτιση. Τονίστε ότι η ψυχική υγεία δεν είναι αδυναμία ή κάτι που μπορεί να αντιμετωπιστεί μόνο **με φάρμακα, αλλά μέρος της ολιστικής ευημερίας**.
- **Δημιουργία ενός συναισθηματικά ασφαλούς περιβάλλοντος:**
 - Θα ήταν σημαντικό να καθιερωθούν, από την αρχή, συναινετικοί κανόνες της ομάδας σχετικά με τον σεβασμό, τους χρόνους παρέμβασης και την εμπιστευτικότητα. Προσφέρετε σταθερές ρουτίνες και προβλέψτε τις αλλαγές (αποφύγετε τις εκπλήξεις). Επιτρέψτε διαλείμματα χωρίς ποινή εάν ένας συμμετέχων χρειάζεται να αποχωρήσει για λίγο.
 - Σε ένα εργαστήριο καθαρισμού ξενοδοχείου, μια γυναίκα από τη Συρία ξαναζούσε μια τραυματική εμπειρία όταν μπήκε μόνη της σε ένα κλειδωμένο δωμάτιο. Η ομάδα αναδιαμόρφωσε τη δραστηριότητα έτσι ώστε να γίνεται πάντα σε ζευγάρια, ελαχιστοποιώντας έτσι τον κίνδυνο επανενεργοποίησης του τραύματος (UNHCR, 2021).
- **Παραπομπή σε εξειδικευμένους φορείς:**
 - Ένας τρόπος για να επιτευχθεί αυτό θα ήταν το κέντρο κατάρτισης να διαθέτει έναν ορατό και ενημερωμένο κατάλογο δωρεάν διαπολιτισμικών συμβουλευτικών υπηρεσιών, στον οποίο θα αναφέρονται σαφώς: οι διαθέσιμες γλώσσες, η τοποθεσία και οι μεταφορικές συνδέσεις, η εγγύηση της εμπιστευτικότητας και η δυνατότητα παροχής συμβουλευτικών υπηρεσιών χωρίς χαρτί.
 - Στην περίπτωση της Ισπανίας, το Red Acoge και ο Ερυθρός Σταυρός προσφέρουν συνήθως δωρεάν ψυχολογική φροντίδα ή παραπομπή σε περιβάλλοντα φιλικά προς τους μετανάστες.
- **Προσβάσιμη γλώσσα και προσέγγιση:**
 - Αποφύγετε τεχνικούς όρους ή ιατρικές διαγνώσεις και χρησιμοποιήστε εκφράσεις που συνδέονται με την καθημερινή εμπειρία των γυναικών: «Έχετε αισθανθεί ποτέ ότι δεν μπορείτε να κοιμηθείτε επειδή το μυαλό σας δεν σταματά να λειτουργεί;», «Σας έχει συμβεί ποτέ να πονάει το σώμα σας παρόλο που δεν είστε άρρωστη;», «Μερικές φορές, όταν έχετε περάσει πολλά δύσκολα πράγματα, κουράζεται και η καρδιά σας».

- **Χρησιμοποιήστε ιστορίες, αφηγήσεις ή δραματοποιήσεις:**
 - Η ανταλλαγή πραγματικών μαρτυριών (ανώνυμων) ή η ανάγνωση μικρών ιστοριών επιτρέπει την έκφραση κοινών συναισθημάτων χωρίς να εκτίθεται κανείς. Μικρές δραματοποιήσεις μπορούν να βοηθήσουν στην οπτικοποίηση καταστάσεων χωρίς να μιλάμε για την ίδια την ιστορία: «μια γυναίκα που πρέπει να καθαρίσει 12 δωμάτια σε 4 ώρες και της φωνάζουν... πώς νιώθει, τι θα έκανε;
- **Παιδαγωγική συνοχή:**
 - Γίνετε ένα πρότυπο φροντίδας: μην φωνάζετε, ακούστε, σεβαστείτε τους ρυθμούς, προσφέρετε διαλείμματα. Εάν το μαθησιακό περιβάλλον είναι συναισθηματικά ασφαλές, οι μαθητές θα κατανοήσουν ότι η έκφραση και η συζήτηση σχετικά με την αίσθηση δυσφορίας είναι δυνατή και αποδεκτή.
- Ποιες δραστηριότητες μπορούν να βοηθήσουν τους συμμετέχοντες να αναγνωρίσουν τα σημάδια του στρες;
 - **Κάρτες συμπτωμάτων** (συναισθηματικά, σωματικά, συμπεριφορικά). Κάθε κάρτα έχει ένα σύμπτωμα (πόνος στο στομάχι, συχνό κλάμα, δυσκολία στον ύπνο, ευερεθιστότητα). Οι συμμετέχοντες επιλέγουν αυτά που έχουν αισθανθεί και στη συνέχεια η ομάδα τα οργανώνει σε κατηγορίες. Εξηγείται ότι πολλά σωματικά συμπτώματα είναι σήματα από το σώμα ως αντίδραση στο άγχος.
 - **Σώμα χάρτης του στρες.** Δίνεται στους συμμετέχοντες μια σιλουέτα του σώματος και τους ζητείται να σημειώσουν με χρώματα τα σημεία όπου αισθάνονται στρες όταν είναι νευρικοί. Στη συνέχεια, μοιράζονται τα αποτελέσματα στην ομάδα (εθελοντικά). Συζητήστε για το πώς το στρες δεν είναι μόνο «στο κεφάλι».
 - **Οπτική κλίμακα στρες.** Χρησιμοποιώντας εικόνες ή χρώματα (π.χ. μπλε = ηρεμία, κίτρινο = ένταση, κόκκινο = υπερφόρτωση), τους ζητείται να προσδιορίσουν πώς αισθάνονται στην αρχή της ημέρας. Αυτή η πρακτική μπορεί να επαναληφθεί και να συγκριθεί με την πάροδο του χρόνου.
 - **Ιστορίες για συλλογική συζήτηση.** Διαβάζεται μια σύντομη ιστορία: «Η Σάρα εργάζεται ως καθαρίστρια δωματίων. Δεν έχει κοιμηθεί καλά για δύο ημέρες, έχει πονοκέφαλο και αισθάνεται ότι δεν κάνει τίποτα σωστά. Τι συμβαίνει με αυτήν; Τι θα μπορούσε να κάνει; Πώς θα μπορούσαν να την βοηθήσουν ο προϊστάμενός της ή οι συνάδελφοί της;
 - **Συναισθηματικός φωτεινός σηματοδότης.** Κάθε πρωί, οι συμμετέχοντες τοποθετούν το όνομά τους σε έναν φωτεινό σηματοδότη (πράσινο, κίτρινο, κόκκινο). Δεν εξηγείται λεπτομερώς, αλλά δίνει στον εκπαιδευτή μια ιδέα για την κατάσταση της ομάδας και χρησιμεύει ως αφετηρία για προαιρετικές συζητήσεις.

Μερικές πρακτικές προτάσεις για τους εκπαιδευτές:

- **Παρατήρηση χωρίς κρίση:** αναγνώριση λεπτών αλλαγών και συνοδεία με ενσυναίσθηση.
- **Προσφέρετε διαλείμματα χωρίς ποινή:** αφήστε χρόνο για ξεκούραση όταν εντοπίζεται συναισθηματική κορεσμός.

- **Επικύρωση χωρίς πίεση:** «Φαίνεσαι πιο σοβαρός σήμερα. Αν χρειαστείς κάτι, είμαι εδώ».
 - **Αποφύγετε ερεθίσματα που προκαλούν τραύμα:** έντονο φως, δυνατούς θορύβους, δυναμική περιορισμού.
 - **Παραπέμψτε με προσοχή:** εάν υπάρχουν επίμονα σημάδια, διευκολύνετε την επαφή με εξειδικευμένους επαγγελματίες, ιδανικά σε ασφαλείς χώρους και με διαπολιτισμική προσέγγιση.
 - **Χρησιμοποιήστε ένα εργαλείο για να εντοπίσετε την συναισθηματική κατάσταση των συμμετεχόντων στην αρχή των συνεδριών ή κατά τη διάρκεια των συνεδριών:** Για παράδειγμα, το «συναισθηματικό φανάρι» επιτρέπει στους συμμετέχοντες να εκφράσουν τη συναισθηματική τους κατάσταση χωρίς να χρειάζεται να μιλήσουν: Πράσινο: Νιώθω καλά. Κίτρινο: Νιώθω εντάξει. Κόκκινο: Νιώθω άσχημα.
- Πώς μπορούν οι εκπαιδευτές να τονίσουν την επίδραση της εταιρικής κουλτούρας στην ψυχική ευεξία;

Η εταιρική κουλτούρα έχει βαθιά επίδραση στην ψυχική υγεία των γυναικών εργαζομένων. Οι άκαμπτες ιεραρχικές σχέσεις, η πίεση για παραγωγικότητα, η αόρατοποίηση ή η αυταρχική μεταχείριση μπορούν να προκαλέσουν τραυματικές αναμνήσεις ή να δημιουργήσουν συνεχές άγχος.

- **Συγκρίνετε σενάρια και δείξτε πραγματικά παραδείγματα:** Περιγράψτε δύο εργασιακά περιβάλλοντα: Στο ένα, ο προϊστάμενος φωνάζει, δεν υπάρχουν διαλείμματα και όλα είναι «ορθότητα». Στο άλλο, υπάρχουν διαλείμματα, μια θερμή υποδοχή και η προσπάθεια εκτιμάται. Ρωτήστε: πού θα αισθανόσασταν καλύτερα; Πώς αλλάζει το σώμα σε κάθε περίπτωση;

ΔΥΣΜΕΝΕΣ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ.

Ισπανία: Μια γυναίκα από τη Συρία που εργαζόταν ως σερβιτόρα σε ένα ξενοδοχείο στην Κόστα ντελ Σολ απολύθηκε μετά την άρνησή της να βγάλει το χιτζάμπ της. Δεν έλαβε καμία επίσημη εξήγηση. Κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσής της στον Ερυθρό Σταυρό, σχολίασε: «Δεν τους ενδιέφερε αν δούλευα καλά ή άσχημα, απλά τους ενοχλούσε η όψη μου» (Ισπανικός Ερυθρός Σταυρός, 2020).

Ελλάδα: Σε ένα εστιατόριο στη Θεσσαλονίκη, μια Αφγανή γυναίκα επιπλήχθηκε δημόσια και ταπεινωτικά επειδή δεν κατάλαβε μια παραγγελία. Παραιτήθηκε από τη δουλειά της με συμπτώματα σοβαρής άγχους. Μαρτυρία που συλλέχθηκε από την Solidarity Now στο πρόγραμμα «Hospitality Routes to Integration» (2021).

Γερμανία: Σύμφωνα με το ENAR (2021), το 51% των μουσουλμάνων προσφύγων γυναικών στη Γερμανία έχουν υποστεί διακρίσεις στην εργασία λόγω της καταγωγής ή της θρησκείας τους, ιδίως στον τομέα της φιλοξενίας.

Αυστρία: Σε ένα ξενοδοχείο στη Βιέννη, μια γυναίκα από την Ερυθραία ανατέθηκε σε καθήκοντα καθαρισμού για τρεις εβδομάδες χωρίς σαφείς οδηγίες ή προφορική επικοινωνία με το προσωπικό. Σε συνεντεύξεις που πραγματοποίησε η Caritas Wien (2021), είπε: «Ήμουν πάντα μόνη. Κανείς δεν μου εξήγησε τίποτα, με άφησαν εκεί με ένα καρότσι καθαρισμού. Νόμιζα ότι ήταν τιμωρία.

ΕΥΝΟΪΚΟ ΕΡΓΑΣΙΑΚΟ ΠΕΡΙΒΑΛΛΟΝ.

Ισπανία: Ο συνεταιρισμός Mescladís (Βαρκελώνη) απασχολεί μετανάστριες και πρόσφυγες στον τομέα της εστίασης. Το μοντέλο του περιλαμβάνει αμειβόμενη κατάρτιση, συναισθηματική υποστήριξη, αυτοδιαχείριση και πρωτόκολλα φροντίδας, όπως ευέλικτα διαλείμματα και εξωτερική εποπτεία (Mescladís, Memoria 2022).

Γερμανία: Το Kiezküchen (Βερολίνο), σε συνεργασία με το Arrivo Berlin Women, προσφέρει μαθήματα γερμανικής γλώσσας, ψυχοκοινωνική υποστήριξη και εκπαίδευση σε θέματα πολυπολιτισμικότητας. Το 85% των γυναικών δήλωσαν ότι αισθάνονται πιο εκτιμημένες και πιο σίγουρες για τον εαυτό τους (Kiezküchen, 2020).

Αυστρία: Η Caritas Wien προωθεί την εύρεση εργασίας με συναισθηματική υποστήριξη. Μια Συρία συμμετέχουσα είπε: «Για πρώτη φορά με ρώτησαν πώς ένιωθα πριν αρχίσω να εργάζομαι». Μαρτυρία που συλλέχθηκε κατά τη διάρκεια συνεντεύξεων παρακολούθησης του προγράμματος Integration und Arbeit für geflüchtete Frauen (2021).

Ελλάδα: Το δίκτυο Melissa, με το πρόγραμμα «Γυναίκες στην Εργασία», εκπαιδεύει τους εργοδότες σε θέματα διαπολιτισμικής ψυχικής υγείας. Το 68 % των γυναικών που προσλήφθηκαν δήλωσαν ότι αισθάνονται ότι οι ανώτεροι τους ακούν (Melissa, 2022).

- **Προσωπικές ιστορίες** (εάν επιθυμούν να τις μοιραστούν): Προσκαλέστε τους (χωρίς πίεση) να μοιραστούν πώς ένιωθαν στις προηγούμενες δουλειές τους. Τι έκανε τη διαφορά μεταξύ του να νιώθουν μέρος μιας ομάδας και του να νιώθουν μόνοι;
- **Χάρτης φροντιστικής/επιβλαβούς εταιρείας:** Φτιάξτε μια αφίσα με δύο στήλες. Η ομάδα συνεισφέρει φράσεις ή καταστάσεις που έχουν βιώσει ή φανταστεί. Π.χ.: Φροντιστική εταιρεία:

«σε ρωτούν πώς είσαι», «μπορείς να πας στο γιατρό χωρίς φόβο». Επιβλαβής εταιρεία: «σε αγνοούν», «αλλάζουν το ωράριό σου χωρίς προειδοποίηση».

- **Προσδιορίστε τις φροντίδες:** Ρωτήστε: Ποιες μικρές λεπτομέρειες θα σας έκαναν να νιώθετε καλά στη δουλειά σας (π.χ. να σας ακούν, να έχετε διαλείμματα, να αναγνωρίζεται η προσπάθειά σας); Από αυτό μπορείτε να δημιουργήσετε τον «οδηγό καλών πρακτικών» της ομάδας σας.

2.2.Τεχνικές μείωσης του στρες:

Το άγχος είναι μια προσαρμοστική αντίδραση σε εξωτερικές απαιτήσεις που μπορεί να υπονομεύσει τη σωματική, συναισθηματική και γνωστική ευεξία αν παραταθεί και ενταθεί με την πάροδο του χρόνου. Οι γυναίκες πρόσφυγες αντιμετωπίζουν πολλαπλούς παράγοντες άγχους, και όταν αυτοί συνδυάζονται με τις απαιτήσεις της εργασίας σε γρήγορους ρυθμούς σε περιβάλλοντα φιλοξενίας με άκαμπτες ιεραρχίες, ο αντίκτυπος μπορεί να είναι ιδιαίτερα επιζήμιος. Η συνειδητή ενσωμάτωση τεχνικών μείωσης του άγχους στην εκπαίδευση και την εργασία αποτελεί επομένως μια πράξη φροντίδας, βιωσιμότητας και ένταξης.

- Πώς μπορούν να ενσωματωθούν οι ασκήσεις ενσυνειδητότητας στην εκπαίδευση και στην καθημερινή ζωή των γυναικών προσφύγων;

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΣΕ ΔΙΑΦΟΡΕΣ ΣΤΙΓΜΕΣ ΤΗΣ ΗΜΕΡΑΣ:

- **Στην αρχή της ημέρας.**
 - Συνειδητή κοιλιακή αναπνοή (5 λεπτά). Εισπνεύστε βαθιά από τη μύτη μετρώντας μέχρι το 4, κρατήστε την αναπνοή για 2 δευτερόλεπτα και εκπνεύστε αργά από το στόμα για 6 δευτερόλεπτα, επαναλάβετε συνεχώς για 5 λεπτά. Βοηθά στη μείωση της ενεργοποίησης του συμπαθητικού νευρικού συστήματος, μειώνοντας το βασικό άγχος.
 - Στερέωση στο σώμα (σύντομη σάρωση του σώματος). Γίνετε συνειδητοί των ποδιών, των ποδιών, της κοιλιάς, των ώμων, της γνάθου. Παρατηρήστε οποιαδήποτε ένταση, χωρίς να την αλλάξετε, απλά αναγνωρίζοντάς την. Ιδανικό να το κάνετε ενώ στέκεστε όρθιοι πριν μπειτε σε μια τάξη ή ξεκινήσετε μια βάρδια.
 - Θετική οπτικοποίηση (αυτοκίνηση με καθοδηγητική εικόνα). Ζητήστε από τον συμμετέχοντα να φανταστεί μια ασφαλή και θετική σκηνή (μια παραλία, μια παιδική χαρά, μια προσευχή κ.λπ.) και να την αναπνεύσει για ένα λεπτό. Αυτό μπορεί να ενσωματωθεί σε συνεδρίες καλωσορίσματος στην τάξη ή σε ομαδικούς χώρους.
- **Κατά τη διάρκεια της εργάσιμης ημέρας:**
 - Μικρή παύση για ενσυνειδητότητα (1-2 λεπτά). Σταματήστε για μια στιγμή στη μέση της βάρδιας για να αναπνεύσετε, να τεντωθείτε και να αναρωτηθείτε: Πού βρίσκομαι τώρα; Πώς νιώθω; Τι χρειάζομαι; Αυτό μπορεί να συνδεθεί με στιγμές όπως το πόσιμο νερό, το πλύσιμο των χεριών ή η αλλαγή εργασιών.
 - Αναπνοή «4-7-8» για τη μείωση της έντασης. Απλή τεχνική για να ηρεμήσετε το σώμα: εισπνεύστε για 4 δευτερόλεπτα, κρατήστε την αναπνοή για 7 δευτερόλεπτα, εκπνεύστε για 8 δευτερόλεπτα. Μπορεί να εφαρμοστεί σε μπάνια, διαδρόμους, διαλείμματα, χωρίς να χρειάζεστε εξοπλισμό.

- Προσοχή στις πέντε αισθήσεις (σε στιγμές υπερφόρτωσης). Ονομάστε νοερά 5 πράγματα που βλέπετε, 4 πράγματα που ακούτε, 3 πράγματα που αισθάνεστε (αγγίζετε), 2 πράγματα που μυρίζετε, 1 πράγμα που γεύεστε. Τεχνική που χρησιμοποιείται για γείωση (επιστροφή στο παρόν) σε κρίσεις άγχους ή αποσύνδεσης.
- **Στο τέλος της ημέρας.**
 - Προοδευτική μυϊκή χαλάρωση (5-10 λεπτά). Σφίξτε και χαλαρώστε τις μυϊκές ομάδες από τα πόδια μέχρι το κεφάλι. Απελευθερώνει τη συσσωρευμένη ένταση και βελτιώνει την ποιότητα του ύπνου. Μπορεί να ασκηθεί στο σπíti πριν τον ύπνο ή ως μέρος της ρουτίνας πριν τον ύπνο.
 - Σύντομο γράψιμο συναισθηματικού κλεισίματος. Γράψτε (ή μοιραστείτε προφορικά σε μια ομάδα) μια πρόταση για κάτι που πήγε καλά ή για κάτι για το οποίο είστε ευγνώμονες εκείνη την ημέρα. Βοηθά να επανασυνδεθείτε με τα θετικά στοιχεία και να μειώσετε τις ψυχικές ανατροφοδοτήσεις. Έχει προσαρμοστεί με επιτυχία για γυναίκες πρόσφυγες με χαμηλό επίπεδο γραμματισμού, χρησιμοποιώντας σχέδια ή σύμβολα.

ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΑΝΑ ΘΕΣΗ ΕΡΓΑΣΙΑΣ:

- **Βοηθός κουζίνας.**
 - Πρακτική άσκηση: κατά τη διάρκεια της προετοιμασίας του φαγητού, εστιάστε για λίγο την προσοχή σας στις αισθήσεις (χρώμα των συστατικών, υφή, άρωμα). Αυτό βοηθά να ηρεμήσει το μυαλό και να συνδεθεί με τη στιγμή.
 - Σύντομη τεχνική: αναπνοή 4-7-8 πριν από τη βάρδια ή κατά τη διάρκεια των διαλειμμάτων για να μειώσετε την ένταση.
- **Ρεσεψιόν.**
 - Πρακτική άσκηση: μετά την αντιμετώπιση ενός δύσκολου πελάτη, κλείστε τα μάτια σας για ένα λεπτό, εισπνεύστε βαθιά και απελευθερώστε την ένταση με τον αέρα.
 - Ακουστική προσοχή: κατά τη διάρκεια του διαλείμματος, παρατηρήστε το περιβάλλον (ήχους, θερμοκρασία, στάση σώματος) για να επιστρέψετε στο παρόν.
- **Οροφοκόμπος.**
 - Πρακτική άσκηση: στο τέλος ενός δωματίου, αφιερώστε 30 δευτερόλεπτα για να πάρετε μια βαθιά ανάσα, να χαλαρώσετε τους ώμους σας και να αναγνωρίσετε την προσπάθεια που έχετε καταβάλει.
 - Προσοχή στην κίνηση: όταν κινείστε στους διαδρόμους, περπατήστε αργά για μερικά βήματα, δίνοντας προσοχή στην επαφή με το πάτωμα.
- **Διαχείριση αποθεμάτων.**
 - Πρακτική άσκηση: όταν τοποθετείτε προϊόντα, παρατηρήστε το χρώμα, τη σειρά και το σχήμα χωρίς βιασύνη. Επαναλάβετε νοερά «ένα πράγμα τη φορά».
 - Συνειδητή παύση: ανάμεσα στους διαδρόμους, σταματήστε για μια στιγμή, χαλαρώστε το σαγόνι σας, κλείστε τα μάτια σας και πάρτε τρεις πλήρεις αναπνοές.

- Ποιες στρατηγικές διαχείρισης χρόνου μπορούν να διδαχθούν στους εκπαιδευόμενους;

Η διαχείριση του χρόνου είναι ιδιαίτερα χρήσιμη για τις γυναίκες που πρέπει να ισορροπήσουν την εργασία με την ανατροφή των παιδιών, την ασταθή στέγαση, την εκμάθηση γλωσσών ή τη φροντίδα εξαρτώμενων προσώπων. Δεν πρόκειται για το να «κάνεις περισσότερα σε λιγότερο χρόνο», αλλά για το να ανακτήσεις τον έλεγχο και τη σαφήνεια εν μέσω του χάους.

- **Γενικές στρατηγικές:**

- Απλοποιημένος πίνακας Eisenhower: ομαδοποιήστε τις καθημερινές εργασίες σε 4 κατηγορίες (σημαντικές/επείγουσες, σημαντικές/μη επείγουσες, μη σημαντικές/επείγουσες, μη σημαντικές/μη επείγουσες) χρησιμοποιώντας εικόνες ή χρώματα.
- Οπτικός εβδομαδιαίος προγραμματισμός: δημιουργήστε μαζί ένα ρεαλιστικό πρόγραμμα που περιλαμβάνει εργασία, ξεκούραση, προσωπική φροντίδα, ιατρικά ραντεβού και οικογένεια. Προσαρμόστε το με εικονογράμματα για γυναίκες με χαμηλό επίπεδο αλφαριθμητισμού.
- Μικροοργάνωση της ημέρας: χωρίστε τις μεγάλες εργασίες σε βήματα: «κάντε απογραφή των προϊόντων καθαρισμού» → «ελέγξτε το διάδρομο 1 / διάδρομο 2 / ανανεώστε τις ετικέτες».
- Τεχνική «25λεπτου μπλοκ»: επικεντρωθείτε σε μία μόνο εργασία για 25 λεπτά και μετά κάντε ένα διάλειμμα 5 λεπτών. Ιδανικό για την αποφυγή πνευματικής εξάντλησης.

- **Εφαρμογή της τεχνικής « » ανά θέση εργασίας:**

- Βοηθός κουζίνας. Μάθετε να οργανώνετε την εργασία σε φάσεις (ξεφλούδισμα, κοπή, μαγείρεμα, σερβίρισμα). Χρησιμοποιήστε μια οπτική λίστα με τον εκτιμώμενο χρόνο για κάθε μέρος της συνταγής.
- Ρεσεψιονίστ. Δώστε προτεραιότητα στις εργασίες μεταξύ εξυπηρέτησης πελατών, τηλεφωνημάτων και διοικητικών εργασιών. Χρησιμοποιήστε μια ορατή λίστα ελέγχου για να μειώσετε την υπερβολική πολυασχολία.
- Οροφοκόμος. Χωρίστε τις εργασίες καθαρισμού ανά χρόνο (π.χ. «20 λεπτά ανά δωμάτιο») και ορίστε μικρά διαλείμματα κάθε 2 δωμάτια για διατάξεις ή ενυδάτωση. Ταξινομήστε τα δωμάτια ανάλογα με τη δυσκολία (εύκολο, μέτριο, σύνθετο) και προγραμματίστε τη σειρά τους.
- Αναπλήρωση αποθεμάτων. Οργανώστε τη βάρδια ανά περιοχές του αποθηκευτικού χώρου για να αποφύγετε περιττές μετακινήσεις. Οπτικοποιήστε το χρόνο σε μπλοκ: 30 λεπτά για ταξινόμηση, 30 λεπτά για αναπλήρωση, 10 λεπτά για διάλειμμα.

- Ποιος είναι ο ρόλος των πρωτοκόλλων υγείας και ασφάλειας στη μείωση του στρες και την πρόληψη της επαγγελματικής εξουθένωσης;

Τα πρωτόκολλα υγείας στην εργασία πρέπει να υπερβαίνουν την πρόληψη των σωματικών τραυματισμών. Για να είναι αποτελεσματικά, πρέπει να αντιμετωπίζουν τους ψυχοκοινωνικούς κινδύνους, ειδικά για τις γυναίκες με ιστορικό τραύματος ή που εργάζονται σε επισφαλείς συνθήκες. Η μείωση του άγχους και η πρόληψη της επαγγελματικής εξουθένωσης στις γυναίκες πρόσφυγες δεν είναι πολυτέλεια, αλλά ηθική και διαμορφωτική αναγκαιότητα. Η ενσωμάτωση ρουτινών mindfulness, η διδασκαλία ρεαλιστικών στρατηγικών διαχείρισης του χρόνου και η καθιέρωση πρωτοκόλλων εργασίας με έμφαση στα συναισθήματα δημιουργούν ένα περιβάλλον όπου η κατάρτιση μετατρέπεται σε φροντίδα και ευκαιρία. Αυτές οι γυναίκες όχι μόνο μαθαίνουν ένα επάγγελμα, αλλά και ανακτούν την ικανότητά τους να συντηρούν τον εαυτό τους, να επιλέγουν και να προβάλλουν τον εαυτό τους σε ένα πιο δίκαιο και πιο υγιές μέλλον.

Βασικές δράσεις:

- Δομημένα και σεβαστά διαλείμματα: συμπεριλάβετε τα στο πρωτόκολλο και εκπαιδεύστε τις γυναίκες ότι είναι δικαίωμα και όχι παραχώρηση. Οι γυναίκες δεν πρέπει να αισθάνονται ένοχες που ξεκουράζονται.
Προγραμματισμένη εναλλαγή εργασιών: για εργασίες που απαιτούν σωματική προσπάθεια, όπως ο καθαρισμός ή η αναπλήρωση αποθεμάτων, εναλλάξτε τις βαριές εργασίες με ελαφρύτερες.
- Χώροι συναισθηματικής αποκατάστασης: δημιουργήστε ένα ήσυχο δωμάτιο όπου μπορούν να καθίσουν, να αναπνεύσουν ή να έχουν μια στιγμή ιδιωτικότητας αν αισθάνονται υπερφορτωμένες.
- Ενσυναίσθητη εποπτεία και ενεργητική ακρόαση: οι φροντιστές πρέπει να εκπαιδεύονται ώστε να ανιχνεύουν τα σημάδια της εξάντλησης, να επικυρώνουν τα συναισθήματα και να συνοδεύουν χωρίς να εξευτελίσκονται.
- Εύλογες προσαρμογές: σε περίπτωση συμπτωμάτων άγχους ή ακραίας κόπωσης, επιτρέψτε προσαρμογές όπως συντομότερες βάρδιες ή συγκεκριμένες εργασίες χωρίς κυρώσεις.

Παραδείγματα ανά θέση εργασίας:

- Βοηθός κουζίνας: Πρωτόκολλα που περιορίζουν την έκθεση σε έντονη ζέστη, θόρυβο ή ακραίους ρυθμούς χωρίς διαλείμματα. Παρακολούθηση για σημάδια αφυδάτωσης ή σωματικής υπερφόρτωσης.
Ρεσεψιονίστ: Σαφείς κανόνες για οπτικά διαλείμματα (να απομακρύνετε το βλέμμα από την οθόνη από καιρό σε καιρό). Προσοχή σε σημάδια συναισθηματικής κορεσμού μετά από συγκρούσεις με πελάτες.
- Σερβιτόρα: Οδηγίες για την αποφυγή τραυματισμών από επαναλαμβανόμενες κινήσεις και εργονομικά εργαλεία. Πρωτόκολλο δράσης για συναισθηματικές κρίσεις (κλάμα, άγχος, αποσύνδεση).
- Αναπλήρωση αποθεμάτων: Κανόνες σχετικά με το μέγιστο βάρος, τη χρήση ασφαλών σκαλών και τους χρόνους ανάρρωσης. Δυνατότητα αναδιάταξης της βάρδιας σε περίπτωση συμπτωμάτων σοβαρής εξάντλησης.

2.3.Μέθοδοι διδασκαλίας με γνώμονα το τραύμα:

Η εφαρμογή μιας προσέγγισης με γνώμονα το τραύμα δεν σημαίνει ότι πρέπει να ενεργούμε ως θεραπευτές, αλλά να δημιουργούμε συνθήκες συναισθηματικής ασφάλειας, προβλεψιμότητας, ευελιξίας και αξιοπρέπειας που ευνοούν τη μάθηση χωρίς να προκαλούν δυσφορία και επανατραυματισμό.

- Πώς μπορούν οι εκπαιδευτές να εφαρμόσουν αρχές που λαμβάνουν υπόψη το τραύμα στις συνεδρίες τους;

Το πλαίσιο που προτείνει η SAMHSA (2014) προσδιορίζει έξι βασικές αρχές. Ο τρόπος εφαρμογής τους στην εκπαίδευση των γυναικών προσφύγων εξηγείται εδώ:

Αρχή 1: Σωματική και συναισθηματική ασφάλεια.

- Ξεκινήστε κάθε συνεδρία με μια καθιερωμένη ρουτίνα (καλωσόρισμα, ανασκόπηση της ημερήσιας διάταξης, ήσυχη δραστηριότητα).
- Αποφύγετε τους πολυσύχναστους ή θορυβώδεις χώρους.
- Μην πιέζετε τους συμμετέχοντες να μιλήσουν δημόσια ή να μοιραστούν προσωπικές εμπειρίες.
- Βεβαιωθείτε ότι κανένας συμμετέχων δεν θα γελοιοποιηθεί, διορθωθεί δημόσια ή εκτεθεί χωρίς τη συγκατάθεσή του.

● **Αρχή 2: Εμπιστοσύνη και διαφάνεια.**

- Εξηγήστε εκ των προτέρων τι πρέπει να γίνει, πώς και γιατί.
- Τηρήστε τα καθορισμένα χρονοδιαγράμματα και τις συμφωνίες.
- Αναφέρετε οποιεσδήποτε αλλαγές εγκαίρως.
- Απαντήστε με σαφήνεια και ειλικρίνεια στις ερωτήσεις της ομάδας.

● **Αρχή 3: Υποστήριξη και ενδυνάμωση.**

- Αναγνωρίστε τα επιτεύγματα, όσο μικρά και αν είναι, και γιορτάστε την πρόοδο.
- Προσφέρετε κλιμακωτές εργασίες ανάλογα με το ρυθμό και το επίπεδο κάθε συμμετέχοντα.
- Δώστε τη δυνατότητα επιλογής (π.χ. «προτιμάτε να κάνετε τη δραστηριότητα μόνος/η ή σε ζευγάρι»).

● **Αρχή 4: Συμμετοχή και συνεργασία.**

- Προσκαλέστε την ομάδα να δημιουργήσει κανόνες συνύπαρξης και δομή των συνεδριών.
- Ενθαρρύνετε τους χώρους λήψης αποφάσεων: ποιο θέμα θα αντιμετωπιστεί πρώτα, πώς θα οργανωθεί ο χρόνος.
- Επικυρώστε τις διαφορετικές απόψεις χωρίς να επιβάλλετε κρίσεις.

● **Αρχή 5: Πολιτισμική, ιστορική και έμφυλη προοπτική.**

- Αναγνωρίστε τις διαφορετικές κουλτούρες που υπάρχουν στην τάξη και αποφύγετε τις γενικεύσεις.
- Αποδεχτείτε διαφορετικές μορφές συναισθηματικής έκφρασης (η σιωπή δεν σημαίνει έλλειψη ενδιαφέροντος).
- Να είστε ενήμεροι για τον αντίκτυπο της διάκρισης λόγω φύλου, θρησκείας ή φυλής στην πορεία της ζωής των γυναικών.

- **Αρχή 6: Πρόληψη της επανειλημμένης τραυματικής εμπειρίας.**

- Μην χρησιμοποιείτε δυναμικές που προσομοιώνουν καταστάσεις βίας, έντασης ή ελέγχου.
- Αποφύγετε τη χρήση σκληρής ή αυταρχικής γλώσσας.
- Αντιληφθείτε τα σημάδια συναισθηματικής δυσφορίας (χαμηλωμένο βλέμμα, ανησυχία, σωματική ακαμψία) και επιτρέψτε διαλείμματα ή εξόδους χωρίς να τραβάτε την προσοχή.

Πραγματικά παραδείγματα πρακτικής εφαρμογής:

- **Ελλάδα - Δίκτυο Μέλισσα (Αθήνα):** Κατά τη διάρκεια ενός εργαστηρίου μαγειρικής, ο εκπαιδευτής παρατήρησε μια αμηχανία με τα μεγάλα μαχαίρια. Μια Αφγανή μαθήτρια εξήγησε ότι της θύμιζαν βίαιες εμπειρίες. Η ομάδα αναδιοργάνωσε τη δραστηριότητα, δίνοντας προτεραιότητα στην συναισθηματική ασφάλεια.
 - **Ισπανία - Ερυθρός Σταυρός Βαλένθια:** Κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης στον τομέα της φιλοξενίας, παρατηρήθηκε ένταση στην αρχή των πρακτικών καθαρισμού δωματίων. Εισήχθη μια καθημερινή ρουτίνα καλωσορίσματος, επιτράπηκε η ομαδική εργασία και προσφέρθηκε ένα ευέλικτο διάλειμμα. Αυτό βελτίωσε τη συμμετοχή και την εμπλοκή της ομάδας. Ένας εκπαιδευτής σημείωσε: «Ένα ασφαλές καλωσόρισμα αλλάζει τα πάντα».
 - **Γερμανία - Arrivo Berlin Women:** Αρκετές συμμετέχουσες δεν μπορούσαν να μιλήσουν στην ομάδα. Η δυναμική προσαρμόστηκε: αντί για προσωπικές μαρτυρίες, προτάθηκαν συνεργατικά παιχνίδια χωρίς λεκτική έκφραση. Το δικαίωμα να παρακολουθεί κανείς χωρίς να συμμετέχει ενεργά έγινε σεβαστό. Μια γυναίκα από τη Συρία είπε: «Κανείς δεν με ανάγκασε να μιλήσω. Αυτό μου έδωσε τη δύναμη να θέλω σταδιακά να το κάνω».
 - **Αυστρία - Caritas Wien:** Το κέντρο κατάρτισης αποφεύγει τους φθορισμού φωτισμούς και διαθέτει μια «ήσυχη ζώνη» με μαλακές κουβέρτες για ξεκούραση. Οι κανόνες της τάξης που αναπτύχθηκαν συλλογικά είναι γραμμένοι σε διάφορες γλώσσες. Ένας Αφγανός συμμετέχων σχολίασε: «Εδώ μπορώ να αναπνεύσω. Ξέρω ότι κανείς δεν θα μου φωνάξει και μπορώ να καθίσω χωρίς να χρειαστεί να εξηγήσω τίποτα».
- Ποιες στρατηγικές μπορούν να χρησιμοποιηθούν για τη δημιουργία ενός υποστηρικτικού περιβάλλοντος;

Εκτός από την εφαρμογή αυτών των αρχών, υπάρχουν συγκεκριμένα παιδαγωγικά εργαλεία για την προώθηση ενός ασφαλούς, ενθαρρυντικού και ευνοϊκού περιβάλλοντος:

Στρατηγικές σχέσεων:

- Δείξτε συναισθηματική διαθεσιμότητα: χαιρετήστε με το όνομά τους, κοιτάξτε τους φιλικά, χρησιμοποιήστε ήρεμη φωνή.
- Επικύρωση συναισθημάτων: εάν μια γυναίκα εκφράζει φόβο, θλίψη ή απογοήτευση, μην τα υποτιμάτε. Πείτε: «Είναι φυσιολογικό να νιώθεις έτσι» ή «Σ' ευχαριστώ που το μοιράστηκες».

- Ανεκτικότητα στην αποχώρηση χωρίς τιμωρία: εάν ένας μαθητής αποχωρήσει προσωρινά ή συμμετέχει ελάχιστα, μην τον πιέζετε και μην τον κρίνετε. Σεβαστείτε τη διαδικασία που ακολουθεί.

Διδακτικές στρατηγικές:

- Προσφέρετε πολλαπλές μορφές συμμετοχής: γραφή, ζωγραφική, ομιλία, υποκριτική, παρατήρηση. Δεν μαθαίνουν ή εκφράζονται όλοι με τον ίδιο τρόπο.
- Επαναλάβετε και ενισχύστε χωρίς να γελοιοποιείτε: χρησιμοποιήστε διαφορετικά μέσα (προφορικά, οπτικά, πρακτικά) ώστε όλοι να κατανοούν.
- Δώστε χρόνο για συναισθηματικά διαλείμματα: συμπεριλάβετε 5 λεπτά ησυχίας στη μέση της συνεδρίας με μουσική, αναπνοές ή διατάσεις.

• Δομικές στρατηγικές:

- Να εμφανίζετε πάντα το πρόγραμμα της ημέρας: ακόμη και με εικονογράμματα ή απλές φράσεις.
- Ξεκινήστε και τελειώστε με σαφείς ρουτίνες: χαιρετισμός, περίληψη, αποχαιρετισμός.
- Δημιουργήστε ένα φιλόξενο φυσικό περιβάλλον: απαλό φωτισμό, καθαριότητα, αφίσες με θετικές φράσεις ή ομαδική εργασία.

• Δραστηριότητες που ενισχύουν την αίσθηση ασφάλειας και του ανήκειν:

- «Ο τοίχος των δυνατοτήτων»: κάθε γυναίκα γράφει ή ζωγραφίζει κάτι που κάνει καλά.
- «Τελετή καλωσορίσματος»: κάθε νέο μέλος λαμβάνει μια κάρτα καλωσορίσματος ή συνοδεύεται από έναν έμπειρο σύντροφο.
- «Εργαλειοθήκη συναισθημάτων»: η ομάδα συλλέγει φράσεις, αναπνοές, τραγούδια ή ενέργειες που τις βοηθούν όταν αισθάνονται άσχημα.

Η εκπαίδευση με βάση μια προσέγγιση που λαμβάνει υπόψη τα τραύματα σημαίνει διδασκαλία με φροντίδα, προβλεψιμότητα και συνειδητοποίηση του πόνου που έχει βιωθεί. Αλλά σημαίνει επίσης τη δημιουργία νέων εμπειριών που αντιτίθενται στη βία: σχέσεις σεβασμού, κοινές αποφάσεις, επιτεύγματα που εκτιμώνται. Σε ένα τέτοιο περιβάλλον, η μάθηση δεν είναι απλώς μια τεχνική απόκτηση: γίνεται ένας τρόπος ανασυγκρότησης, εμπιστοσύνης και προόδου.

2.4. Ενίσχυση της αυτοπεποίθησης και της κοινωνικής ένταξης:

Από το περιβάλλον της εκπαίδευσης και της εργασίας, είναι δυνατό να σχεδιαστούν δραστηριότητες, δυναμικές και χώροι που ενισχύουν την αυτοεκτίμηση, προωθούν θετικές σχέσεις και ευνοούν το αίσθημα του ανήκειν σε μια κοινότητα ή μια ομάδα εργασίας.

- Πώς μπορούν οι εκπαιδευτές να διευκολύνουν τις δραστηριότητες ενίσχυσης της αυτοπεποίθησης;

Πρακτικές προτάσεις:

- **Ημερολόγιο εβδομαδιαίων επιτευγμάτων:** Στο τέλος της εβδομάδας, καλέστε κάθε συμμετέχουσα να καταγράψει κάτι που έμαθε, ξεπέρασε ή απόλαυσε. Μπορούν να

χρησιμοποιήσουν λέξεις, εικόνες ή χρώματα. Αυτή η απλή πρακτική ενισχύει την επίγνωση της προόδου και της θετικής σκέψης.

- **Κάρτες αμοιβαίας αναγνώρισης:** Μία φορά το μήνα, κάθε γυναίκα γράφει ένα θετικό σημείωμα σε μια άλλη συνάδελφο, επισημαίνοντας μια πράξη ή στάση που εκτιμά. Αυτό ενισχύει τους δεσμούς και την αυτοεκτίμηση από την άποψη των συναδέλφων.
- **Εναλλασσόμενοι μικρο-ρόλοι:** Η ανάθεση μικρών ευθυνών στην τάξη (ανάγνωση μιας εργασίας, καθοδήγηση μιας δραστηριότητας, οργάνωση υλικών) επιτρέπει σε όλους να βιώσουν έναν ενεργό ρόλο χωρίς πίεση.
- **Τοίχος δυνατοτήτων:** Κάθε συμμετέχουσα γράφει μια προσωπική της ιδιότητα («Είμαι υπομονετική», «Είμαι καλή ακροάτρια») σε ένα κομμάτι χαρτόνι και το τοποθετεί στον τοίχο. Με την πάροδο του χρόνου, ο τοίχος γίνεται ένας οπτικός χώρος συλλογικής αυτοεπιβεβαίωσης.
- **Δραστηριότητες ανταλλαγής γνώσεων:** Το να επιτρέπεται στις γυναίκες να διδάξουν κάτι στην ομάδα (μια συνταγή, μια λέξη στη γλώσσα τους, μια χειροτεχνική τεχνική) τους επιτρέπει να βγουν από το ρόλο της μαθητευόμενης και να αναλάβουν το ρόλο της ειδικής.

■ Ποιες δραστηριότητες μπορούν να προωθήσουν την κοινωνική ένταξη;

Στην ψυχολογία, οι κοινωνικές δεξιότητες ορίζονται ως το σύνολο των συμπεριφορών που έχει μάθει ένα άτομο και που του επιτρέπουν να σχετίζεται αποτελεσματικά και ικανοποιητικά με τους άλλους (Caballo, 2007). Αυτές οι δεξιότητες περιλαμβάνουν τη λεκτική και μη λεκτική επικοινωνία, την ικανότητα να ζητάει βοήθεια, να θέτει όρια, να εκφράζει συναισθήματα και να επιλύει συγκρούσεις. Στις γυναίκες πρόσφυγες, αυτές οι ικανότητες μπορεί να έχουν διαταραχθεί ή να έχουν αποδυναμωθεί από καταστάσεις βίας, διακρίσεων ή αναγκαστικής απομόνωσης. Πολλές από αυτές πρέπει επίσης να μάθουν εκ νέου πώς να κοινωνικοποιούνται σε ένα εντελώς νέο πολιτισμικό και γλωσσικό περιβάλλον, γεγονός που προσθέτει ένα επιπλέον επίπεδο δυσκολίας και άγχους. Η προώθηση των κοινωνικών σχέσεων κατά την κατάρτιση δεν αποτελεί, επομένως, δευτερεύουσα εργασία: είναι ένα κεντρικό στοιχείο για την ενίσχυση της ψυχικής υγείας, της αυτοεκτίμησης, της συνεργασίας, του αισθήματος του ανήκειν και της μονιμότητας στις διαδικασίες κατάρτισης και απασχόλησης.

Πρακτικές στρατηγικές:

- **Συνεργατικές, μη ανταγωνιστικές δραστηριότητες:** εργασίες όπως η προετοιμασία μιας συνταγής ή η διακόσμηση της τάξης μπορούν να επιτευχθούν μόνο με συνεργασία.
- **Συμβολική δυναμική:** η χρήση εικόνων ή αντικειμένων αντί για λέξεις για να μοιραστεί κανείς τη διάθεσή του μειώνει τη λεκτική πίεση.
- **Κοινόχρηστη γωνιά για καφέ ή τσάι:** σύντομες ανεπίσημες στιγμές συνομιλίας προωθούν αυθεντικές σχέσεις εκτός της επίσημης τάξης.
- **Εναλλασσόμενες ομάδες με κοινά ενδιαφέροντα:** η οργάνωση μικρών ομάδων με εναλλασσόμενα κοινά ενδιαφέροντα αποτρέπει τη δημιουργία σταθερών κλικών και ενθαρρύνει τη δημιουργία νέων σχέσεων.
- **Διασωματικές δραστηριότητες:** οι συναντήσεις με άλλες τάξεις διευρύνουν τα δίκτυα και φυσικοποιούν την ποικιλομορφία.

■ Πώς μπορεί η εταιρική κουλτούρα να καλλιεργήσει το αίσθημα του ανήκειν;

Η αίσθηση του «ανήκειν» δεν έρχεται από μόνη της: πρέπει να καλλιεργείται ενεργά από την κουλτούρα της εταιρείας:

Δράσεις που προωθούν την αίσθηση του ανήκειν:

Συνεχής αναγνώριση: Η ευγνωμοσύνη και ο εορτασμός των ατομικών και συλλογικών επιτευγμάτων ενισχύουν την αυτοεκτίμηση και τον δεσμό με τον οργανισμό.

Συμμετοχή στις καθημερινές αποφάσεις: Το να επιτρέπεται η συμμετοχή στις αποφάσεις σχετικά με τα καθήκοντα, τις βάρδιες ή τα προγράμματα μεταδίδει σεβασμό και ενδυνάμωση.

- Ορατότητα της διαφορετικότητας: Η προβολή της πολυμορφίας της ομάδας σε αφίσες, δίκτυα ή εσωτερικά υλικά προάγει τη θετική ταύτιση.
- Περιεκτικές γιορτές: Η ενσωμάτωση πολιτιστικών ή θρησκευτικών ημερομηνιών που είναι σημαντικές για τις γυναίκες εργαζόμενες ενισχύει τον σεβασμό και τη συνοχή.
- Εκπαίδευση για την ένταξη και τα τραύματα: Η ευαισθητοποίηση της ομάδας σε θέματα ψυχικής υγείας, μετανάστευσης και διακρίσεων δημιουργεί μεγαλύτερη ενσυναίσθηση.
- Χώροι για συναισθηματική επικοινωνία: Η αφιέρωση χρόνου για κοινή ακρόαση βελτιώνει την εμπιστοσύνη και αποτρέπει τις εντάσεις.

Η οικοδόμηση της αυτοπεποίθησης και η προώθηση της κοινωνικής ένταξης δεν είναι μόνο θέμα ατομικής κινητοποίησης, αλλά και κοινή ευθύνη των εκπαιδευτών, των συναδέλφων και των εταιρειών. Οι γυναίκες πρόσφυγες χρειάζονται περιβάλλοντα όπου μπορούν να αισθάνονται ασφαλείς για να ξαναχτίσουν την αυτοεκτίμησή τους, να βιώσουν σημαντικές επιτυχίες και να δημιουργήσουν γνήσιους δεσμούς υποστήριξης.

Μέσα από δραστηριότητες που αναγνωρίζουν τα δυνατά τους σημεία, χώρους που διευκολύνουν τις θετικές σχέσεις και εταιρικές κουλτούρες που προάγουν τον σεβασμό, την ισότητα και τη συμμετοχή, δεν ενισχύεται μόνο η συναισθηματική τους ευημερία, αλλά και η αυτονομία τους, η ικανότητά τους να μαθαίνουν και η βιώσιμη απασχολησιμότητά τους. Εν ολίγοις, η εμπιστοσύνη και το αίσθημα του ανήκειν δεν διδάσκονται: καλλιεργούνται καθημερινά, με συνέπεια, ανθρωπιά και φροντίδα.

Ενότητα 3 – Μελέτη περίπτωσης

Αυτές οι τέσσερις μελέτες περιπτώσεων αντικατοπτρίζουν τον τρόπο με τον οποίο οι αρχές που εξετάζονται στο ενότητα μπορούν να εφαρμοστούν σε διαφορετικά ευρωπαϊκά πλαίσια επαγγελματικής κατάρτισης στον τομέα της φιλοξενίας με γυναίκες πρόσφυγες. Με την αξιοποίηση συγκεκριμένων εμπειριών, καταδεικνύονται οι προκλήσεις, οι στρατηγικές και τα αποτελέσματα που αφορούν την ψυχική υγεία, την αυτοεκτίμηση, την κοινωνική ένταξη και την παιδαγωγική πρακτική που βασίζεται σε προσέγγιση ευαισθητοποιημένη στο τραύμα.

ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ 1: ΑΜΙΝΑ, ΟΙΚΟΔΟΜΩΝΤΑΣ ΕΜΠΙΣΤΟΣΥΝΗ ΜΕΣΩ ΤΟΥ ΣΕΒΑΣΜΟΥ ΤΗΣ ΣΙΩΠΗΣ.

Τοποθεσία: Βερολίνο, Γερμανία

Είδος περιβάλλοντος: Πραγματική αλληλεπίδραση σε πολυπολιτισμικό περιβάλλον κατάρτισης.

Περιγραφή του σεναρίου:

Η Αμίνα, μια 34χρονη γυναίκα από τη Συρία, παρακολουθούσε ένα εκπαιδευτικό πρόγραμμα για ρεσεψιονίστ στο Βερολίνο. Ακριβής και ικανή στις πρακτικές εργασίες, απέφευγε την οπτική επαφή και δεν μιλούσε δημόσια, γεγονός που οδήγησε σε σχόλια και αποξένωση μεταξύ των συναδέλφων της. Η ομάδα, που αποτελείτο από έναν τεχνικό εκπαιδευτή, έναν κοινοτικό ψυχολόγο και έναν διαπολιτισμικό μεσολαβητή, εφάρμοσε μια προσέγγιση βασισμένη στο τραύμα: απέφυγαν να την αναγκάσουν να συμμετάσχει λεκτικά και της πρότειναν προσαρμοσμένες εργασίες, επιτρέποντας στην Αμίνα να εκφράσει σταδιακά τις ικανότητές της. Μετά από μερικές εβδομάδες, η Αμίνα ηγήθηκε μιας προσομοίωσης εξυπηρέτησης πελατών και μοιράστηκε ότι η απόσυρσή της ήταν μια αντίδραση στο τραύμα που υπέστη στη χώρα προέλευσής της.

- **Ανάλυση και διδάγματα:**

Η ομάδα απέφυγε την ερμηνεία της συμπεριφοράς (απάθεια, αδιαφορία) και εφάρμοσε την ενεργητική ακρόαση, τη διδακτική ευελιξία και την πολιτισμική ευαισθησία. Ο συντονισμός μεταξύ των εκπαιδευτικών και ψυχοκοινωνικών προφίλ επέτρεψε την θετική εξέλιξη της Αμίνα χωρίς την ανάγκη αντιπαράθεσης.

- **Βασικά ευρήματα:**

- Η απόσυρση μπορεί να είναι έκφραση τραύματος και όχι αδιαφορίας. Είναι σημαντικό να παρέχονται πολλαπλές δυνατότητες συμμετοχής. Μια παιδαγωγική προσέγγιση που χαρακτηρίζεται από σεβασμό και ευελιξία ανοίγει το δρόμο για προοδευτική ενδυνάμωση

ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ 2: ΑΣΦΑΛΕΙΣ ΧΩΡΟΙ ΓΙΑ ΔΙΑΠΟΛΙΤΙΣΜΙΚΗ ΣΥΝΥΠΑΡΞΗ.

Τοποθεσία: Αθήνα, Ελλάδα

Τύπος σεναρίου: Πραγματική αλληλεπίδραση σε πολυπολιτισμικό ομαδικό πλαίσιο.

Περιγραφή του σεναρίου:

Σε ένα μάθημα μαγειρικής που διοργάνωσε το Melissa Network, παρατηρήθηκαν εντάσεις μεταξύ γυναικών από το Αφγανιστάν, τη Συρία και την Αφρική. Οι πολιτισμικές διαφορές και το συναισθηματικό βάρος δημιούργησαν μια ατμόσφαιρα σιωπηλής σύγκρουσης. Η ομάδα - τεχνικός εκπαιδευτής, κοινωνικός λειτουργός, θεραπευτής τραυμάτων και πολιτισμικός διαμεσολαβητής - εισήγαγε σύντομες πρακτικές mindfulness στην αρχή της ημέρας και μια άτυπη δυναμική «κοινής κατανάλωσης τσαγιού» στο τέλος. Οι γυναίκες

άρχισαν να χαλαρώνουν, να δείχνουν ενδιαφέρον η μία για την άλλη και να συμμετέχουν πιο ενεργά.

- **Ανάλυση και διδάγματα:**

Η ομάδα απέφυγε την απλουστευτική ανάγνωση της συμπεριφοράς (απάθεια, αδιαφορία) και εφάρμοσε ενεργητική ακρόαση, διδακτική ευελιξία και πολιτισμική ευαισθησία. Ο συντονισμός μεταξύ των εκπαιδευτικών και ψυχοκοινωνικών προφίλ επέτρεψε μια θετική εξέλιξη της Αμίνα χωρίς την ανάγκη αντιπαράθεσης.

- **Βασικά ευρήματα:**

- Απλές σωματικές τεχνικές (αναπνοή, κίνηση) βοηθούν στη μείωση των εντάσεων.
- Η προβλέψιμη συναισθηματική δομή ενισχύει τη συνοχή της ομάδας.
- Η ανταλλαγή καθημερινών πολιτισμικών πρακτικών δημιουργεί αμοιβαίο σεβασμό και αίσθημα του «ανήκειν».

ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ 3: ΑΝΑΔΕΙΞΗ ΤΩΝ ΔΥΝΑΜΙΚΩΝ ΜΕΣΩ ΤΗΣ ΠΟΛΙΤΙΣΤΙΚΗΣ ΓΝΩΣΗΣ.

Τοποθεσία: Βιέννη, Αυστρία

Τύπος σεναρίου: Επιτυχημένη ιστορία ενδυνάμωσης και ένταξης

- **Περιγραφή του σεναρίου:**

Κατά τη διάρκεια ενός μαθήματος στο Caritas Wien, ορισμένες γυναίκες πρόσφυγες έδειξαν χαμηλή αυτοεκτίμηση και ελάχιστη αλληλεπίδραση. Η ομάδα - εκπαιδευτής, μεσολαβητής, κοινοτικός ψυχολόγος και τεχνικός ένταξης - πρότεινε τη δραστηριότητα «Η διδακτική σου στιγμή»: κάθε γυναίκα μπορούσε να μοιραστεί μια συνταγή, ένα τραγούδι ή ένα έθιμο. Η Grace, από τη Νιγηρία, ετοίμασε ένα τυπικό επιδόρπιο και έλαβε αυθόρμητη αναγνώριση από την ομάδα. Από εκείνη τη στιγμή και μετά, ενεργοποιήθηκαν ο αμοιβαίος σεβασμός και η συμμετοχή.

- **Ανάλυση και διδάγματα:**

Η ορατοποίηση των πολιτισμικών δεξιοτήτων μετέτρεψε το ρόλο των συμμετεχόντων από παθητικούς αποδέκτες σε φορείς γνώσης. Οι επαγγελματίες χρησιμοποίησαν προσεγγίσεις ουσιαστικής μάθησης, συμβολικής αναγνώρισης και πολιτισμικά προσαρμοσμένης παιδαγωγικής.

- **Βασικά ευρήματα:**

- Η πολιτισμική αναγνώριση ενισχύει την αυτοεκτίμηση.

Η παιδαγωγική οριζοντιότητα επιτρέπει στις γυναίκες να αισθάνονται πολύτιμες. Η συλλογική δυναμική πρέπει να ενσωματώνει διαφορετικές πολιτισμικές εκφράσεις.

ΠΕΡΙΠΤΩΣΗ 4: ΕΝΣΩΜΑΤΩΣΗ ΤΩΝ ΣΥΝΑΙΣΘΗΜΑΤΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΚΑΘΗΜΕΡΙΝΗ ΖΩΗ.

Τοποθεσία: Σεβίλλη, Ισπανία

Τύπος περιβάλλοντος: Ομαδική παρέμβαση με έμφαση στη συναισθηματική φροντίδα.

Περιγραφή του σεναρίου:

Σε ένα μάθημα που διοργάνωσε ο Ερυθρός Σταυρός στη Σεβίλλη, παρατηρήθηκαν σημάδια αποθάρρυνσης και συναισθηματικής εξάντλησης. Η ομάδα (εκπαιδευτής, ψυχολόγος, κοινωνικός λειτουργός και πολιτιστικός εθελοντής) εισήγαγε μια ρουτίνα με τίτλο «Πώς νιώθω σήμερα», με συμβολικές κάρτες συναισθημάτων (ήλιος, βροχή, σύννεφο). Αυτή η πρακτική διευκόλυνε την έκφραση των συναισθημάτων χωρίς την ανάγκη να μιλήσουν οι συμμετέχοντες. Με την πάροδο του χρόνου, δημιουργήθηκαν αυθόρμητοι δεσμοί, χειρονομίες φροντίδας και βελτιώθηκε η συνοχή της ομάδας.

• Ανάλυση και διδάγματα:

Η καθημερινή συναισθηματική φροντίδα είναι εξίσου σημαντική με το τεχνικό περιεχόμενο. Ο ψυχολόγος βοήθησε να πλασιωθούν τα συναισθήματα ως μέρος της μάθησης, ο εκπαιδευτής προσαρμόσε τους χρόνους και τις δραστηριότητες, ο κοινωνικός λειτουργός εντόπισε περιπτώσεις μη εκφρασμένης ευαλωτότητας.

• Βασικά ευρήματα:

- Οι ρουτίνες έκφρασης συναισθημάτων βελτιώνουν το κλίμα στην τάξη.
- Ο διεπιστημονικός συντονισμός καθιστά δυνατή την προληπτική αντιμετώπιση της δυσφορίας.
- Οι γυναίκες χρειάζονται χώρους όπου δεν χρειάζεται να κρύβουν την κούρασή τους για να μπορούν να μάθουν.

Ενότητα 4 – Παραδείγματα ασκήσεων

Αυτό το τμήμα παρέχει συγκεκριμένα εργαλεία για την εφαρμογή των αρχών του модуλου στο πραγματικό εργασιακό περιβάλλον των συμμετεχόντων. Οι ασκήσεις έχουν σχεδιαστεί ώστε να είναι σύντομες, προσιτές, προσαρμόσιμες και άμεσα χρήσιμες στο εργασιακό περιβάλλον. Κάθε προσέγγιση προάγει την συναισθηματική ευεξία, την ενίσχυση της αυτοπεποίθησης και την συνοχή της ομάδας.

Οροφοκομία:

- **Δραστηριότητα μείωσης του στρες: Ενσυνειδητότητα για επαναλαμβανόμενες εργασίες.**
 - Στόχος: Ενσωμάτωση της ενσυνειδητότητας στην καθημερινή ρουτίνα για τη μείωση των σωματικών και ψυχικών εντάσεων.
 - Εφαρμογή: Στην αρχή της ημέρας, 5 λεπτά καθοδηγούμενης αναπνοής και διατάσεων. Μετά τον καθαρισμό κάθε δωματίου, ένα σύντομο διάλειμμα: κλείστε τα μάτια, πάρτε τρεις βαθιές αναπνοές, χαλαρώστε τους ώμους. Στο τέλος της βάρδιας, εντοπισμός των ζωνών έντασης του σώματος σε μια σιλουέτα.
 - Προβληματισμός: Πού ένιωσα τη μεγαλύτερη ένταση σήμερα, πότε ένιωσα τη μεγαλύτερη ηρεμία, μπορώ να ενσωματώσω αυτές τις στιγμές στην καθημερινότητά μου;
- **Δραστηριότητα ενίσχυσης της αυτοπεποίθησης: Παιχνίδι ρόλων - Απροσδόκητη αλληλεπίδραση με τον οικοδεσπότη.**
 - Σενάριο: Μπαίνετε για να καθαρίσετε ένα δωμάτιο που φαίνεται άδειο, αλλά ο επισκέπτης βρίσκεται μέσα και αντιδρά με ενόχληση.
 - Στόχος: Να ενισχυθεί η ικανότητα να αντιδράτε με ηρεμία και επαγγελματισμό.
 - Ρόλοι: Σερβιτόρα, επισκέπτης, παρατηρητής.
 - Προβληματισμός: Πώς χειρίστηκα το άγχος, ήμουν σαφής, σεβαστή και σίγουρη όταν μιλούσα, πώς θα μπορούσα να βελτιώσω την αντίδρασή μου;
- **Ομαδική δραστηριότητα: Απίστευτα δωμάτια.**
 - Δυναμική: Σε μια ομάδα, λύστε ένα φανταστικό σενάριο με πολλαπλά περιστατικά (ξεχασμένο αντικείμενο, πελάτης που κοιμάται, βιασύνη του προϊσταμένου).
 - Στόχος: Να ενθαρρύνει τη λήψη κοινών αποφάσεων και τη δημιουργικότητα υπό πίεση

Βοηθοί κουζίνας:

- **Δραστηριότητα μείωσης του στρες στην κουζίνα: Τεχνικές χαλάρωσης προσαρμοσμένες στο περιβάλλον της κουζίνας.**

- Στόχος: Να εφαρμόσετε γρήγορες στρατηγικές για τη μείωση του άγχους σε ένα ιδιαίτερα απαιτητικό περιβάλλον.
- Εφαρμογή: Στην αρχή της ημέρας: αναπνοή 4-7-8 (εισπνοή 4 δευτερόλεπτα, κράτημα 7 δευτερόλεπτα, εκπνοή 8 δευτερόλεπτα). Κατά τη διάρκεια των διαλειμμάτων: αισθητηριακή επίγνωση (παρατήρηση του χρώματος των συστατικών, των μυρωδιών, της θερμοκρασίας του σώματος). Μετά το τέλος της ημέρας: διατάσεις του αυχένα, των καρπών και των χεριών με απαλή μουσική.
- Αναστοχασμός: Πότε ένιωσα τη μεγαλύτερη ένταση στην κουζίνα, πώς με βοήθησε το να σταματήσω και να αναπνεύσω;

- **Δραστηριότητα ενίσχυσης της αυτοπεποίθησης: Ομαδική πρόκληση μαγειρικής.**

- Στόχος: Ενίσχυση των τεχνικών δεξιοτήτων, της επικοινωνίας και της αυτοεκτίμησης.
- Δραστηριότητα: Ομάδες των 3 συμμετεχόντων προετοιμάζουν ένα απλό πιάτο από μια περιορισμένη λίστα συστατικών. Αξιολογούνται η γεύση, η παρουσίαση και η ομαδική εργασία.
- Αναστοχασμός: Τι συνέβαλα στην ομάδα, πώς ένιωσα όταν παρουσίασα τη δουλειά μου;

- **Ομαδική δραστηριότητα « »: «Κρίση στην κουζίνα».**

- Σενάριο: Ο φούρνος σταματά να λειτουργεί, υπάρχει μια αλλαγή στο μενού της τελευταίας στιγμής και ένας συνάδελφος δεν έρχεται. Η ομάδα πρέπει να αναδιοργανώσει τις εργασίες σε 10 λεπτά.
- Στόχος: Να εξασκηθεί η αποτελεσματική επικοινωνία υπό πίεση.

Προσωπικό ρεσεψιόν:

- **Δραστηριότητα μείωσης του στρες: Διαχείριση της πίεσης σε περιόδους υψηλής ζήτησης.**

- Στόχος: Ενίσχυση της ικανότητας αυτοελέγχου και ιεράρχησης προτεραιοτήτων.
- Εκτέλεση: Προσομοίωση 10 λεπτών «check-in» με αυξανόμενη ουρά, τηλέφωνο που χτυπάει και ενοχλημένο πελάτη. Παύση: αξιολόγηση της συναισθηματικής αντίδρασης, του επιπέδου άγχους και της στρατηγικής που χρησιμοποιήθηκε (αναπνοή, αίτημα για βοήθεια, ιεράρχηση προτεραιοτήτων).
- Προβληματισμός: Τι έκανα πρώτα και γιατί επικοινωνούσα με σαφήνεια, τι με βοήθησε να παραμείνω ήρεμος;

- **Δραστηριότητα ενίσχυσης της αυτοπεποίθησης: Επαγγελματικός χαιρετισμός.**

- Παιχνίδι ρόλων: Υποδοχή επισκέπτη που μιλάει άλλη γλώσσα ή δείχνει ανυπομονησία.
- Στόχος: Να μεταδώσω επαγγελματισμό, ζεστασιά και αυτοπεποίθηση.
- Αναστοχασμός: Πώς ήταν η γλώσσα του σώματός μου, κατάφερα να διατηρήσω την οπτική επαφή και να διατηρήσω έναν τόνο αυτοπεποίθησης;

● **Ομαδική δραστηριότητα « »: Επίλυση περιστατικού στη ρεσεψιόν.**

- Σενάριο « »: Διπλή κράτηση, πελάτης με ειδικές ανάγκες και βλάβη στη σύνδεση του συστήματος. Η ομάδα πρέπει να δημιουργήσει ένα σχέδιο αντίδρασης εντός 15 λεπτών.
- Στόχος: Να εξασκηθεί η συνεργατική λήψη αποφάσεων και ο καταμερισμός εργασιών.

Βοηθοί διαχείρισης αποθεμάτων:

● **Δραστηριότητα μείωσης του στρες: Διαχείριση χρόνου και ενεργητική αναπνοή στην αποθήκη.**

- Στόχος: Να αποφευχθεί η σωματική και ψυχική υπερφόρτωση με οργανωμένα διαλείμματα.
- Εκτέλεση: Πρόγραμμα σύντομων διαλειμμάτων κάθε 90 λεπτά. Διαφραγματική αναπνοή: εισπνοή από τη μύτη για 3 δευτερόλεπτα, εκπνοή από το στόμα για 6 δευτερόλεπτα. Σάρωση σώματος: εντοπισμός περιοχών έντασης μετά από άσκηση.
- Αναστοχασμός: Πόσο καιρό δούλεψα χωρίς διάλειμμα, πώς αντέδρασε το σώμα μου στην κόπωση;

● **Δραστηριότητα ενίσχυσης της αυτοπεποίθησης: Team Inventory Challenge.**

- Δραστηριότητα: Σε ομάδες, εξετάστε μια λίστα προϊόντων και οργανώστε τον χώρο σε 20 λεπτά. Αξιολογούνται η τάξη, η λογική και η συνεργασία.
- Προβληματισμός: Μπόρεσα να εκφράσω τις ιδέες μου στην ομάδα, ένιωσα ότι με άκουσαν;

● **Δραστηριότητα της ομάδας « »: Αναδιοργάνωση της αποθήκης με εμπόδια.**

- Σενάριο: Έχει ληφθεί μια ατελής παραγγελία και ο διαθέσιμος χώρος είναι ανεπαρκής. Η ομάδα πρέπει να προτείνει μια λειτουργική και ασφαλή λύση.
- Στόχος του « »: Προώθηση της πρακτικής επίλυσης προβλημάτων, της ενεργητικής ακρόασης και της ασφάλειας στην εργασία.

Σκέψεις για όλες τις θέσεις εργασίας:

Σκεφτείτε...

- Πώς μπορώ να εφαρμόσω ορισμένες από αυτές τις τεχνικές στην καθημερινή μου εργασία;
- Ποιες στρατηγικές με βοήθησαν να νιώσω πιο σίγουρος/η ή λιγότερο αγχωμένος/η;

- Λαμβάνοντας υπόψη την πολιτισμική και συναισθηματική πολυμορφία του εργασιακού περιβάλλοντος, πώς μπορώ να φροντίσω τον εαυτό μου και τους συναδέλφους μου;

Ενότητα 5 - Εργαλεία αξιολόγησης επιπτώσεων και αυτοαξιολόγησης

Αυτό το τμήμα παρέχει στους εκπαιδευτές απλά και προσαρμόσιμα εργαλεία για την αξιολόγηση του αντίκτυπου του ενότητας στην συναισθηματική ευημερία, τη διαχείριση του άγχους, την αυτοπεποίθηση και την πολιτισμική ένταξη των γυναικών προσφύγων. Παρέχονται επίσης εργαλεία αυτοαξιολόγησης για την ενθάρρυνση της προσωπικής αναστοχασμού και της αναγνώρισης των ατομικών επιτευγμάτων.

ΓΕΝΙΚΕΣ ΟΔΗΓΙΕΣ ΓΙΑ ΤΗΝ ΕΦΑΡΜΟΓΗ ΤΩΝ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΩΝ.

- Πότε να το εφαρμόσετε: στην αρχή (διάγνωση) και στο τέλος (αξιολόγηση) του προγράμματος.
- Πώς να το εφαρμόσετε: ατομικά, σε ένα ήσυχο χώρο. Μπορεί να γίνει γραπτώς, προφορικά ή με εικονογράμματα.
- Ποιος εφαρμόζει: ο εκπαιδευτής, σε συνεργασία με έναν μεσολαβητή ή διαμεσολαβητή εάν η ομάδα είναι πολυγλωσσική.
- Πώς να χρησιμοποιήσετε τα αποτελέσματα: για να εντοπίσετε την πρόοδο, να προσαρμόσετε τη διαμορφωτική συνοδεία και να ενισχύσετε τη συναισθηματική μάθηση. Δεν πρέπει να χρησιμοποιούνται για σκοπούς τιμωρητικής αξιολόγησης.
- Προσβασιμότητα: σε ομάδες με χαμηλό επίπεδο αλφαριθμητισμού, χρησιμοποιήστε οπτικές κάρτες, πρακτικά παραδείγματα ή ανάγνωση από ομοτίμους.

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ ΕΠΙΠΤΩΣΕΩΝ.

- Μορφή: Κλίμακα Likert (1 = ποτέ / 5 = πάντα) ή συναισθηματικά εικονογράμματα (λυπημένο - ουδέτερο - χαρούμενο πρόσωπο).
- Οδηγίες προς την ομάδα: «Αυτό το ερωτηματολόγιο έχει σκοπό να διαπιστώσει πώς αισθανθήκατε πριν και μετά την εκπαίδευση. Δεν υπάρχουν σωστές ή λάθος απαντήσεις. Μπορείτε να απαντήσετε με έναν αριθμό από το 1 έως το 5 ή να επιλέξετε το πρόσωπο που μοιάζει περισσότερο με το πώς αισθάνεστε».
- Ερωτήσεις:
 1. Νιώθω ικανός/η να εκφράζω τις ιδέες μου μπροστά σε άλλους ανθρώπους.
 2. Μπορώ να αναγνωρίσω πότε είμαι αγχωμένος και ξέρω τι με βοηθά να ηρεμήσω.
 3. Νιώθω ευπρόσδεκτος και ασφαλής σε αυτήν την ομάδα.

4. Αναγνωρίζω τουλάχιστον μία προσωπική δεξιότητα που δεν εκτιμούσα στο παρελθόν.
5. Έχω μάθει τρόπους για να φροντίζω την συναισθηματική μου υγεία.
6. Νιώθω ότι μπορώ να συνεργαστώ σε μια ομάδα με άτομα από διαφορετικές κουλτούρες.
7. Τολμώ να ζητήσω βοήθεια όταν τη χρειάζομαι.
8. Έχω παραμείνει ψύχραιμος σε περιόδους άγχους ή πίεσης.
9. Έχω μοιραστεί μέρος της κουλτούρας μου με την ομάδα.
10. Νιώθω πιο προετοιμασμένος να εργαστώ σε ένα επαγγελματικό περιβάλλον.

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΠΟΛΛΑΠΛΩΝ ΕΠΙΛΟΓΩΝ - ΑΥΤΟΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΣΤΡΑΤΗΓΙΚΩΝ ΚΑΙ ΣΤΑΣΕΩΝ.

- Μορφή: Ερωτήσεις πολλαπλής επιλογής, μία ή περισσότερες από τις οποίες μπορεί να είναι σωστές.
- Στόχος: Να διευκολυνθεί η αναστοχαστική σκέψη σχετικά με συγκεκριμένες συμπεριφορές και τη σύνδεσή τους με τη συναισθηματική μάθηση.
- Οδηγίες προς την ομάδα: «Σημειώστε την επιλογή ή τις επιλογές που σας αντιπροσωπεύουν. Μπορείτε να επιλέξετε περισσότερες από μία, αν θέλετε».
- Ερωτήσεις:

1. Όταν νιώθω νευρικός στη δουλειά, τείνω να...

- A. Παίρνω μια βαθιά ανάσα ή κάνω ένα μικρό διάλειμμα.
- B. Το κρατάω για τον εαυτό μου και συνεχίζω να δουλεύω χωρίς να λέω τίποτα.
- Γ. Μιλώ σε κάποιον που εμπιστεύομαι.
- Δ. Φωνάζω ή θυμώνω εύκολα.

2. Όταν βρίσκομαι σε μια ομάδα με άτομα από άλλες κουλτούρες...

- A. Δυσκολεύομαι να ενσωματωθώ.
- B. Μου αρέσει να μαθαίνω για τα έθιμά τους.
- Γ. Μερικές φορές φοβάμαι να κάνω λάθος.
- Δ. Προσπαθώ να ακούω και να μοιράζομαι ό,τι ξέρω.

3. Σε αυτή την εκπαίδευση έμαθα να...

- A. Αναγνωρίζω πώς νιώθω.

- Β. Διαχειρίζομαι καλύτερα τις αγχωτικές στιγμές.
- Γ. Εκτιμώ τη συμβολή μου στην ομάδα.
- Δ. Κανένα από τα παραπάνω.

- Τελική σκέψη: Τι έμαθα για τον εαυτό μου κατά τη διάρκεια αυτής της εκπαίδευσης;

ΣΥΜΠΛΗΡΩΜΑΤΙΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ.

- Κλίμακα οπτικού στρες (εβδομαδιαία)

- ο Υλικό : Κάρτα συναισθηματικού φανάρι (πράσινο = ηρεμία, κίτρινο = μέτρια ένταση, κόκκινο = υψηλό άγχος).
- ο Χρήση του : Κάθε Δευτέρα ή Παρασκευή, οι συμμετέχοντες τοποθετούν το όνομά τους στο χρώμα που αντιπροσωπεύει καλύτερα το πώς αισθάνονται.

- Μητρώο αυτοφροντίδας και χαλάρωσης του προγράμματος « »

- ο Μορφή: Εβδομαδιαίος πίνακας όπου σημειώνονται οι πρακτικές που πραγματοποιήθηκαν:
 - Ανάσαξα ήρεμα.
 - Έκανα μια παύση.
 - Έκανα διατάσεις.
 - Μοιράστηκα τα συναισθήματά μου με κάποιον.

- Ημερολόγιο προσωπικών επιτευγμάτων (ατομικό)

- ο Παράδειγμα εβδομαδιαίας καταχώρησης:
- ο Κάτι που έμαθα αυτή την εβδομάδα...
- ο Κάτι που με έκανε να νιώσω καλά...
- ο Κάτι με το οποίο ακόμα δυσκολεύομαι και θέλω να βελτιώσω...

- Τροχός της σύνδεσης

- ο Δραστηριότητα: Σχεδιάστε έναν κύκλο με το όνομά σας στο κέντρο. Προσθέστε τα ονόματα των ατόμων της ομάδας με τα οποία νιώσατε άνετα, συνοδεία ή εμπιστοσύνη.
- ο Σκοπός: Να απεικονίσετε την κοινωνική ανάπτυξη και το αίσθημα του ανήκειν.

ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ

• Ψυχική υγεία και τραύμα σε πληθυσμούς προσφύγων

Αμερικανική Ψυχιατρική Εταιρεία (APA). (2013). Διαγνωστικό και Στατιστικό Εγχειρίδιο Ψυχικών Διαταραχών (5η έκδοση). Άρλινγκτον, Βιρτζίνια: APA Publishing.

Kirmayer, L. J., Narasiah, L., Munoz, M., et al. (2011). Κοινά προβλήματα ψυχικής υγείας σε μετανάστες και πρόσφυγες: Γενική προσέγγιση στην πρωτοβάθμια περίθαλψη. Canadian Medical Association Journal (CMAJ), 183(12), E959-E967.

Turrini, G., Purgato, M., Ballette, F., et al. (2017). Κοινές ψυχικές διαταραχές σε αιτούντες άσυλο και πρόσφυγες: Συνολική ανασκόπηση. Επιδημιολογία και Ψυχιατρικές Επιστήμες, 26(5), 411-424.

UNHCR (2021). Ψυχική υγεία και ψυχοκοινωνική υποστήριξη για πρόσφυγες: Εργαλειοθήκη για επαγγελματίες.

Achotegui, J. (2002). Το σύνδρομο του Οδυσσέα: Το ακραίο άγχος που βιώνουν οι μετανάστες χωρίς πόρους. Επίσημο Ιατρικό Σύλλογο της Βαρκελώνης.

• Παιδαγωγική με γνώμονα το τραύμα και ασφαλή μαθησιακά περιβάλλοντα

SAMHSA (Υπηρεσία για την Κατάχρηση Ουσιών και την Ψυχική Υγεία) (2014). Φροντίδα με γνώμονα το τραύμα στις υπηρεσίες ψυχικής υγείας (Σειρά TIP 57).

Carello, J., & Butler, L. D. (2015). Πρακτική εφαρμογή των διδασκαλιών μας: Εκπαιδευτική πρακτική με γνώμονα το τραύμα. Journal of Trauma & Dissociation, 16(2), 153-173.

Kezelman, C., & Stavropoulos, P. (2012). Το τελευταίο σύνορο: Οδηγίες πρακτικής για τη θεραπεία σύνθετων τραυμάτων και τη φροντίδα και παροχή υπηρεσιών με γνώμονα το τραύμα. Ίδρυμα Blue Knot.

Bryson, S. A., et al. (2017). Δημιουργία περιβαλλόντων φροντίδας με γνώμονα το τραύμα: Μια οργανωτική προοπτική. International Journal of Child, Youth and Family Studies, 8(2), 23-39.

• Συναισθηματική εκπαίδευση, αυτοεκτίμηση και κοινωνικές δεξιότητες

Bisquerra, R. (2000). Συναισθηματική εκπαίδευση και ευημερία. Βαρκελώνη: Praxis.

Bandura, A. (1997). Αυτοαποτελεσματικότητα: Η άσκηση του ελέγχου. Νέα Υόρκη: W.H. Freeman.

Caballo, V. E. (2007). Εγχειρίδιο αξιολόγησης και εκπαίδευσης κοινωνικών δεξιοτήτων. Μαδρίτη: Siglo XXI.

Rogers, C. (1961). On Becoming a Person. Βοστώνη: Houghton Mifflin.

- **Διαχείριση του άγχους, αντιμετώπιση και αυτοφροντίδα**

Lazarus, R. S., & Folkman, S. (1984). Stress, Appraisal, and Coping. Νέα Υόρκη: Springer.

Παγκόσμιος Οργανισμός Υγείας (ΠΟΥ) (2019). Υγιείς χώροι εργασίας: ένα μοντέλο δράσης.

Διεθνής Οργανισμός Εργασίας (ΔΟΕ). (2022). Παγκόσμιο πλαίσιο για την ψυχική υγεία και την αξιοπρεπή εργασία.

Ευρωπαϊκός Οργανισμός για την Ασφάλεια και την Υγεία στην Εργασία (EU-OSHA) (2021). Εργασιακό άγχος: στοιχεία και αριθμοί.

- **Ενσυνειδητότητα**

Kabat-Zinn, J. (1990). Ζώντας με πλήρη καταστροφή: Χρησιμοποιώντας τη σοφία του σώματος και του νου σας για να αντιμετωπίσετε το άγχος, τον πόνο και την ασθένεια.

Chiesa, A., & Serretti, A. (2009). Μείωση του στρες με βάση την ενσυνειδητότητα για τη διαχείριση του στρες σε υγιείς ανθρώπους: Μια ανασκόπηση και μετα-ανάλυση. The Journal of Alternative and Complementary Medicine, 15(5), 593-600.

Goyal, M., et al. (2014). Προγράμματα διαλογισμού για το ψυχολογικό στρες και την ευεξία: Μια συστηματική ανασκόπηση και μετα-ανάλυση. JAMA Internal Medicine, 174(3), 357-368.

Schulz, P. (2021). Παρεμβάσεις συνειδητότητας για πρόσφυγες με γνώμονα το τραύμα. Σειρά εγγράφων εργασίας της Έπατης Αρμοστείας των Ηνωμένων Εθνών για τους Πρόσφυγες.



ΕΝΟΤΗΤΑ 3

ΒΗΜΑΤΑ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΙΤΥΧΙΑ: ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΡΟΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ

Φωτογραφία από RF. Studio - <https://www.gettyimages.com/detail/stock-photo/young-woman-in-green-shirt-cutting-orange-bell-pepper>



ΕΝΟΤΗΤΑ 3

ΒΗΜΑΤΑ ΠΡΟΣ ΤΗΝ ΕΠΙΤΥΧΙΑ: ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΠΡΟΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΚΑΙ ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΩΝ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ

Φωτογραφία από Oliver Dohrn: <https://www.pexels.com/de-de/stock-photo/contrast-minimalismus-2169761/>



Co-funded by
the European Union

Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι γνώμες που εκφράζονται είναι αποκλειστικά των συγγραφέων και δεν αντανακλούν απαραίτητα τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτές. Έργο αριθ. 2024-1-DE02-KA220-VET-000254575

Βήματα προς την επιτυχία: Ανάπτυξη προεπαγγελματικών και επαγγελματικών δεξιοτήτων

Αυτό το εκπαιδευτικό πρόγραμμα παρέχει στους εκπαιδευτές ένα δομημένο πλαίσιο για την προετοιμασία των ατόμων για ρόλους στον τομέα της φιλοξενίας. Εστιάζει στην ανάπτυξη βασικών προ-επαγγελματικών δεξιοτήτων, όπως η ετοιμότητα για εργασία, η επαγγελματική συμπεριφορά και η υγεία και ασφάλεια στο χώρο εργασίας. Αναπτύσσει επίσης συγκεκριμένες επαγγελματικές ικανότητες που είναι απαραίτητες για θέσεις όπως η οροφοκομία, η βοήθεια στην κουζίνα, οι βοηθοί υποδοχής και η διαχείριση αποθήκης. Η ενότητα αυτή ενσωματώνει στόχους για την ενίσχυση των γνωστικών δεξιοτήτων, συμπεριλαμβανομένης της κριτικής σκέψης και της επίλυσης προβλημάτων. Αυτή η στοχευμένη κατάρτιση, που παρέχεται στο πλαίσιο του εγχειριδίου του προγράμματος EmpowerHer, στοχεύει να εξοπλίσει τους καταρτιζόμενους με τις απαραίτητες δεξιότητες για την απασχόληση και την επαγγελματική ανάπτυξη.

Ενότητα 1 – Θεωρητικό υπόβαθρο

Αυτή η ενότητα εισάγει τις βασικές γνώσεις και δεξιότητες που απαιτούνται για μια επιτυχημένη καριέρα στον χώρο της φιλοξενίας. Παρέχει όχι μόνο μια επισκόπηση των καθημερινών αρμοδιοτήτων των βασικών επαγγελματικών ρόλων, αλλά δίνει ιδιαίτερη έμφαση στις κομβικές δεξιότητες σκέψης και επαγγελματικής ετοιμότητας, που επιτρέπουν στα άτομα να αναπτύσσονται και να ανταποκρίνονται αποτελεσματικά σε δυναμικά εργασιακά περιβάλλοντα. Με την κατανόηση αυτών των θεμελιωδών εννοιών, τόσο οι εκπαιδευτές όσο και οι εκπαιδευόμενοι αποκτούν τα εφόδια για να χειριστούν με αυτοπεποίθηση τις πρακτικές προκλήσεις του τομέα.

Εισαγωγή στις θέσεις εργασίας στον τομέα της φιλοξενίας:

Η φιλοξενία αποτελεί ένα ζωντανό και ανθρωποκεντρικό πεδίο, με πληθώρα επαγγελματικών ευκαιριών. Ειδικά για τις γυναίκες πρόσφυγες, η κατανόηση της δομής και των χαρακτηριστικών θέσεων στον κλάδο είναι θεμελιώδης για την ομαλή ένταξη και τη μελλοντική εξέλιξη. Το πρώτο αυτό βήμα σηματοδοτεί την αρχή μιας βιώσιμης επαγγελματικής πορείας εντός του χώρου.

Ο οδηγός εστιάζει σε τέσσερις βασικές εισαγωγικές θέσεις εργασίας που προσφέρουν ευκαιρίες απόκτησης εμπειρίας και προώθησης στην αγορά εργασίας της φιλοξενίας:

- Οροφοκόμος/Βοηθός καθαριότητας: Ρόλος κλειδί για την εξασφάλιση άνεσης και ασφάλειας των επισκεπτών. Αφορά την ευθύνη για την καθαριότητα και την τάξη των δωματίων και των κοινόχρηστων χώρων, το στρώσιμο των κρεβατιών και τη διαχείριση των σχετικών προμηθειών.

- **Βοηθός κουζίνας:** Υποστηρίζει την μαγειρική ομάδα, συμμετέχει στην προετοιμασία τροφίμων, τη διατήρηση των προτύπων υγιεινής, καθώς και στη διαχείριση και τήρηση των προμηθειών της κουζίνας, σύμφωνα με πρωτόκολλα υγείας και ασφάλειας.
- **Υπάλληλος υποδοχής (ρεσεψιόν):** Αποτελεί το σημείο πρώτης και τελευταίας επαφής με τους επισκέπτες, χειρίζεται τις αφίξεις, αναχωρήσεις, κρατήσεις, παρέχει πληροφορίες και διαχειρίζεται ερωτήματα επισκεπτών. Εδώ προαπαιτούνται υψηλές επικοινωνιακές δεξιότητες και ικανότητα επίλυσης προβλημάτων.
- **Βοηθός Διαχείρισης Αποθεμάτων:** Ασχολείται με την παραλαβή, την αποθήκευση και τη διανομή προμηθειών εντός του καταλύματος, διασφαλίζοντας ότι τα απαραίτητα υλικά είναι διαθέσιμα όταν απαιτούνται. Προϋποτίθεται ακρίβεια και προσοχή στη λεπτομέρεια για να αποφεύγονται αστοχίες ή ελλείψεις.

Αυτές οι θέσεις αποτελούν σημεία εισόδου για νέους στον κλάδο, προσφέροντας την απαραίτητη εμπειρία αλλά και δυνατότητες περαιτέρω επαγγελματικής εξέλιξης.

Ανάπτυξη γνωστικών δεξιοτήτων:

Η ενότητα αυτή συνεχίζει με ειδικές προτάσεις για την ενίσχυση των γνωστικών δεξιοτήτων που απαιτούνται ανά ρόλο, εστιάζοντας τόσο στην πρακτική όσο και στη βιωματική προσέγγιση του περιβάλλοντος εργασίας.

1. Κριτική σκέψη:

Ορισμός: Η κριτική σκέψη περιλαμβάνει την αντικειμενική ανάλυση των πληροφοριών και τη διαμόρφωση μιας λογικής κρίσης.

Σημασία στον τομέα της φιλοξενίας: Στον τομέα της φιλοξενίας, προκύπτουν συχνά απρόβλεπτες καταστάσεις (π.χ. παράπονα πελατών, δυσλειτουργίες εξοπλισμού). Η κριτική σκέψη επιτρέπει στους υπαλλήλους να αξιολογούν την κατάσταση γρήγορα και με ηρεμία.

Εφαρμογή σε 4 ρόλους στον τομέα της φιλοξενίας:

- **Οροφοκόμος:** Προσδιορισμός της πιο αποτελεσματικής μεθόδου καθαρισμού για ένα ιδιαίτερα βρώμικο δωμάτιο ή αναγνώριση ενός πιθανού κινδύνου για την ασφάλεια.
- **Βοηθός κουζίνας:** Αξιολόγηση της ποιότητας των συστατικών ή της ετοιμότητας ενός πιάτου.
- **Λειτουργία ρεσεψιόν:** Ανάλυση των μη λεκτικών ενδείξεων ενός επισκέπτη για την πρόβλεψη των αναγκών του ή διάκριση της πραγματικής φύσης ενός σύνθετου αιτήματος.
- **Διαχείριση αποθεμάτων:** Κριτική εξέταση των εκθέσεων αποθεμάτων για ασυνέπειες ή πιθανά λάθη στις παραγγελίες.

2. Επίλυση προβλημάτων:

Ορισμός: Η επίλυση προβλημάτων είναι η διαδικασία εντοπισμού ενός προβλήματος, εύρεσης πιθανών λύσεων και εφαρμογής της πιο αποτελεσματικής.

Σημασία στον τομέα της φιλοξενίας: Οι επαγγελματίες του τομέα της φιλοξενίας αντιμετωπίζουν συχνά απρόβλεπτες προκλήσεις, από παράπονα πελατών έως διαταραχές στη λειτουργία. Η αποτελεσματική επίλυση προβλημάτων εξασφαλίζει την ομαλή παροχή υπηρεσιών και την ικανοποίηση των πελατών

Εφαρμογή σε 4 ρόλους στον τομέα της φιλοξενίας:

- ο **Οροφокός:** Επίλυση ενός προβλήματος με μια συσκευή που δεν λειτουργεί σωστά σε ένα δωμάτιο επισκεπτών ή εξεύρεση λύσης για έναν επισκέπτη που ζητά άμεση εξυπηρέτηση όταν το προσωπικό είναι απασχολημένο.
- ο **Βοηθός κουζίνας:** Εύρεση εναλλακτικού συστατικού όταν ένα άλλο δεν είναι διαθέσιμο ή αντιμετώπιση μιας ξαφνικής βλάβης εξοπλισμού κατά τη διάρκεια της αιχμής της υπηρεσίας.
- ο **Λειτουργία ρεσεψιόν:** Αντιμέτωπιση ενός δύσκολου παραπόνου πελάτη με την αποκλιμάκωση της κατάστασης και την εξεύρεση μιας ικανοποιητικής λύσης ή η αποτελεσματική διαχείριση των υπερκρατημένων δωματίων.
- ο **Διαχείριση αποθεμάτων:** Διερεύνηση μιας ασυμφωνίας στα αρχεία αποθεμάτων και εντοπισμός της αιτίας ή αντιμετώπιση μιας επείγουσας ανάγκης προμήθειας όταν καθυστερεί μια τακτική παράδοση.

3. Προσαρμοστικότητα και ευελιξία:

Ορισμός: Η προσαρμοστικότητα αναφέρεται στην ικανότητα προσαρμογής σε νέες συνθήκες, ενώ η ευελιξία είναι η ικανότητα αλλαγής ή προσαρμογής ανάλογα με τις περιστάσεις.

Σημασία στον τομέα της φιλοξενίας: Το περιβάλλον της φιλοξενίας είναι δυναμικό, με ποικίλες απαιτήσεις των πελατών, διακυμάνσεις στο επίπεδο του προσωπικού και εξελισσόμενες διαδικασίες λειτουργίας. Η προσαρμοστικότητα και η ευελιξία εξασφαλίζουν την ομαλή λειτουργία και την υψηλή ποιότητα των υπηρεσιών, ακόμη και σε απρόβλεπτες περιστάσεις.

Συνάφεια με τις γυναίκες πρόσφυγες: Οι γυναίκες πρόσφυγες έχουν συχνά επιδείξει τεράστια ανθεκτικότητα και προσαρμοστικότητα στην αντιμετώπιση δύσκολων συνθηκών ζωής. Αυτή η εγγενής δύναμη μπορεί να αναπτυχθεί περαιτέρω ως επαγγελματικό πλεονέκτημα στον ταχέως εξελισσόμενο τομέα της φιλοξενίας.

Εφαρμογή σε 4 ρόλους στον τομέα της φιλοξενίας:

- ο **Οροφοκόμος:** Προσαρμογή των ρουτινών καθαρισμού με βάση απρόσμενες αιτήσεις των επισκεπτών ή αλλαγές δωματίων της τελευταίας στιγμής.
- ο **Βοηθός κουζίνας:** Γρήγορη αλλαγή καθηκόντων ή βοήθεια σε διαφορετικά τμήματα της κουζίνας κατά τις ώρες αιχμής.
- ο **Λειτουργία ρεσεψιόν:** Αντιμετώπιση ξαφνικών αυξήσεων στις αφίξεις ή διαχείριση διακοπής λειτουργίας του συστήματος με ηρεμία και αποτελεσματικότητα.
- ο **Διαχείριση αποθεμάτων:** Προσαρμογή των προγραμμάτων παράδοσης ή εύρεση εναλλακτικών προμηθευτών λόγω απρόβλεπτων διαταραχών.

Προεπαγγελματικές δεξιότητες

Οι προ-επαγγελματικές δεξιότητες είναι βασικές συμπεριφορές και γνώσεις που είναι απαραίτητες για την είσοδο και την προσαρμογή σε οποιοδήποτε επαγγελματικό περιβάλλον. Για τις γυναίκες πρόσφυγες, η ανάπτυξη αυτών των δεξιοτήτων ενισχύει την αυτοπεποίθηση και γεφυρώνει πιθανές πολιτισμικές διαφορές όσον αφορά τις νόρμες του χώρου εργασίας

- **Βασικές δεξιότητες επαγγελματικής ετοιμότητας για τις 4 θέσεις εργασίας στον τομέα της φιλοξενίας:**
 - ο **Ακριβής:** Η έγκαιρη άφιξη είναι θεμελιώδης για την αποδοτικότητα στο χώρο εργασίας και δείχνει σεβασμό προς τους συναδέλφους και τους επισκέπτες.
 - ο **Παρουσία:** Η συνεπής παρουσία είναι ζωτικής σημασίας για τη λειτουργία της ομάδας και την αξιοπιστία της εργασίας.
 - ο **Ενεργητική ακρόαση:** Η ικανότητα να συγκεντρώνεται πλήρως σε ό,τι λέγεται, να κατανοεί το μήνυμα και να ανταποκρίνεται κατάλληλα. Αυτό είναι ζωτικής σημασίας για την αποδοχή οδηγιών και την αλληλεπίδραση με τους επισκέπτες.
 - ο **Ακολουθώντας οδηγίες:** Η κατανόηση και η εκτέλεση των εργασιών σύμφωνα με τις οδηγίες είναι βασική για τη λειτουργική συνέπεια και την ασφάλεια.
 - ο **Πρωτοβουλία και επιχειρηματικότητα:** Η λήψη προληπτικών μέτρων και η επίδειξη προθυμίας να συνεισφέρετε πέρα από τις ρητές οδηγίες. Αυτό αποδεικνύει την κινητοποίηση και τη δέσμευση για μά
 - ο **Ομαδική εργασία:** Αποτελεσματική συνεργασία με τους συναδέλφους για την επίτευξη κοινών στόχων. Η φιλοξενία είναι ένας κλάδος που απαιτεί υψηλό βαθμό συνεργασίας και η αποτελεσματική ομαδική εργασία είναι απαραίτητη για την ομαλή παροχή υπηρεσιών.
- **Επαγγελματική συμπεριφορά και εθιμοτυπία:**
 - ο **Εμφάνιση και περιποίηση:** Τήρηση των προτύπων του κλάδου για καθαριότητα και παρουσίαση.

- **Σεβασμός στην επικοινωνία:** Χρήση κατάλληλης γλώσσας, τόνου και γλώσσας του σώματος κατά την αλληλεπίδραση με συναδέλφους, προϊσταμένους και επισκέπτες, αναγνωρίζοντας τα διαφορετικά πολιτισμικά υπόβαθρα που συχνά υπάρχουν στον κλάδο της φιλοξενίας.
- **Εμπιστευτικότητα:** Κατανόηση της σημασίας της προστασίας των πληροφοριών των επισκεπτών και των δεδομένων της εταιρείας.
- **Επίλυση συγκρούσεων:** Εκμάθηση εποικοδομητικών τρόπων αντιμετώπισης διαφωνιών ή προκλήσεων με συναδέλφους ή επισκέπτες.
- **Κατανόηση της υγείας και ασφάλειας στο χώρο εργασίας (WHS) ως μέρος των δεξιοτήτων προετοιμασίας για την εργασία:**
 - **Σημασία:** Η WHS δεν είναι απλώς μια κανονιστική απαίτηση, αλλά μια θεμελιώδης πτυχή της ετοιμότητας για εργασία που προστατεύει τους υπαλλήλους, τους συναδέλφους και τους επισκέπτες. Είναι η εφαρμογή πρακτικών υγείας και ασφάλειας σε συγκεκριμένες επαγγελματικές εργασίες.
 - **Βασικές έννοιες:**
 - **Αναγνώριση κινδύνων:** Αναγνώριση πιθανών κινδύνων (π.χ. υγρά δάπεδα, αιχμηρά αντικείμενα, καυτές επιφάνειες).
 - **Αξιολόγηση κινδύνου:** Αξιολόγηση της πιθανότητας και της σοβαρότητας της βλάβης από έναν κίνδυνο.
 - **Μέτρα ελέγχου:** Εφαρμογή μέτρων για την εξάλειψη ή την ελαχιστοποίηση των κινδύνων (π.χ. χρήση κατάλληλων τεχνικών ανύψωσης, χρήση προστατευτικού εξοπλισμού).
 - **Αναφορά περιστατικών:** Γνώση του τρόπου αναφοράς ατυχημάτων, τραυματισμών ή παρ' ολίγον ατυχημάτων για τη διασφάλιση ενός ασφαλούς εργασιακού περιβάλλοντος.
 - **Συνάφεια με τον τομέα της φιλοξενίας:** Κάθε θέση στον τομέα της φιλοξενίας έχει συγκεκριμένες απαιτήσεις όσον αφορά την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία, από το χειρισμό χημικών καθαριστικών στην Οροφокόμος έως τη λειτουργία εξοπλισμού κουζίνας ή τη διαχείριση της ροής των επισκεπτών

Επαγγελματικές δεξιότητες

Οι επαγγελματικές δεξιότητες είναι οι συγκεκριμένες, πρακτικές ικανότητες που απαιτούνται για την εκτέλεση εργασιών στο πλαίσιο ενός συγκεκριμένου ρόλου στον κλάδο της φιλοξενίας.

- **Συγκεκριμένες δεξιότητες για κάθε θέση στον τομέα της φιλοξενίας:**
 - **Καθαριότητα:**
 - Σωστή χρήση των καθαριστικών και του εξοπλισμού.

- Αποτελεσματικές διαδικασίες καθαρισμού δωματίων (π.χ. στρώσιμο κρεβατιών, καθαρισμός μπάνιου, ξεσκόνισμα).
 - Διαχείριση χρόνου για την ολοκλήρωση των δωματίων που έχουν ανατεθεί εντός ενός καθορισμένου χρονικού πλαισίου.
 - Αναφορά απολεσθέντων και ευρεθέντων αντικειμένων.
- **Βοηθός κουζίνας:**
 - Βασικές τεχνικές προετοιμασίας φαγητού (π.χ. κοπή, ξεφλούδισμα, πλύσιμο).
 - Κατανόηση της ασφάλειας των τροφίμων και της πρόληψης της διασταυρούμενης μόλυνσης.
 - Χειρισμός και καθαρισμός εξοπλισμού κουζίνας (π.χ. μπλέντερ, μίξερ).
 - Πλύσιμο πιάτων και διατήρηση της καθαριότητας της κουζίνας.
- **Λειτουργία ρεσεψιόν:**
 - Χρήση λογισμικού κρατήσεων και συστημάτων διαχείρισης ακινήτων.
 - Χειρισμός συναλλαγών με μετρητά και πιστωτικές κάρτες.
 - Απάντηση σε τηλεφωνικά συστήματα πολλαπλών γραμμών και προώθηση κλήσεων.
 - Παροχή ακριβών πληροφοριών σχετικά με τις υπηρεσίες του ξενοδοχείου και τα τοπικά αξιοθέατα.
- **Διαχείριση αποθεμάτων:**
 - Παρακολούθηση και έλεγχος αποθεμάτων με χρήση χειροκίνητων ή ψηφιακών συστημάτων.
 - Ορθές τεχνικές αποθήκευσης για διαφορετικούς τύπους αγαθών (π.χ. ευπαθή τρόφιμα, προϊόντα καθαρισμού).
 - Παραλαβή και επαλήθευση παραδόσεων σε σχέση με τιμολόγια.
 - Εναλλαγή αποθεμάτων (FIFO - First-In, First-Out) για την ελαχιστοποίηση των αποβλήτων.
- **Εφαρμογή πρακτικών υγείας και ασφάλειας σε συγκεκριμένες επαγγελματικές εργασίες:**
 - **Οικιακή οικονομία:** Ασφαλής χειρισμός χημικών ουσιών, σωστή χρήση σκαλών/σκαμνιών, σωστή απόρριψη αποβλήτων.
 - **Βοηθός κουζίνας:** Ασφαλής χειρισμός μαχαιριών, κατανόηση των θερμοκρασιών μαγειρέματος, σωστή χρήση φούρνων και ψησταριών, πρωτόκολλα πυρασφάλειας.
 - **Λειτουργία ρεσεψιόν:** Διαδικασίες έκτακτης ανάγκης (π.χ. συναγερμοί πυρκαγιάς, ιατρικές emergenc
 - **Διαχείριση αποθεμάτων:** Ασφαλείς τεχνικές ανύψωσης, χειρισμός παλετοφόρων ή τροχήλατων, σωστός αερισμός στους χώρους αποθήκευσης.
- **Εισαγωγή στις πολιτικές και τις διαδικασίες της εταιρείας που σχετίζονται με την επαγγελματική συμπεριφορά και τις προσδοκίες στο χώρο εργασίας:**
 - **Σημασία:** Η κατανόηση των ειδικών κανόνων της εταιρείας εξασφαλίζει τη συμμόρφωση, προάγει μια συνεπή εργασιακή κουλτούρα και ευθυγραμμίζει τις προσδοκίες των εκπαιδευόμενων με τις πραγματικότητες του χώρου εργασίας.
 - **Βασικά θέματα:**
 - Οργανωτική ιεραρχία και δομές αναφοράς.
 - Πολιτικές παρουσίας και ακρίβειας (π.χ. αναρρωτικές άδειες, αιτήσεις για διακοπές).
 - Κώδικας ενδυμασίας και πρότυπα προσωπικής εμφάνισης.
 - Πρωτόκολλα επικοινωνίας (π.χ. εθιμοτυπία ηλεκτρονικού ταχυδρομείου, κανάλια εσωτερικής επικοινωνίας).
 - Διαδικασίες αξιολόγησης της απόδοσης και μηχανισμοί ανατροφοδότησης.
 - Πρότυπα εξυπηρέτησης πελατών ειδικά για το εμπορικό σήμα της εταιρείας.

Συνοπτικός πίνακας: Επαγγελματικές δεξιότητες, υγεία και ασφάλεια, και πολιτικές της εταιρείας

Ρόλος φιλοξενίας	Ειδικές επαγγελματικές δεξιότητες (Επισκόπηση)	Εφαρμογή πρακτικών υγείας και ασφάλειας σε συγκεκριμένες επαγγελματικές εργασίες	Εισαγωγή στις πολιτικές και τις διαδικασίες της εταιρείας
Οικιακή οικονομία	Τεχνικές καθαρισμού, ασφαλής χειρισμός χημικών, διάθεση αποβλήτων, διαδικασίες πλυντηρίου, αναφορά συντήρησης.	Χρήση ΜΑΠ, σωστή αραίωση χημικών, τεχνικές ασφαλούς ανύψωσης, πινακίδες «υγρό δάπεδο».	Διαδικασίες αναφοράς προβλημάτων, προστασία της ιδιωτικής ζωής των επισκεπτών, απολεσθέντα αντικείμενα, ευελιξία στο πρόγραμμα εργασίας
Βοηθός κουζίνας	Προετοιμασία φαγητού, υγιεινή/απολύμανση, ασφαλής λειτουργία εξοπλισμού, πλύσιμο πιάτων.	Όρια έκθεσης σε θερμότητα/θόρυβο, ενυδάτωση, γάντια ανθεκτικά σε κοψίματα, στεγνά δάπεδα, πυρασφάλεια.	Σπατάλη τροφίμων, αποθέματα, προγράμματα καθαρισμού, αναφορά δυσλειτουργιών εξοπλισμού.
Λειτουργία ρεσεψιόν	Χειρισμός τηλεφώνου, λογισμικό κρατήσεων, πληρωμές, check-in/check-out, επίλυση ερωτήσεων/παραπόνων, προστασία προσωπικών δεδομένων.	Οπτικά διαλείμματα, επίγνωση συναισθηματικής κορεσμού, πρωτόκολλα συναισθηματικής κρίσης, εργονομία.	Πρότυπα εξυπηρέτησης πελατών, διαχείριση παραπόνων, προστασία δεδομένων, διαδικασίες check-in/check-out, πρωτόκολλα κλιμάκωσης.
Βοήθεια στη διαχείριση αποθεμάτων	Παραλαβή παραδόσεων, οργάνωση αποθεμάτων (FIFO), ανάγνωση ετικετών, συστήματα αποθεμάτων, ασφαλής ανύψωση.	Όρια βάρους, ανύψωση με ομάδα, ασφαλής χρήση σκάλας, χρόνοι ανάρρωσης, ελεύθεροι διάδρομοι.	Έλεγχος αποθεμάτων, εναλλαγή αποθεμάτων, μείωση αποβλήτων, διαδικασίες παραλαβής/έκδοσης, ασφάλεια.

Ενότητα 2 – Κατευθυντήριες γραμμές για την κατάρτιση

Αυτό το τμήμα παρέχει πρακτικές, εφαρμόσιμες οδηγίες για τους εκπαιδευτές ΕΕΚ, ώστε να σχεδιάσουν και να πραγματοποιήσουν αποτελεσματικές εκπαιδευτικές συνεδρίες σχετικά με τις προ-επαγγελματικές και επαγγελματικές δεξιότητες, εξοπλίζοντας τις γυναίκες πρόσφυγες για την επιτυχία στον τομέα της φιλοξενίας. Αυτός ο οδηγός δίνει έμφαση στη σύνδεση της θεωρητικής γνώσης με τις εφαρμογές στον πραγματικό κόσμο, προωθώντας ευέλικτες και πολιτισμικά ευαίσθητες μεθόδους εκπαίδευσης που ανταποκρίνονται σε διαφορετικές μαθησιακές

Εισαγωγή στους ρόλους στον τομέα της φιλοξενίας:

Πώς μπορούν οι εκπαιδευτές να παρουσιάσουν τους διαφορετικούς ρόλους στον τομέα της φιλοξενίας;

- Ξεκινήστε με μια γενική επισκόπηση του κλάδου της φιλοξενίας, τονίζοντας τον ποικιλόμορφο χαρακτήρα του και τις ευκαιρίες που προσφέρει για ανάπτυξη και επαγγελματική εξέλιξη, ειδικά για άτομα που αναζητούν μια νέα αρχή.
- Χρησιμοποιήστε οπτικά βοηθήματα, όπως σύντομα βίντεο που παρουσιάζουν τις καθημερινές εργασίες κάθε ρόλου ή εικονικές περιηγήσεις σε διάφορα τμήματα ξενοδοχείων.
- Προσκαλέστε ομιλητές που εργάζονται επί του παρόντος σε αυτούς τους ρόλους, ιδίως γυναίκες που έχουν ενσωματωθεί με επιτυχία στον κλάδο, για να μοιραστούν τις εμπειρίες και τις γνώσεις τους.
- Οργανώστε εκδρομές σε τοπικά ξενοδοχεία ή εστιατόρια, όπου οι εκπαιδευόμενοι μπορούν να παρατηρήσουν τους ρόλους σε δράση.
- Χρησιμοποιήστε διαδραστικές μεθόδους όπως το «speed dating» με περιγραφές ρόλων, επιτρέποντας στους εκπαιδευόμενους να μάθουν γρήγορα για τις διάφορες θέσεις και να προσδιορίσουν τα ενδιαφέροντά τους.

Ποιες βασικές ευθύνες πρέπει να επισημανθούν για κάθε ρόλο;

- Για κάθε ρόλο (οροφοκόμος, βοηθός κουζίνας, ρεσεψιονίστ, διαχειριστής αποθεμάτων), δημιουργήστε μια σαφή, συνοπτική λίστα με 5-7 βασικές ευθύνες. Χρησιμοποιήστε απλή γλώσσα και οπτικά εικονίδια.
- Τονίστε τον αντίκτυπο κάθε ευθύνης: π.χ., για την Οροφοκόμος, «διασφάλιση της άνεσης και της ασφάλειας των επισκεπτών μέσω της καθαριότητας»· για τη βοήθεια στην κουζίνα, «συμβολή στην παροχή νόστιμων και ασφαλών γευμάτων στους επισκέπτες».
- Επισημάνετε την αλληλεξάρτηση των ρόλων: εξηγήστε πώς η καλή απόδοση σε έναν τομέα επηρεάζει άμεσα τους άλλους (π.χ. η αποτελεσματική Οροφοκόμος υποστηρίζει τις λειτουργίες της ρεσεψιόν, εξασφαλίζοντας ότι τα δωμάτια είναι έτοιμα).

Ποια πρωτόκολλα υγείας και ασφάλειας θα μπορούσαν να ενσωματωθούν στην ειδική εκπαίδευση για θέσεις στον τομέα της φιλοξενίας;

- Ενσωματώστε την υγεία και την ασφάλεια στην εργασία από την αρχή της εισαγωγής στους ρόλους, τονίζοντας ότι η ασφάλεια είναι κοινή ευθύνη.
- Για την Οροφοκόμος: Δείξτε τις σωστές τεχνικές ανύψωσης για τα λευκά είδη και τα απορρίμματα, τον ασφαλή χειρισμό των χημικών καθαρισμού (χρήση ΜΑΠ) και τον εντοπισμό κινδύνων (π.χ. διαρροές, σπασμένα αντικείμενα).
- Για τους βοηθούς κουζίνας: Εστιάστε στην ασφαλή χρήση μαχαιριών, τη χρήση πυροσβεστήρων, την κατανόηση των επικίνδυνων ζωνών θερμοκρασίας για τα τρόφιμα και την πρόληψη της διασταυρούμενης μόλυνσης.
- Για τη ρεσεψιόν: Καλύψτε τις διαδικασίες εκκένωσης έκτακτης ανάγκης, τον χειρισμό επιθετικών επισκεπτών και την ασφάλεια ευαίσθητων πληροφοριών.
- Για τη διαχείριση αποθεμάτων: Διδάξτε την ασφαλή ανύψωση και μεταφορά βαρέων αντικειμένων, τη σωστή χρήση καροτσιών ή παλετοφόρων και την ασφαλή αποθήκευση επικίνδυνων υλικών.
- Χρησιμοποιήστε σαφή, πολυγλωσσικά οπτικά βοηθήματα (αφίσες, διαγράμματα) και διεξάγετε τακτικές ασκήσεις ή προσομοιώσεις για κοινά σενάρια WHS.
-

Ανάπτυξη γνωστικών δεξιοτήτων

Πώς μπορεί να ενσωματωθεί η κριτική σκέψη στις ασκήσεις κατάρτισης (διαθεματικές);

- **Μάθηση με βάση σενάρια:** Παρουσιάστε σύνθετα, ρεαλιστικά σενάρια φιλοξενίας (π.χ. ένας επισκέπτης παραπονιέται για ένα ανύπαρκτο πρόβλημα, μια κρίσιμη παράδοση καθυστερεί). Ζητήστε από τους εκπαιδευόμενους να:
 - Προσδιορίσουν το βασικό πρόβλημα.
 - Σκεφτούν πολλές πιθανές λύσεις.
 - Αξιολογήσουν τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα κάθε λύσης, λαμβάνοντας υπόψη τον αντίκτυπο στον επισκέπτη, την ομάδα και την εταιρεία.
 - Αιτιολογήσουν την επιλογή της λύσης που επέλεξαν.
- **Συζητήσεις «Τι θα γινόταν αν...»:** Αφού διδάξετε μια διαδικασία (π.χ. καθαρισμός δωματίου), κάντε ερωτήσεις «Τι θα γινόταν αν...» (π.χ. «...βρείτε ένα πολύτιμο αντικείμενο σε ένα δωμάτιο επισκέπτη;», «...ο επισκέπτης αρνείται την υπηρεσία;»).
- **Ανάλυση βασικών αιτίων (απλή):** Για επαναλαμβανόμενα προβλήματα, καθοδηγήστε τους εκπαιδευόμενους να ρωτούν «γιατί» πολλές φορές για να φτάσουν στο βασικό αίτιο.

Ποιες δραστηριότητες μπορούν να ενισχύσουν την προσαρμοστικότητα και την ευελιξία;

- **Εναλλαγή ρόλων/διασταυρούμενη εκπαίδευση:** Εάν είναι εφικτό, επιτρέψτε στους εκπαιδευόμενους να δοκιμάσουν για σύντομο χρονικό διάστημα διαφορετικούς ρόλους στον τομέα της φιλοξενίας, ώστε να κατανοήσουν τις ποικίλες απαιτήσεις και να εξασκηθούν στην προσαρ
- **Ασκήσεις «απροσδόκητων αλλαγών»:** Κατά τη διάρκεια μιας πρακτικής άσκησης, εισάγετε μια ξαφνική αλλαγή (π.χ. «Μια μεγάλη ομάδα επισκεπτών μόλις έφτασε απροσδόκητα και τρία δωμάτια πρέπει να είναι έτοιμα σε 10 λεπτά!»). Παρατηρήστε και δώστε ανατροφοδότηση σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο οι εκπαιδευόμενοι προσαρμόζουν τα σχέδιά τους και τις προτεραιότητές τους.
- **Ασκήσεις «Δώστε προτεραιότητα σε αυτό!»:** Δώστε μια λίστα εργασιών με διαφορετική επείγουσα ανάγκη και σημασία. Ζητήστε από τους εκπαιδευόμενους να τις ιεραρχήσουν και να εξηγήσουν τη λογική τους, και στη συνέχεια συζητήστε εναλλακτικές προσεγγίσεις.

Προεπαγγελματικές δεξιότητες

Πώς μπορούν οι εκπαιδευτές να διδάξουν βασικές δεξιότητες προετοιμασίας για την εργασία;

- **Δομημένες ρουτίνες:** Δείξτε την ακρίβεια και την παρουσία σας ξεκινώντας και τελειώνοντας τις συνεδρίες στην ώρα τους, τονίζοντας τη σημασία τους με θετική ενίσχυση.
- **Διαδραστικές επιδείξεις:** Δείξτε τεχνικές ενεργητικής ακρόασης, κατάλληλων ερωτήσεων και λήψης σημειώσεων.
- **«Παρακολούθηση εργασίας» (προσομοίωση):** Αναθέστε στους εκπαιδευόμενους να «παρακολουθήσουν» έναν εκπαιδευτή ή έναν έμπειρο συνάδελφο κατά τη διάρκεια προσομοιωμένων εργασιών, εστιάζοντας στην παρατήρηση επαγγελματικών συμπεριφορών.
- **Βρόχοι ανατροφοδότησης:** Παρέχετε συνεπή και εποικοδομητική ανατροφοδότηση σχετικά με τις συμπεριφορές ετοιμότητας για την εργασία κατά τη διάρκεια όλων των δραστηριοτήτων

Ποια σενάρια ρόλων μπορούν να βοηθήσουν στην επαγγελματική συμπεριφορά;

- **Πρώτη μέρα στη δουλειά:** Προσομοίωση χαιρετισμών, συστάσεων και κατανόησης της ιεραρχίας της ομάδας.

- **Λήψη οδηγιών:** Ένας προϊστάμενος δίνει σύνθετες οδηγίες και ο εκπαιδευόμενος πρέπει να δείξει ότι ακούει προσεκτικά και να κάνει διευκρινιστικές ερωτήσεις.
- **Αντιμετώπιση ενός δύσκολου συναδέλφου:** Εξάσκηση σεβασμού και επικοινωνιακής επικοινωνίας σε ένα σενάριο σύγκρουσης στην ομάδα.
- **Κατάλληλη ενδυμασία και περιποίηση:** Ένα απλό σενάριο όπου ένας «προϊστάμενος» παρέχει ανατροφοδότηση σχετικά με την επαγγελματική εμφάνιση για τον συγκεκριμένο ρόλο.

Πώς μπορούν να μοντελοποιηθούν οι πολιτικές και οι διαδικασίες της εταιρείας μέσω σεναρίων ρόλων, ώστε να ευθυγραμμιστούν οι προσδοκίες των εκπαιδευόμενων με τις πραγματικότητες του χώρου εργασίας;

- **Πρωτόκολλο αναφοράς:** Παιχνίδι ρόλων για την αναφορά ενός προβλήματος συντήρησης, ενός χαμένου αντικειμένου ή ενός προβλήματος υγείας και ασφάλειας στην εργασία σε έναν «προϊστάμενο», σύμφωνα με μια καθορισμένη διαδικασία της εταιρείας.
- **Αίτηση άδειας:** Προσομοίωση της διαδικασίας αίτησης άδειας, κατανόηση της σημασίας των κατάλληλων καναλιών και της εκ των προτέρων ειδοποίησης.
- **Ανατροφοδότηση σχετικά με την απόδοση:** Παιχνίδι ρόλων με σύντομη αξιολόγηση της απόδοσης, όπου ο «προϊστάμενος» παρέχει ανατροφοδότηση και ο «εκπαιδευόμενος» ασκείται στην ενεργητική ακρόαση και υποβάλλει ερωτήσεις σχετικά με τη βελτίωση.
- **Εμπιστευτικότητα επισκεπτών:** Σενάριο όπου ένας «συνάδελφος» προσπαθεί να αποσπάσει εμπιστευτικές πληροφορίες για έναν επισκέπτη και ο εκπαιδευόμενος πρέπει να υποστηρίξει την πολιτική με ευγένεια αλλά και αποφασιστικότητα.

Επαγγελματικές δεξιότητες:

Ποιες πρακτικές δραστηριότητες είναι απαραίτητες για κάθε ρόλο στον τομέα της φιλοξενίας;

- **Οικιακή οικονομία:**
 - **Πρόκληση διαμόρφωσης δωματίου:** Άσκηση με χρονικό περιορισμό για την προετοιμασία ενός κρεβατιού σύμφωνα με τα πρότυπα του ξε
 - **Άσκηση καθαρισμού:** Εξάσκηση στη σωστή χρήση και ασφάλεια των χημικών και του εξοπλισμού καθαρισμού.
- **Βοηθός κουζίνας:**
 - **Πρόκληση Mise en Place:** Εξάσκηση στο κόψιμο, το τεμαχισμό και τη διανομή των συστατικών με αποτελεσματικό και ασφαλή τρόπο.
 - **Σκυταλοδρομία πλούσιματος πιάτων:** Ομαδική δραστηριότητα για αποτελεσματικό και υγιεινό πλύσιμο και στέγνωμα πιάτων.
- **Λειτουργία ρεσεψιόν:**
 - **Προσομοίωση check-in/check-out:** Χρησιμοποιώντας εικονικά έντυπα ή απλό λογισμικό, προσομοιώστε την πλήρη αλληλεπίδραση με τον επισκέπτη από την άφιξη έως την αναχώρηση.
 - **Πρακτική τηλεφωνικής επικοινωνίας:** Αντιμετώπιση διαφόρων ερωτήσεων των επισκεπτών μέσω τηλεφώνου, εξάσκηση στην σαφή επικοινωνία και την ενεργητική ακρόαση.
- **Βοήθεια στη διαχείριση αποθεμάτων:**
 - **Πρόκληση καταμέτρησης αποθεμάτων:** Εξάσκηση στην ακριβή καταμέτρηση και καταγραφή των αποθεμάτων.
 - **Προσομοίωση παραλαβής παραδόσεων:** Οι εκπαιδευόμενοι παραλαμβάνουν μια εικονική παράδοση, την ελέγχουν σε σχέση με μια «εντολή αγοράς» και την αποθηκεύουν σωστά.

Πώς μπορούν οι εκπαιδευτές να διευκολύνουν τις πρακτικές μαθησιακές εμπειρίες;

- **Προσομοιωμένοι χώροι εργασίας:** Δημιουργήστε έναν ειδικό χώρο εκπαίδευσης που να μιμείται πραγματικά περιβάλλοντα φιλοξενίας (π.χ. ένα εικονικό δωμάτιο ξενοδοχείου, μια μικρή κουζίνα, ένα γκισέ ρεσεψιόν).
- **Επαναλαμβανόμενη πρακτική με ανατροφοδότηση:** Δώστε στους εκπαιδευόμενους πολλές ευκαιρίες να επαναλάβουν τις εργασίες, παρέχοντας άμεση και εποικοδομητική ανατροφοδότηση
- **Βήμα-βήμα επιδείξεις:** Χωρίστε τις σύνθετες εργασίες σε μικρότερα, πιο εύχρηστα βήματα.
- **Προσέγγιση «εκπαίδευσης των εκπαιδευτών»:** Ενθαρρύνετε τους εκπαιδευόμενους να επιδεικνύουν τις εργασίες ο ένας στον άλλο, ενισχύοντας την κατανόησή τους και χτίζοντας την αυτοπεποίθησή τους.
- **Εργαλεία του πραγματικού κόσμου:** Χρησιμοποιήστε πραγματικό εξοπλισμό και υλικά όποτε είναι δυνατόν, για να εξοικειώσετε τους εκπαιδευόμενους με τα πρότυπα του κλάδου.

Πώς μπορούν οι εκπαιδευτές να επιδείξουν την εφαρμογή πρακτικών υγείας και ασφάλειας και νομικών πτυχών σε επαγγελματικές εργασίες;

- **Ολοκληρωμένες επιδείξεις:** Όταν επιδεικνύετε μια επαγγελματική εργασία (π.χ. καθαρισμός μπάνιου), επιδείξτε ταυτόχρονα τις σχετικές πρακτικές υγείας και ασφάλειας (π.χ. χρήση γαντιών, χρήση πινακίδων «υγρό δάπεδο»).
- **Νομικά διλήμματα βασισμένα σε σενάρια:** Παρουσιάστε απλά σενάρια που αφορούν κοινά νομικά ζητήματα στον τομέα της φιλοξενίας (π.χ. τροφικές αλλεργίες, ιδιωτικότητα των επισκεπτών, διακρίσεις) και συζητήστε τα σωστά πρωτόκολλα και τις νομικές επιπτώσεις.
- **Προσκεκλημένος ομιλητής από ρυθμιστικούς φορείς:** Προσκαλέστε τοπικούς επιθεωρητές υγείας ή εκπροσώπους ασφάλειας στο χώρο εργασίας για να δώσουν μια σύντομη ομιλία σχετικά με βασικούς κανονισμούς.
- **Οπτικές λίστες ελέγχου:** Χρησιμοποιήστε οπτικές λίστες ελέγχου WHS για κάθε εργασία, προκειμένου να ενισχύσετε τις πρακτικές ασφάλειας.

Ενότητα 3 – Μελέτη περίπτωσης

Αυτή η μελέτη περίπτωσης δείχνει πώς η ολοκληρωμένη προεπαγγελματική και επαγγελματική κατάρτιση, σε συνδυασμό με την ειδική υποστήριξη, επέτρεψε στη Μαρία, μια γυναίκα πρόσφυγα, να ξεπεράσει σημαντικά εμπόδια και να ενταχθεί με επιτυχία σε μια απαιτητική θέση ρεσεψιονίστ σε ένα πολυπολιτισμικό ξενοδοχείο. Υπογραμμίζει τη δύναμη της εξατομικευμένης υποστήριξης και τον μετασχηματιστικό αντίκτυπο της ΕΕΚ.

Περιγραφή σεναρίου:

Η Μαρία, μια 28χρονη πρόσφυγας από τη Συρία, έφτασε στη χώρα υποδοχής με εκκρεμή αίτηση ασύλου. Στη χώρα καταγωγής της, είχε ολοκληρώσει τη δευτεροβάθμια εκπαίδευση και εργαζόταν σε μια μικρή οικογενειακή επιχείρηση, αλλά δεν είχε επίσημα προσόντα αναγνωρισμένα στην Ευρώπη και είχε

περιορισμένη γνώση της γλώσσας της χώρας υποδοχής (επίπεδο A2). Το καθεστώς ασύλου της σήμαινε αρχικό αποκλεισμό από τα κανονικά προγράμματα ΕΕΚ. Η Μαρία ήταν πρόθυμη να βρει δουλειά για να στηρίξει την οικογένειά της, αλλά ένιωθε συγκλονισμένη από το άγνωστο εκπαιδευτικό σύστημα και την ανάγκη για άμεσο εισόδημα. Δυσκολευόταν να μιλήσει με αυτοπεποίθηση τη γλώσσα της χώρας υποδοχής, ειδικά σε επίσημες περιστάσεις.

Παραπέμφθηκε σε ένα πρόγραμμα προεπαγγελματικής κατάρτισης σχεδιασμένο ειδικά για πρόσφυγες, το οποίο προσέφερε ολοκληρωμένη γλωσσική υποστήριξη και πρακτικές δεξιότητες προετοιμασίας για την εργασία. Το πρόγραμμα αυτό ήταν μέρος ενός ευρύτερου προγράμματος. Η πορεία της Μαρίας αναδεικνύει διάφορες βασικές προκλήσεις και αποτελεσματικές στρατηγικές:

Ανάλυση και διδάγματα:

- **Αρχικά εμπόδια:** Η Μαρία αντιμετώπισε το συνηθισμένο «τριπλό μειονέκτημα» του να είναι πρόσφυγας, γυναίκα και να έχει περιορισμένες γλωσσικές δεξιότητες και μη αναγνωρισμένα προσόντα. Η νομική της ιδιότητα ως αιτούσα άσυλο περιόρισε περαιτέρω την πρόσβασή της σε κανονικές θέσεις μαθητείας. Αυτό υπογραμμίζει την κρίσιμη ανάγκη για ευέλικτα προγράμματα προεπαγγελματικής κατάρτισης έγκαιρης παρέμβασης. Οι γυναίκες πρόσφυγες έχουν συχνά χαμηλότερα ποσοστά συμμετοχής στην ΕΕΚ και την απασχόληση και αντιμετωπίζουν επιπλέον εμπόδια λόγω οικογενειακών ευθυνών και προβλημάτων υγείας.
- **Ολοκληρωμένη γλωσσική κατάρτιση για το περιβάλλον της φιλοξενίας:** Το βασικό πλεονέκτημα του προ-επαγγελματικού προγράμματος ήταν η ενσωμάτωση της εκμάθησης γλωσσών με πρακτικές δεξιότητες φιλοξενίας. Αντί για γενικά μαθήματα γλώσσας, η Μαρία έμαθε επαγγελματικό λεξιλόγιο σχετικό με τις λειτουργίες ενός ξενοδοχείου (π.χ. «check-in», «room service», «concierge», «billing», «room status») ενώ εξασκούσε σενάρια εξυπηρέτησης πελατών. Αυτό ενίσχυσε την αυτοπεποίθησή της στη χρήση της γλώσσας σε εργασιακό περιβάλλον. Αυτό συνάδει με έρευνες που δείχνουν θετικά αποτελέσματα για την ολοκληρωμένη γλωσσική και επαγγελματική κατάρτιση.
- **Ανάπτυξη προ-επαγγελματικών δεξιοτήτων μέσω προσομοίωσης εργασιών φιλοξενίας:** Το πρόγραμμα εστίασε σε μεγάλο βαθμό στις δεξιότητες προετοιμασίας για την εργασία, όπως η ακρίβεια, η ενεργητική ακρόαση και η τήρηση οδηγιών, χρησιμοποιώντας παραδείγματα που αφορούσαν συγκεκριμένα τον τομέα της φιλοξενίας. Προσομοιώσεις check-in και check-out, χειρισμός προσομοιωμένων παραπόνων πελατών και εξάσκηση επαγγελματικής επικοινωνίας σε προσομοιώσεις στο λόμπι του ξενοδοχείου βοήθησαν τη Μαρία να κατανοήσει συγκεκριμένους κανόνες συμπεριφοράς στο χώρο εργασίας. Αυτή η πρακτική εφαρμογή ήταν ζωτικής σημασίας για τη γεφύρωση των πολιτισμικών διαφορών όσον αφορά την επαγγελματική
- **Αντιμετώπιση της αυτοπεποίθησης και του τραύματος (λεπτή πολιτισμική ευαισθησία):** Οι εκπαιδευτές εκπαιδεύτηκαν στην πολιτισμική ευαισθησία, κατανοώντας τον πιθανό αντίκτυπο του τραύματος του παρελθόντος στην αυτοπεποίθηση και τον τρόπο επικοινωνίας. Αντί να ωθήσουν τη Μαρία σε ρόλους άμεσης επαφής με τους επισκέπτες, ενίσχυσαν σταδιακά την αυτοπεποίθησή της μέσω εσωτερικών αλληλεπιδράσεων της ομάδας και προσομοιωμένων σεναρίων, πριν προχωρήσει. Για παράδειγμα, ξεκίνησε με παιχνίδια ρόλων στο back-office, μετά προχώρησε σε τηλεφωνικές αλληλεπιδράσεις και τελικά σε σενάρια πρόσωπο με πρόσωπο με τους επισκέπτες. Αναγνώρισαν ότι η αρχική της διστακτικότητα δεν οφειλόταν σε έλλειψη ικανότητας, αλλά ήταν μια φυσική αντίδραση σε ένα νέο, υψηλής πίεσης περιβάλλον. Η παροχή συγκεκριμένης ανατροφοδότησης σχετικά με τις «μαλακές δεξιότητες» της την βοήθησε να κατανοήσει τις προσδοκίες του χώρου εργασίας χωρίς να την κρίνουν.
- **Συμμετοχή εργοδοτών και «γέφυρα» προς πρακτική άσκηση σε ξενοδοχεία:** Το πρόγραμμα συνεργάστηκε ενεργά με τοπικά ξενοδοχεία. Η προ-επαγγελματική κατάρτιση της Μαρίας περιελάμβανε μια σύντομη, μη αμειβόμενη πρακτική άσκηση στο δωμάτιο λινών ενός ξενοδοχείου, η οποία της επέτρεψε να εξοικειωθεί με το περιβάλλον του ξενοδοχείου, τη διάταξή του και τη ροή

των εργασιών χωρίς την άμεση πίεση των πελατών. Αυτή η εμπειρία «γέφυρας» ήταν κρίσιμη για την υπέρβαση των επιφυλάξεων των εργοδοτών και την παροχή μιας οδού προς την επίσημη απασχόληση. Επέτρεψε στο ξενοδοχείο να παρατηρήσει την εργασιακή της ηθική, την αξιοπιστία και την προσαρμοστικότητα της σε ένα περιβάλλον χαμηλού κινδύνου.

- **Από την προεπαγγελματική στην επαγγελματική κατάρτιση:** Εσωτερική κινητικότητα στον τομέα της φιλοξενίας: Αφού ολοκλήρωσε με επιτυχία το πρόγραμμα προεπαγγελματικής κατάρτισης και απέδειξε το ισχυρό δυναμικό της κατά τη διάρκεια της πρακτικής άσκησης στο δωμάτιο λευκών ειδών, προσφέρθηκε στη Μαρία μια θέση πλήρους απασχόλησης ως βοηθός οροφοκομίας στο ξενοδοχείο. Αν και δεν ήταν η αρχική της φιλοδοξία, της παρείχε άμεση απασχόληση, επιτρέποντάς της να αποκτήσει περαιτέρω εμπειρία και να συνεχίσει να βελτιώνει τις γλωσσικές της δεξιότητες σε ένα πραγματικό εργασ. Αυτό αντανakλούσε την έμφαση που δίνεται σε ορισμένες χώρες στην πολιτική «πρώτα η εργασία», αλλά το σημαντικότερο ήταν ότι επρόκειτο για μια υποστηριζόμενη είσοδο στην αγορά εργασίας. Μετά από έξι μήνες, έχοντας επιδείξει ισχυρές ικανότητες αυτοδιαχείρισης και προσαρμοστικότητας, έλαβε υποστήριξη για να μεταβεί σε θέση εκπαιδευόμενης στη ρεσεψιόν, σε συμφωνία με τη μακροπρόθεσμη επαγγελματική της φιλοδοξία για άμεση αλληλεπίδραση με τους επισκέπτες, η οποία συνεπαγόταν περισσότερες ευθύνες σε επαφή με τους επισκέπτες και περαιτέρω ΕΕΚ ειδικά για τις λειτουργίες της ρεσεψιόν.

Βασικά συμπεράσματα

- **Έγκαιρη παρέμβαση και ευέλικτες διαδρομές:** Τα προ-επαγγελματικά προγράμματα που ανταποκρίνονται στις ιδιαίτερες νομικές και εκπαιδευτικές συνθήκες των αιτούντων άσυλο αποτελούν κρίσιμα «σκαλοπάτια» για την ένταξη.
- **Ολοκληρωμένη κατάρτιση σε γλώσσα και δεξιότητες ειδικά για τον τομέα της φιλοξενίας:** Ο συνδυασμός της εκμάθησης γλώσσας με επαγγελματικές δεξιότητες προσαρμοσμένες στις συγκεκριμένες απαιτήσεις του τομέα της φιλοξενίας είναι πολύ πιο αποτελεσματικός από τις ξεχωριστές προσεγγίσεις για την επιτυχή ένταξη στην αγορά εργασίας.
- **Ολιστική υποστήριξη:** Η αντιμετώπιση της ψυχικής ευεξίας, η πολιτισμική ευαισθησία και η παροχή συνεπούς ανατροφoδότησης σχετικά με τις «μαλακές δεξιότητες» είναι εξίσου σημαντικά με τη διδασκαλία τεχνικών δεξιοτήτων.
- **Ισχυρές συνεργασίες με εργοδότες:** Η ενεργός συνεργασία με τους εργοδότες, συμπεριλαμβανομένης της αμοιβαίας εκπαίδευσης σχετικά με τη διαθέσιμη υποστήριξη και το δυναμικό των μεταναστών, είναι ζωτικής σημασίας για την εξασφάλιση θέσεων εργασίας και τη διευκόλυνση της μετάβασης. Η συμμετοχή των εργοδοτών μέσω πρακτικής άσκησης παρέχει πολύτιμη πρακτική εμπειρία στους εκπαιδευόμενους και επιτρέπει στους εργοδότες
- **Η πρόοδος και η εσωτερική κινητικότητα είναι καθοριστικής σημασίας:** Ακόμη και αν η αρχική θέση εργασίας δεν είναι ο τελικός στόχος, η επιτυχής τοποθέτηση σε μια θέση αρχικού επιπέδου στον τομέα της φιλοξενίας μπορεί να προσφέρει πολύτιμη εμπειρία και μια σαφή πορεία προς πιο ευθυγραμμισμένες επαγγελματικές φιλοδοξίες στον ίδιο τομέα.

Ενότητα 4 – Παραδείγματα ασκήσεων

Αυτό το τμήμα παρέχει πρακτικές ασκήσεις ειδικά προσαρμοσμένες στις τέσσερις επαγγελματικές ειδικότητες του τομέα της φιλοξενίας. Κάθε δραστηριότητα έχει σχεδιαστεί για να προσομοιώνει πραγματικές καταστάσεις, να καλλιεργεί βασικές επαγγελματικές δεξιότητες, να προάγει τη συνεργασία και την επίλυση προβλημάτων και να ενισχύει την πολιτισμική ευαισθησία. Οι ασκήσεις είναι πρακτικές, ρεαλιστικές και άμεσα εφαρμόσιμες στις καθημερινές εργασίες, ενσωματώνοντας στοιχεία αναστοχασμού

και ανατροφοδότησης για την ενθάρρυνση της συνεχούς βελτίωσης. Οι εκπαιδευτές μπορούν να προσαρμόσουν αυτές τις απλές και εύκολα εφαρμόσιμες ασκήσεις σε διάφορα εκπαιδευτικά περιβάλλον

ΟΙΚΙΑΚΗ ΟΙΚΟΝΟΜΙΑ:

- **Δραστηριότητα μείωσης του στρες: Πρακτικές ενσυνειδητότητας για εργασίες οροφοκομίας**
 - ο **Στόχος:** Να εισαχθούν απλές τεχνικές ενσυνειδητότητας για τη διαχείριση του άγχους και τη βελτίωση της συγκέντρωσης κατά τη διάρκεια επαναλαμβανόμενων ή απαιτητικών εργασιών.
 - ο **Δραστηριότητα:**
 1. **Εισαγωγή (5 λεπτά):** Εξηγήστε πώς οι επαναλαμβανόμενες εργασίες μπορούν να οδηγήσουν σε διάσπαση της προσοχής ή άγχος και πώς η ενσυνειδητότητα μπορεί να βοηθήσει. Εισαγάγετε την έννοια της εστίασης στις αισθήσεις.
 2. **Καθοδηγούμενη πρακτική (10 λεπτά):** Καθοδηγήστε τους εκπαιδευόμενους σε μια σύντομη άσκηση ενσυνειδητότητας ενώ εκτελούν μια απλή οικιακή εργασία (π.χ. σκούπισμα μιας επιφάνειας, δίπλωμα μιας πετσέτας). Δώστε τους οδηγίες να δώσουν ιδιαίτερη προσοχή στα εξής:
 - Την αίσθηση του πανιού καθαρισμού πάνω στην επιφάνεια.
 - Την μυρωδιά του προϊόντος καθαρισμού.
 - Τους ήχους στο δωμάτιο (χωρίς κρίση).
 - Τον ρυθμό των κινήσεών τους.
 - Όταν το μυαλό τους περιπλανιέται, καθοδηγήστε τους απαλά πίσω στην εργασία.
 3. **Ομαδική αναστοχασμός (5 λεπτά):** Ρωτήστε τους εκπαιδευόμενους: «Πώς νιώσατε όταν επικεντρωθήκατε πλήρως στην εργασία; Παρατηρήσατε κάτι καινούργιο; Σας βοήθησε να νιώσετε πιο ήρεμοι ή πιο συγκεντρωμένοι;»
 - ο **Προσαρμογή:** Μπορεί να προσαρμοστεί σε οποιαδήποτε επαναλαμβανόμενη εργασία. Τονίστε ότι πρόκειται για μια προσωπική στρατηγική αντιμετώπισης.
- **Δραστηριότητα ενίσχυσης της αυτοπεποίθησης: Παιχνίδι ρόλων Διαχείριση αλληλεπιδράσεων με τους επισκέπτες**
 - ο **Στόχος:** Να ενισχυθεί η αυτοπεποίθηση και να εξασκηθεί η αποτελεσματική επικοινωνία κατά την αλληλεπίδραση με τους επισκέπτες, ιδιαίτερα σε δύσκολες καταστάσεις.
 - ο **Δραστηριότητα:**
 1. **Δημιουργία σεναρίου (5 λεπτά):** Δώστε ένα απλό σενάριο: «Ένας επισκέπτης σας κάνει μια ερώτηση που δεν καταλαβαίνετε ή δεν μπορείτε να απαντήσετε (π.χ. «Πού είναι το πλησιέστερο φαρμακείο που πουλάει βιολογικά, χωρίς γλουτένη συμπληρώματα και είναι ανοιχτό 24 ώρες το 24ωρο;»).
 2. **Παιχνίδι ρόλων (5-7 λεπτά ανά ζευγάρι):** Χωρίστε τους εκπαιδευόμενους σε ζευγάρια. Ο ένας παίζει τον «βοηθό οροφοκομίας» και ο άλλος τον «επισκέπτη». Εστιάστε στα εξής:
 - Ενεργητική ακρόαση (ακόμα και αν δεν καταλαβαίνετε πλήρως κάθε λέξη).
 - Ευγενική αναγνώριση («Καταλαβαίνω ότι χρειάζεστε βοήθεια με το φαρμακείο...»).
 - Στρατηγικές για την αναζήτηση βοήθειας («Παρακαλώ περιμένετε ένα λεπτό, θα βρω κάποιον που μπορεί να σας βοηθήσει καλύτερα» ή «Θα ρωτήσω τον προϊστάμενό μου»).
 - Διατήρηση επαγγελματικής συμπεριφοράς.
 3. **Ανατροφοδότηση (5 λεπτά ανά ζευγάρι):** Ο εκπαιδευτής και οι συνάδελφοι παρέχουν εποικοδομητική ανατροφοδότηση εστιάζοντας στη γλώσσα του

σώματος, τον τόνο και τις προσπάθειες επίλυσης προβλημάτων. Δώστε έμφαση στην προσπάθεια και τη θετική πρόθεση.

- ο **Σκέψη:** «Τι ήταν δύσκολο σε αυτή την αλληλεπίδραση; Ποιες στρατηγικές χρησιμοποιήσατε; Τι θα κάνατε διαφορετικά την επόμενη φορά;»
- **Πρακτική εκπαίδευση: Τεχνικές καθαρισμού και αποδοτικότητα**
 - ο **Στόχος:** Να διδάξετε και να εξασκήσετε τυπικές τεχνικές καθαρισμού και αποδοτική ροή εργασίας σε ένα προσομοιωμένο δωμάτιο επισκεπτών ή κοινόχρηστο χώρο.
 - ο **Δραστηριότητα:**
 1. **Επίδειξη (10 λεπτά):** Ο εκπαιδευτής επιδεικνύει μια συγκεκριμένη εργασία καθαρισμού (π.χ. καθαρισμός νιπτήρα μπάνιου, στρώσιμο κρεβατιού σύμφωνα με τα πρότυπα του ξενοδοχείου) με έμφαση στην ακολουθία, την τεχνική και την ταχύτητα.
 2. **Εποπτευόμενη πρακτική (20 λεπτά):** Οι εκπαιδευόμενοι εκτελούν την εργασία που τους έχει επιδειχθεί υπό εποπτεία, λαμβάνοντας ανατροφοδότηση σε πραγματικό χρόνο σχετικά με την τεχνική, την αποδοτικότητα και την τήρηση των προτύπων υγιεινής.
 3. **Πρόκληση αποδοτικότητας (10 λεπτά):** Δώστε μια μικρή πρόκληση, όπως «Έχετε 5 λεπτά για να ξεσκονίσετε και να σκουπίσετε όλες τις επιφάνειες σε αυτό το δωμάτιο». Αυτό ενθαρρύνει την αποδοτική κίνηση και την ιεράρχηση προτεραιοτήτων.
 - ο **Σκέψη:** «Ποιες συγκεκριμένες τεχνικές βρήκατε πιο αποδοτικές; Πώς μπορείτε να εφαρμόσετε αυτή την αποδοτικότητα σε άλλες εργασίες;»
- **Άσκηση γνωστικών δεξιοτήτων: Σενάρια επίλυσης προβλημάτων στην οικιακή οικονομία**
 - ο **Στόχος:** Να αναπτύξετε κριτική σκέψη και δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων όταν αντιμετωπίζετε απρόσμενες καταστάσεις που είναι συνηθισμένες στην οικιακή οικονομία.
 - ο **Δραστηριότητα:**
 1. **Κάρτα σεναρίου (5 λεπτά):** Δώστε σε κάθε μικρή ομάδα (2-3 εκπαιδευόμενοι) μια κάρτα που περιγράφει ένα πρόβλημα:
 - «Μπαίνετε σε ένα δωμάτιο επισκεπτών για να το καθαρίσετε και η πινακίδα «Μην ενοχλείτε» είναι στην πόρτα, αλλά η ώρα αναχώρησης ήταν πριν από μία ώρα και βλέπετε ότι η πόρτα είναι ελαφρώς ανοιγμένη».
 - «Σας τελείωσε ένα σημαντικό καθαριστικό χημικό προϊόν στη μέση του καθαρισμού του δαπέδου και η ντουλάπα με τα αναλώσιμα είναι κλειδωμένη».
 - «Ένας επισκέπτης σας σταματά στο διάδρομο και επιμένει ότι το δωμάτιό του δεν έχει καθαριστεί ακόμα, αλλά τα αρχεία σας δείχνουν ότι έχει καθαριστεί».
 2. **Ομαδική συζήτηση και σχεδιασμός λύσης (15 λεπτά):** Οι ομάδες συζητούν το πρόβλημα, εντοπίζουν πιθανούς κινδύνους, προτείνουν λύσεις και αποφασίζουν για την καλύτερη πορεία δράσης.
 3. **Παρουσίαση και ανατροφοδότηση από τους συμμαθητές (10 λεπτά):** Κάθε ομάδα παρουσιάζει το πρόβλημά της και τη λύση που βρήκε. Ο εκπαιδευτής διευκολύνει τη συζήτηση σχετικά με τα πλεονεκτήματα και τα μειονεκτήματα κάθε προσέγγισης, δίνοντας έμφαση στην ασφάλεια, την ικανοποίηση των επισκεπτών και την πολιτική της εταιρείας.
 - ο **Σκέψη:** «Πώς προσδιορίσατε τα πιο σημαντικά μέρη αυτού του προβλήματος; Τι ήταν δύσκολο στην εξεύρεση λύσης; Πώς μπορείτε να χρησιμοποιήσετε τις γνώσεις σας σχετικά με τις διαδικασίες του ξενοδοχείου για να βοηθήσετε στην επίλυση προβλημάτων;»

ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΤΗΝ ΚΟΥΖΙΝΑ:

- **Πρακτική εκπαίδευση: Προετοιμασία και ασφάλεια τροφίμων**
 - **Στόχος:** Να εξασκηθείτε στις βασικές τεχνικές προετοιμασίας τροφίμων, τηρώντας αυστηρά τα πρότυπα υγιεινής και ασφάλειας.
 - **Δραστηριότητα:**
 1. **Επίδειξη (10 λεπτά):** Ο εκπαιδευτής επιδεικνύει τον σωστό χειρισμό του μαχαιριού, τις τεχνικές κοπής λαχανικών (π.χ. κοπή κρεμμυδιού σε κύβους) και τον άμεσο καθαρισμό του χώρου εργασίας. Δώστε έμφαση στο σωστό πλύσιμο των χεριών και στην πρόληψη της διασταυρούμενης μόλυνσης (π.χ. χρήση διαφορετικών σανίδων κοπής για το ωμό κρέας και τα λαχανικά).
 2. **Εποπτευόμενη πρακτική (20 λεπτά):** Οι εκπαιδευόμενοι εξασκούνται στο κόψιμο ενός συγκεκριμένου λαχανικού. Ο εκπαιδευτής κυκλοφορεί μεταξύ τους, παρέχοντας άμεση ανατροφοδότηση σχετικά με την τεχνική και την ασφάλεια.
 3. **Έλεγχος ασφάλειας (5 λεπτά):** Μετά την πρακτική άσκηση, οι εκπαιδευόμενοι εντοπίζουν ατομικά πιθανούς κινδύνους (π.χ. χαλαρό μαχαίρι, μη καθαρισμένη επιφάνεια) και επιδεικνύουν διορθωτικές ενέργειες.
 - **Σκέψη:** «Ποιος ήταν ο πιο σημαντικός κανόνας ασφάλειας που μάθατε σήμερα; Πώς επηρεάζει η προσεκτική προετοιμασία την ποιότητα των τροφίμων;»
- **Άσκηση γνωστικών δεξιοτήτων: Προσαρμογή σε περιβάλλοντα κουζίνας με έντονη δραστηριότητα**
 - **Στόχος:** Ανάπτυξη της προσαρμοστικότητας και της γρήγορης λήψης αποφάσεων σε ένα προσομοιωμένο περιβάλλον κουζίνας με υψηλή πίεση.
 - **Δραστηριότητα:**
 1. **Ενημέρωση για το σενάριο (5 λεπτά):** Εξηγήστε ένα σενάριο «ώρας αιχμής»: «Το εστιατόριο γεμίζει ξαφνικά και πολλές παραγγελίες έρχονται ταυτόχρονα. Έχετε πολλές εργασίες – πλύσιμο πιάτων, προετοιμασία λαχανικών και προμήθεια συστατικών – όλες ταυτόχρονα».
 2. **Οπτική ιεράρχηση εργασιών (15 λεπτά):** Δώστε στους εκπαιδευόμενους μια λίστα με 5-7 εργασίες με διαφορετικό βαθμό επείγοντος. Σε μικρές ομάδες, πρέπει να ιεραρχήσουν προφορικά τις εργασίες και να εξηγήσουν τη λογική τους στον εκπαιδευτή. Συζητήστε γιατί ορισμένες εργασίες μπορεί να έχουν προτεραιότητα (π.χ. άμεσες ανάγκες έναντι προετοιμασίας για αργότερα).
 3. **Ομαδική συζήτηση (10 λεπτά):** Συζητήστε στρατηγικές για να διατηρείτε την ηρεμία, να επικοινωνείτε αποτελεσματικά με την ομάδα και να ζητάτε βοήθεια σε μια πολυάσχολη κουζίνα.
 - **Σκέψη:** «Πώς αποφασίσατε τι να κάνετε πρώτα; Τι θα έκανε αυτή την κατάσταση πιο εύκολη να διαχειριστείτε;»

ΛΕΙΤΟΥΡΓΙΑ ΠΕΣΕΨΙΩΝ:

- **Πρακτική εκπαίδευση: Check-in επισκεπτών και εξυπηρέτηση πελατών**
 - **Στόχος:** Να εξασκηθείτε στην πλήρη διαδικασία check-in, ενσωματώνοντας επαγγελματική συμπεριφορά και βασική εξυπηρέτηση πελατών.
 - **Δραστηριότητα:**
 1. **Επίδειξη (10 λεπτά):** Ο εκπαιδευτής επιδεικνύει ένα άψογο check-in επισκεπτών: χαιρετισμό, επιβεβαίωση κράτησης, συλλογή ταυτότητας, εξήγηση των παροχών του ξενοδοχείου, παροχή καρτών-κλειδιών και ευγενικό αποχαιρετισμό. Δώστε έμφαση στην οπτική επαφή, το φιλόξενο χαμόγελο και τη σαφή, ευγενική γλώσσα.

2. **Παιχνίδι ρόλων (10 λεπτά ανά ζεύγος):** Χωρίστε τους εκπαιδευόμενους σε ζεύγη. Ο ένας είναι ο «επισκέπτης» και ο άλλος ο «υπάλληλος της ρεσεψιόν». Χρησιμοποιήστε απλά βοηθήματα (ψεύτικες κάρτες-κλειδιά, έντυπα). Εστιάστε στην πλήρη αλληλεπίδραση, όχι μόνο στα τεχνικά βή
 3. **Κατασκευαστική ανατροφοδότηση (5 λεπτά ανά ζευγάρι):** Ο εκπαιδευτής και οι συμμαθητές παρέχουν ανατροφοδότηση σχετικά με τη ζεστασιά, τη σαφήνεια της ομιλίας, τη στάση του σώματος και την τήρηση των βημάτων
 - ο **Σκέψη:** «Τι κάνει έναν επισκέπτη να αισθάνεται ευπρόσδεκτος κατά το check-in; Τι θα θέλατε να βελτιώσετε στο επόμενο παιχνίδι ρόλων check-in;»
- **Άσκηση γνωστικών δεξιοτήτων: Αντιμετώπιση απροσδόκητων αιτημάτων επισκεπτών**
 - ο **Στόχος:** Ανάπτυξη της ικανότητας επίλυσης προβλημάτων και της προσαρμοστικότητας όταν αντιμετωπίζετε ασυνήθιστα ή απαιτητικά αιτήματα πελατών.
 - ο **Δραστηριότητα:**
 1. **Κάρτα σεναρίου (5 λεπτά):** Δώστε σε κάθε ζευγάρι μια κάρτα που περιγράφει ένα απροσδόκητο αίτημα: π.χ. «Ο επισκέπτης θέλει ένα δωμάτιο με θέα στα βουνά, αλλά όλα τα δωμάτια με θέα στα βουνά είναι κλεισμένα» ή «Ο επισκέπτης έχασε το πορτοφόλι του και χρειάζεται επείγοντως χρήματα».
 2. **Συζήτηση για λύσεις (10 λεπτά):** Τα ζευγάρια συζητούν όσο το δυνατόν περισσότερες λύσεις, λαμβάνοντας υπόψη την πολιτική του ξενοδοχείου, την ικανοποίηση των πελατών και τους διαθέσιμους πόρους.
 3. **Παρουσίαση και συζήτηση (10 λεπτά):** Κάθε ζευγάρι παρουσιάζει τις λύσεις του. Η ομάδα συζητά τη σκοπιμότητα και τα πλεονεκτήματα/μειονεκτήματα της κάθε λύσης, με την καθοδήγηση του εκπαιδευτή.
 - ο **Σκέψη:** «Ποια ήταν η μεγαλύτερη πρόκληση σε αυτό το σενάριο; Πώς σκεφτήκατε έξω από τα καθιερωμένα πλαίσια για να βρείτε λύσεις;»

ΒΟΗΘΕΙΑ ΣΤΗ ΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΑΠΟΘΕΜΑΤΩΝ:

- **Πρακτική εκπαίδευση: Διαχείριση αποθεμάτων και (αυτο-)οργάνωση**
 - ο **Στόχος:** Να εξασκηθείτε στην ακριβή καταμέτρηση αποθεμάτων και στην ορθή αποθήκευση, με έμφαση στις οργανωτικές δεξιότητες.
 - ο **Δραστηριότητα:**
 1. **Προετοιμασία (5 λεπτά):** Προετοιμάστε έναν μικρό χώρο με διάφορα είδη με ετικέτες (π.χ. ψεύτικα προϊόντα καθαρισμού, τρόφιμα). Δώστε ένα φύλλο αποθέματος.
 2. **Καταμέτρηση και καταγραφή (15 λεπτά):** Οι εκπαιδευόμενοι, ατομικά ή σε ζευγάρια, μετρούν τα αντικείμενα και τα καταγράφουν με ακρίβεια στο φύλλο αποθέματος. Ο εκπαιδευτής παρατηρεί τις μεθόδους οργάνωσης.
 3. **Ορθές πρακτικές αποθήκευσης (10 λεπτά):** Οι εκπαιδευόμενοι επιδεικνύουν ορθές τεχνικές αποθήκευσης, συμπεριλαμβανομένης της επισήμανσης, της εναλλαγής (π.χ. «πρώτα μέσα, πρώτα έξω» - FIFO) και του διαχωρισμού (π.χ. χημικά μακριά από τρόφιμα).
 - ο **Σκέψη:** «Γιατί είναι σημαντική η ακριβής καταμέτρηση για τη διαχείριση των αποθεμάτων; Πώς οργανώσατε την εργασία σας για να εξασφαλίσετε την ακρίβεια;»
- **Άσκηση γνωστικών δεξιοτήτων: Επίλυση ασυμφωνιών αποθεμάτων**
 - ο **Στόχος:** Ανάπτυξη δεξιοτήτων επίλυσης προβλημάτων και κριτικής σκέψης κατά τον εντοπισμό και την επίλυση αποκλίσεων στα αποθέματα.
 - ο **Δραστηριότητα:**

1. **Ενημέρωση για το σενάριο (5 λεπτά):** Παρουσιάστε ένα σενάριο: «Το φύλλο αποθέματος αναφέρει ότι έχετε 10 μπουκάλια ελαιόλαδο, αλλά βρήκατε μόνο 7 στο ράφι. Πού θα μπορούσαν να είναι τα άλλα;»
 2. **Βήματα έρευνας (10 λεπτά):** Σε μικρές ομάδες, οι εκπαιδευόμενοι σκέφτονται λογικά βήματα για να διερευνήσουν τη διαφορά (π.χ. να ελέγξουν τα δελτία παράδοσης, να ψάξουν σε άλλους αποθηκευτικούς χώρους, να ρωτήσουν συναδέλφους, να ελέγξουν για αλλοιώσεις/σπασίματα).
 3. **Παιχνίδι ρόλων (10 λεπτά):** Ένας εκπαιδευόμενος «ερευνά», αλληλεπιδρώντας με έναν «επόπτη» (εκπαιδευτή) ή «συνάδελφο» (συμμετέχοντα) για να συλλέξει πληροφορίες.
- ο **Σκέψη:** «Ποιο ήταν το πρώτο σας βήμα για την επίλυση αυτού του προβλήματος; Ποιες πληροφορίες χρειάστηκε να συλλέξετε; Τι μάθατε για τη σημασία της ακριβούς τήρησης αρχείων;»

Ενότητα 5 - Εργαλεία αξιολόγησης επιπτώσεων και αυτοαξιολόγησης

Αυτό το τμήμα παρέχει πρακτικά εργαλεία για τους εκπαιδευτές ΕΕΚ, ώστε να αξιολογούν την αποτελεσματικότητα της εκπαίδευσης και την πρόοδο των εκπαιδευομένων, και για τους εκπαιδευόμενους, ώστε να αναστοχάζονται τη δική τους εξέλιξη. Αυτά τα εργαλεία έχουν σχεδιαστεί ώστε να είναι απλά, προσβάσιμα και προσαρμόσιμα σε διαφορετικά εκπαιδευτικά περιβάλλοντα και πολυπολιτισμικές ομάδες. Περιλαμβάνεται ένας συνδυασμός ποιοτικών και ποσοτικών μεθόδων, ώστε να προσφέρεται μια ολοκληρωμένη αξιολόγηση.

Προεπαγγελματικές και επαγγελματικές δεξιότητες:

- **Αξιολογήσεις δεξιοτήτων και πρακτικές εξετάσεις:**
 - ο **Σκοπός:** Να μετρηθεί ποσοτικά η απόκτηση συγκεκριμένων τεχνικών και προ-επαγγελματικών δεξιοτήτων.
 - ο **Εργαλείο εκπαιδευτή:** Σχεδιάστε σύντομες αξιολογήσεις βάσει εργασιών για κάθε επαγγελματική δεξιότητα (π.χ. «Στρώστε ένα κρεβάτι σύμφωνα με τα πρότυπα του ξενοδοχείου σε 5 λεπτά», «Κόψτε με ακρίβεια 1 κιλό λαχανικά», «Επεξεργαστείτε μια εικονική διαδικασία check-in»). Χρησιμοποιήστε μια απλή κλίμακα (π.χ. κλίμακα 1-5) για την απόδοση.
 - ο **Παραδείγματα εργασιών:**
 - **Οικιακή οικονομία:** Επίδειξη της σωστής υγιεινής της επιφάνειας ενός μπάνιου (π.χ. ψεκασμός, τεχνική σκούπισμα, ασφαλής απόρριψη απορριμμάτων).
 - **Βοηθός κουζίνας:** Εκτελέστε μια βασική κοπή με μαχαίρι (π.χ. julienne) με ασφάλεια και αποτελεσματικότητα.
 - **Ρεσεψιόν:** Ολοκλήρωση προσομοίωσης check-in επισκέπτη χρησιμοποιώντας ένα παρεχόμενο πρότυπο, συμπεριλαμβανομένης της επαγγελματικής υποδοχής και της παροχής πληροφοριών.
 - **Διαχείριση αποθεμάτων:** Προσδιορίστε και επισημάνετε σωστά 5 συνηθισμένους κινδύνους WHS σε έναν χώρο αποθήκευσης.
 - ο **Πρακτικές εξετάσεις:** Διεξαγωγή προσομοίωσης βάρδιας εργασίας, όπου οι εκπαιδευόμενοι εκτελούν μια σειρά εργασιών υπό χρονικούς περιορισμούς.
- **Αξιολογήσεις και συνεδρίες ανατροφοδότησης από μέντορες:**
 - ο **Σκοπός:** Να συγκεντρωθεί ποιοτική ανατροφοδότηση από τους μέντορες (εάν ισχύει) και να διευκολυνθεί η δομημένη ανατροφοδότηση από τους εκπαιδευτές προς τους

εκπαιδευόμενους σχετικά με τη συνολική τους απόδοση, συμπεριφορά και πρόοδο. Η καθοδήγηση έχει δείξει πολύ καλά αποτελέσματα στην αύξηση των ευκαιριών απασχόλησης μακροπρόθεσμα.

- **Εργαλείο εκπαιδευτή (έντυπο αξιολόγησης μέντορα):**
 - Ένας απλός κατάλογος ελέγχου/κλίμακα αξιολόγησης για τους μέντορες σχετικά με: την ακρίβεια, την παρουσία, την προθυμία για μάθηση, την ομαδική εργασία, τις προσπάθειες επικοινωνίας και την τήρηση των οδηγιών.
 - Ανοιχτές ερωτήσεις: «Ποιος είναι ένας τομέας σημαντικής βελτίωσης για τον εκπαιδευόμενο;», «Τι υποστήριξη χρειάζεται ο εκπαιδευόμενος για να ξεχωρίσει;», «Πόσο καλά προσαρμόζεται ο εκπαιδευόμενος σε νέες εργασίες;»
- **Εργαλείο εκπαιδευτή (Οδηγός συνεδρίας ανατροφοδότησης):**
 - Δομή για ατομικές συνεδρίες: Ξεκινήστε με θετικές παρατηρήσεις, στη συνέχεια συζητήστε 1-2 τομείς που χρήζουν βελτίωσης και ορίστε από κοινού έναν μικρό, εφικτό στόχο για την επόμενη εβδομάδα.
 - Ενθαρρύνετε τους εκπαιδευόμενους να προβούν σε αυτοανασκόπηση πριν από τη συνεδρία.

Γνωστικές δεξιότητες:

- **Κουίζ επίλυσης προβλημάτων:**
 - **Σκοπός:** Να αξιολογηθεί η ικανότητα των εκπαιδευομένων να εφαρμόζουν κριτική σκέψη και επίλυση προβλημάτων σε απρόσμενα σενάρια.
 - **Εργαλείο εκπαιδευτή:** Σύντομα γραπτά κουίζ που παρουσιάζουν 2-3 υποθετικά, ανοιχτά σενάρια σχετικά με ρόλους στον τομέα της φιλοξενίας. Ζητήστε από τους εκπαιδευόμενους να: «Προσδιορίσουν το πρόβλημα, να αναφέρουν 2-3 πιθανές λύσεις και να επιλέξουν την καλύτερη με αιτιολόγηση».
 - **Παραδείγματα σεναρίων:**
 - «Ένας επισκέπτης αναφέρει ένα σπασμένο αντικείμενο στο δωμάτιό του, αλλά δεν έχετε το κλειδί για αυτό το δωμάτιο». (Οροφκόμος)
 - «Ένας πελάτης παραπονιέται ότι η παραγγελία του είναι λάθος, αλλά θυμάστε ότι την ετοιμάσατε σωστά.» (Βοηθός κουζίνας)
- **Αυτοαξιολογήσεις προσαρμοστικότητας και ευελιξίας:**
 - **Σκοπός:** Να ενδυναμώσετε τους εκπαιδευόμενους ώστε να αναστοχαστούν σχετικά με την ικανότητά τους να προσαρμόζονται στις αλλαγές και να εντοπίζουν τομείς προσωπικής ανάπτυξης.
 - **Εργαλείο για τους εκπαιδευόμενους (κλίμακα αξιολόγησης):**
 - «Όταν οι εργασίες μου αλλάζουν απροσδόκητα, αισθάνομαι...» (1=Πολύ αγχωμένος, 5=Ηρεμος και έτοιμος να προσαρμοστώ).
 - «Νιώθω άνετα να δοκιμάζω νέους τρόπους για να κάνω τη δουλειά μου.» (1=Διαφωνώ απόλυτα, 5=Συμφωνώ απόλυτα).
 - «Μπορώ να εναλλάσσω γρήγορα διαφορετικούς τύπους εργασιών.» (1=Διαφωνώ απόλυτα, 5=Συμφωνώ απόλυτα).
 - **Ερώτηση για προβληματισμό:** «Περιγράψτε μια περίπτωση κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης που χρειάστηκε να είστε ευέλικτοι. Τι μάθατε από αυτή την εμπειρία;»

Επαγγελματική συμπεριφορά:

- **Αξιολογήσεις ρόλων:**
 - **Σκοπός:** Να αξιολογηθεί η πρακτική εφαρμογή της επαγγελματικής συμπεριφοράς και της εθιμοτυπίας σε προσομοιώσεις αλληλεπιδράσεων.
 - **Εργαλείο εκπαιδευτή (Κριτήρια αξιολόγησης):**

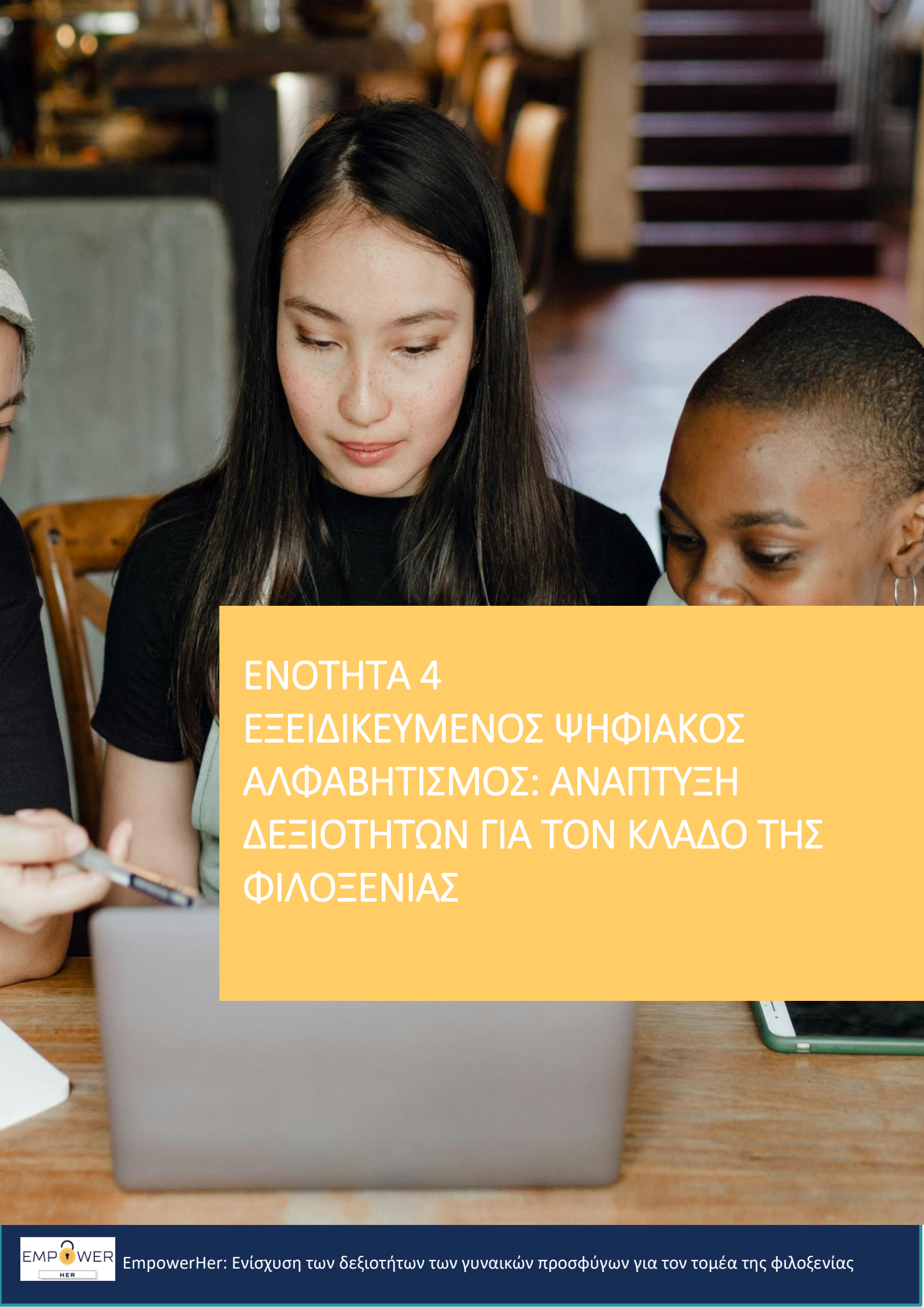
- Παρατηρήστε και αξιολογήστε συγκεκριμένες συμπεριφορές κατά τη διάρκεια των παιχνιδιών ρόλων (π.χ. «Διατηρεί οπτική επαφή», «Χρησιμοποιεί ευγενική γλώσσα», «Κατάλληλη γλώσσα του σώματος», «Διαχειρίζεται τα συναισθήματα»).
- Κλίμακα: «Χρειάζεται βελτίωση», «Βελτιώνεται», «Ανταποκρίνεται στις προσδοκίες», «Υπερβαίνει τις προσδοκίες».
- **Παράδειγμα σεναρίου:** Ένας εκπαιδευόμενος αλληλεπιδρά με έναν «επισκέπτη» που είναι υπερβολικά απαιτητικός ή αγενής.
- **Λίστες ελέγχου επαγγελματικής συμπεριφοράς:**
 - **Σκοπός:** Να παρέχει ένα απλό, συνεχές εργαλείο τόσο για τους εκπαιδευτές όσο και για τους εκπαιδευόμενους, ώστε να παρακολουθούν τη συνέπεια στην επαγγελματική συμπεριφορά.
 - **Εργαλείο εκπαιδευτή (Εβδομαδιαία λίστα ελέγχου παρατήρησης):** Γρήγοροι έλεγχοι βασικών συμπεριφορών: «Έφτασε στην ώρα του», «Κατάλληλη στολή/ενδυμασία», «Συμμετείχε ενεργά», «Ακολούθησε τις οδηγίες».
 - **Εργαλείο για τους εκπαιδευόμενους (Καθημερινή λίστα ελέγχου αυτοαξιολόγησης):** Απλές ερωτήσεις «Ναι/Όχι» ή «Καλή απόδοση/Μπορεί να βελτιωθεί» για τους εκπαιδευόμενους, ώστε να αναστοχαστούν τη δική τους ημέρα: «Ήμουν στην ώρα μου σήμερα;», «Άκουσα ενεργά τις οδηγίες;», «Επικοινωνούσα με σεβασμό;»
 - **Ερώτηση αναστοχασμού:** «Επιλέξτε ένα στοιχείο από τη λίστα ελέγχου στο οποίο θέλετε να επικεντρωθείτε για να βελτιωθείτε την επόμενη εβδομάδα. Πώς θα το κάνετε;»

Κατηγορία δεξιοτήτων	Σκοπός	Εργαλεία εκπαιδευτή	Εργαλεία αυτοαξιολόγησης εκπαιδευόμενου
Προεπαγγελματικές και επαγγελματικές δεξιότητες	Να μετρηθεί ποσοτικά η απόκτηση συγκεκριμένων τεχνικών και προ-επαγγελματικών δεξιοτήτων. Να δοθεί ποιοτική ανατροφοδότηση σχετικά με τη συνολική απόδοση και συμπεριφορά.	Αξιολογήσεις δεξιοτήτων και πρακτικές εξετάσεις: Σχεδιάστε σύντομες αξιολογήσεις βασισμένες σε εργασίες για κάθε επαγγελματική δεξιότητα (π.χ. «Στρώστε ένα κρεβάτι σύμφωνα με τα πρότυπα του ξενοδοχείου σε 5 λεπτά», «Κόψτε με ακρίβεια 1 κιλό λαχανικά», «Επεξεργαστείτε μια εικονική διαδικασία check-in»). Χρησιμοποιήστε μια απλή κλίμακα (π.χ. κλίμακα 1-5) για την απόδοση. Διεξάγετε προσομοιώσεις βάρδιας εργασίας όπου οι εκπαιδευόμενοι εκτελούν μια σειρά	Αυτοαξιολόγηση πρακτικών δεξιοτήτων: Οι εκπαιδευόμενοι αξιολογούν την επάρκειά τους σε συγκεκριμένες εργασίες χρησιμοποιώντας μια απλή κλίμακα βαθμολόγησης (π.χ. «Πόσο σίγουρος/η είσαι ότι μπορείς να στρώσεις ένα κρεβάτι σύμφωνα με τα πρότυπα ενός ξενοδοχείου;» 1=Δεν είμαι σίγουρος/η, 5=Είμαι πολύ σίγουρος/η)

		εργασιών υπό χρονικούς περιορισμούς.	
		Φόρμα αξιολόγησης μέντορα: Μια απλή λίστα ελέγχου/κλίμακα αξιολόγησης για τους μέντορες σχετικά με: την ακρίβεια, την παρουσία, την προθυμία για μάθηση, την ομαδική εργασία, τις προσπάθειες επικοινωνίας και την τήρηση των οδηγιών. Ανοιχτές ερωτήσεις: «Ποιος είναι ένας τομέας σημαντικής βελτίωσης για τον εκπαιδευόμενο;», «Τι υποστήριξη χρειάζεται ο εκπαιδευόμενος για να ξεχωρίσει;», «Πόσο καλά προσαρμόζεται ο εκπαιδευόμενος σε νέες εργασίες;»	Ημερολόγιο αναστοχασμού: Οι εκπαιδευόμενοι γράφουν σύντομες σημειώσεις αναστοχασμού σχετικά με τις προκλήσεις που αντιμετώπισαν κατά τη διάρκεια των πρακτικών εργασιών, τον τρόπο με τον οποίο τις ξεπέρασαν και τα όσα έμαθαν για τις δικές τους δεξιότητες.
		Οδηγός για τη συνεδρία ανατροφοδότησης: Δομή για ατομικές συνεδρίες: Ξεκινήστε με θετικές παρατηρήσεις, στη συνέχεια συζητήστε 1-2 τομείς που χρειάζονται βελτίωση και ορίστε από κοινού έναν μικρό, εφικτό στόχο για την επόμενη εβδομάδα. Ενθαρρύνετε τους εκπαιδευόμενους να προβούν σε αυτοανασκόπηση πριν από τη συνεδρία.	Στόχοι βελτίωσης: Οι εκπαιδευόμενοι θέτουν συγκεκριμένους, εφικτούς στόχους για την ανάπτυξη των δεξιοτήτων τους με βάση τις πρακτικές εμπειρίες.
Γνωστικές δεξιότητες	Να αξιολογηθεί η ικανότητα των εκπαιδευομένων να εφαρμόζουν κριτική σκέψη και επίλυση προβλημάτων σε απρόσμενα σενάρια και να τους δοθεί η δυνατότητα να αναστοχαστούν σχετικά με την	Κουίζ επίλυσης προβλημάτων: Σύντομα γραπτά κουίζ που παρουσιάζουν 2-3 υποθετικά, ανοιχτά σενάρια που σχετίζονται με ρόλους στον τομέα της φιλοξενίας. Ζητήστε από τους εκπαιδευόμενους να: «Προσδιορίσουν το	Αυτοαξιολογήσεις προσαρμοστικότητας και ευελιξίας: Χρησιμοποιήστε μια κλίμακα αξιολόγησης για να αξιολογήσουν οι εκπαιδευόμενοι την άνεση και την αποτελεσματικότητά τους στην προσαρμογή σε νέες συνθήκες ή εργασίες. Παραδείγματα: «Όταν οι

	ικανότητά τους να προσαρμόζονται στις αλλαγές και να εντοπίζουν τομείς προσωπικής ανάπτυξης.	πρόβλημα, να αναφέρουν 2-3 πιθανές λύσεις και να επιλέξουν την καλύτερη με αιτιολόγηση».	εργασίες μου αλλάζουν απροσδόκητα, αισθάνομαι...» (1=Πολύ αγχωμένος, 5=Ηρεμος και έτοιμος να προσαρμοστώ)· «Νιώθω άνετα να δοκιμάζω νέους τρόπους για να κάνω τη δουλειά μου» (1=Διαφωνώ απόλυτα, 5=Συμφωνώ απόλυτα)· «Μπορώ να εναλλάσσω γρήγορα μεταξύ διαφορετικών τύπων εργασιών» (1=Διαφωνώ απόλυτα, 5=Συμφωνώ απόλυτα).
		Παρατήρηση κατά τη διάρκεια ομαδικών δραστηριοτήτων: Παρατηρήστε πώς οι εκπαιδευόμενοι αντιμετωπίζουν και επιλύουν απροσδόκητες προκλήσεις κατά τη διάρκεια συνεργατικών ασκήσεων	Ερώτηση για προβληματισμό: «Περιγράψτε μια στιγμή κατά τη διάρκεια της εκπαίδευσης που έπρεπε να είστε ευέλικτοι. Τι μάθατε από αυτή την εμπειρία;»
Επαγγελματική συμπεριφορά	Για την αξιολόγηση της πρακτικής εφαρμογής της επαγγελματικής συμπεριφοράς και της εθιμοτυπίας σε προσομοιώσεις αλληλεπιδράσεων και για την παροχή ενός συνεχούς εργαλείου για την παρακολούθηση της συνέπειας στην επαγγελματική συμπεριφορά.	Αξιολογήσεις ρόλων: Παρατηρήστε και βαθμολογήστε συγκεκριμένες συμπεριφορές κατά τη διάρκεια των ρόλων (π.χ. «Διατηρεί οπτική επαφή», «Χρησιμοποιεί ευγενική γλώσσα», «Κατάλληλη γλώσσα του σώματος», «Διαχειρίζεται τα συναισθήματα») χρησιμοποιώντας μια κλίμακα (π.χ. «Χρειάζεται βελτίωση», «Βελτιώνεται», «Ανταποκρίνεται στις προσδοκίες», «Ξεπερνά τις προσδοκίες»).	Καθημερινή λίστα ελέγχου αυτοανασκόπησης: Απλές ερωτήσεις «Ναι/Όχι» ή «Καλή απόδοση/Μπορεί να βελτιωθεί» για τους εκπαιδευόμενους να αναστοχαστούν τη δική τους ημέρα: «Ήμουν στην ώρα μου σήμερα;», «Άκουσα προσεκτικά τις οδηγίες;», «Επικοινωνούσα με σεβασμό;»
		Λίστες ελέγχου παρατήρησης εκπαιδευτή: Γρήγοροι εβδομαδιαίοι έλεγχοι βασικών συμπεριφορών: «Έφτασα στην ώρα	Θέσπιση στόχων συμπεριφοράς: Οι εκπαιδευόμενοι προσδιορίζουν μια επαγγελματική συμπεριφορά που θέλουν

		μου», «Κατάλληλη στολή/ενδυμασία», «Συμμετείχα ενεργά», «Ακολούθησα τις οδηγίες».	να βελτιώσουν και περιγράφουν τα βήματα για την επίτευξή της.
			Ερώτηση για προβληματισμό: «Επιλέξτε ένα στοιχείο από τη λίστα ελέγχου στο οποίο θέλετε να επικεντρωθείτε για να βελτιωθείτε την επόμενη εβδομάδα. Πώς θα το κάνετε;»

A photograph of two women, one of Asian descent and one of African descent, sitting at a wooden table and looking down at a laptop. The woman on the left has long dark hair and is wearing a black t-shirt. The woman on the right has short dark hair and is also wearing a black t-shirt. They appear to be in a workshop or classroom setting. A yellow rectangular box is overlaid on the right side of the image, containing the title text in white.

ΕΝΟΤΗΤΑ 4 ΕΞΕΙΔΙΚΕΥΜΕΝΟΣ ΨΗΦΙΑΚΟΣ ΑΛΦΑΒΗΤΙΣΜΟΣ: ΑΝΑΠΤΥΞΗ ΔΕΞΙΟΤΗΤΩΝ ΓΙΑ ΤΟΝ ΚΛΑΔΟ ΤΗΣ ΦΙΛΟΞΕΝΙΑΣ

Προσαρμοσμένη ψηφιακή παιδεία: Ανάπτυξη δεξιοτήτων για τον τομέα της φιλοξενίας

Στα σημερινά ξενοδοχεία και κουζίνες, τα ψηφιακά εργαλεία είναι παντού — από τα συστήματα κρατήσεων έως τις λίστες ελέγχου καθαριότητας. Αυτό το μάθημα βοηθά τις γυναίκες πρόσφυγες να κάνουν τα πρώτα τους βήματα με αυτοπεποίθηση στον ψηφιακό κόσμο.

Η Ενότητα 4 εισάγει βασικές ψηφιακές δεξιότητες μέσω απλών, πρακτικών ασκήσεων με τη χρήση πραγματικών εργαλείων και εφαρμογών ειδικά σχεδιασμένων για την εργασία. Έχει σχεδιαστεί για μαθητές με περιορισμένες γλωσσικές και γραμματικές γνώσεις, καθιστώντας την τεχνολογία προσιτή, σχετική και ενδυναμωτική.

Ως μέρος του εκπαιδευτικού προγράμματος EmpowerHer, αυτό το μάθημα συνδέει πρακτικές εργασίες φιλοξενίας με την ψηφιακή αυτοπεποίθηση που απαιτείται για την επιτυχία, ανοίγοντας τις πόρτες για θέσεις εργασίας, επικοινωνία και ανεξαρτησία.

Ενότητα 1 – Θεωρητικό υπόβαθρο

Αυτό το τμήμα εισάγει τους εκπαιδευτές ενηλίκων στη λογική, τα εργαλεία και τις στρατηγικές που βρίσκονται πίσω από την ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων για γυναίκες πρόσφυγες που προετοιμάζονται για θέσεις εργασίας στον τομέα της φιλοξενίας. Εξηγεί βασικές έννοιες σε προσιτή γλώσσα, τις συνδέει με πραγματικές εργασίες στο χώρο εργασίας και παρέχει παραδείγματα που οι εκπαιδευτές μπορούν να εφαρμόσουν άμεσα.

Σημασία της ψηφιακής παιδείας

Η ψηφιακή παιδεία είναι μια δεξιότητα ζωής, όχι μόνο ως μια τεχνική ικανότητα. Στους σημερινούς χώρους εργασίας, η ικανότητα χρήσης τηλεφώνου, tablet ή ψηφιακής πλατφόρμας είναι εξίσου σημαντική με την ικανότητα να ακολουθείς οδηγίες ή να αλληλεπιδράς ευγενικά με έναν επισκέπτη. Αυτό ισχύει ιδιαίτερα στον τομέα της φιλοξενίας, όπου ακόμη και οι θέσεις εργασίας αρχικού επιπέδου απαιτούν πλέον ψηφιακές γνώσεις.

Γιατί η ψηφιακή παιδεία είναι σημαντική στον τομέα της φιλοξενίας:

- Επιτρέπει στις γυναίκες πρόσφυγες να συμμετέχουν πλήρως στην επαγγελματική κατάρτιση και πρακτική άσκηση.
- Παρέχει πρόσβαση σε εργαλεία αναζήτησης εργασίας, εφαρμογές επικοινωνίας προσωπικού και συστήματα προγραμματισμού.
- Προάγει την ανεξαρτησία και μειώνει την εξάρτηση από άλλους για διερμηνεία ή εξηγήσεις.
- Αυξάνει την απασχολησιμότητα σε έναν τομέα που αντιμετωπίζει ελλείψεις εργατικού δυναμικού και ψηφιοποίηση.

Ποια είναι η πραγματικότητα των γυναικών προσφύγων:

- Καμία προηγούμενη εμπειρία στη χρήση υπολογιστών ή εφαρμογών στην εργασία
- Δισταγμός να ασχοληθούν τεχνολογία με την οποία δεν είναι εξοικειωμένες
- Περιορισμένες ικανότητες ανάγνωσης και γραφής, ειδικά στη γλώσσα της χώρας υποδοχής
- Έλλειψη αυτοπεποίθησης για να ζητήσουν βοήθεια ή να παραδεχτούν ότι δεν καταλαβαίνουν

Αυτό σημαίνει ότι η ψηφιακή κατάρτιση πρέπει να είναι ειδικά προσαρμοσμένη στην εργασία, εξαιρετικά πρακτική και χωρίς κριτική. Οι εκπαιδευτές πρέπει να παρουσιάζουν τα εργαλεία με τρόπο σαφή, ευαίσθητο από πολιτισμική άποψη και βασισμένο στις πραγματικές ανάγκες των μαθητών.

- Επισκόπηση των ψηφιακών εργαλείων και συστημάτων στον τομέα της φιλοξενίας

Οι εργοδότες στον τομέα της φιλοξενίας αναμένουν όλο και περισσότερο από τους εργαζομένους να χρησιμοποιούν ψηφιακά συστήματα ως μέρος των καθημερινών τους εργασιών. Τα ακόλουθα παραδείγματα απεικονίζουν τον τρόπο με τον οποίο χρησιμοποιούνται αυτά τα εργαλεία σε πραγματικές συνθήκες.

1. Οροφокόμοι

Τυπικά ψηφιακά εργαλεία

- Flexkeeping και Hotelkit για λίστες καθημερινών εργασιών και ενημερώσεις σχετικά με την κατάσταση των δωματίων
- WhatsApp για την επικοινωνία της ομάδας (ειδικά σε μικρότερα ξενοδοχεία)

Παράδειγμα από την πραγματική ζωή

Η Fatima ξεκινά τη βάρδια της συνδέοντας την εφαρμογή Flexkeeping σε ένα κοινόχρηστο tablet του ξενοδοχείου. Βλέπει ότι είναι υπεύθυνη για τα δωμάτια 101-107. Καθώς τελειώνει κάθε δωμάτιο, πατάει «Ολοκληρώθηκε» στην εφαρμογή. Στο δωμάτιο 105, παρατηρεί ένα σπασμένο φωτιστικό και τραβάει μια φωτογραφία χρησιμοποιώντας την εφαρμογή για να το αναφέρει στη συντήρηση.

Τι πρέπει να εκπαιδευτεί

- Πλοήγηση στην αρχική οθόνη της εφαρμογής
- Αναγνώριση εικονιδίων για την κατάσταση του δωματίου (π.χ. «προς καθαρισμό», «καθαρισμένο», «πρόβλημα συντήρησης»)
- Χρήση φωνητικών μηνυμάτων ή emoji για επικοινωνία με τον προϊστάμενο όταν η γραφή είναι δύσκολη

Δραστηριότητα χαμηλού επιπέδου

Ζητήστε από τους εκπαιδευόμενους να χρησιμοποιήσουν χάρτινα πρότυπα της εφαρμογής με εκτυπωμένα εικονίδια. Ζητήστε τους να αντιστοιχίσουν τα εικονίδια με τις καταστάσεις των δωματίων και να κάνουν ένα παιχνίδι ρόλων ελέγχοντας τις εργασίες σε μια εκτυπωμένη λίστα.

2. Βοηθοί κουζίνας

Τυπικά ψηφιακά εργαλεία

- Jolt ή Traqq για πρωτόκολλα υγιεινής
- Google Sheets για αρχεία αποθέματος
- YouTube για οπτικές οδηγίες συνταγών

Παράδειγμα από την πραγματική ζωή

Η Abir καταγράφει τη θερμοκρασία του ψυγείου χρησιμοποιώντας ένα tablet που είναι τοποθετημένο στον τοίχο της κουζίνας. Εάν η θερμοκρασία είναι πολύ υψηλή, κάνει κλικ σε ένα κόκκινο εικονίδιο και καταγράφει ένα σχόλιο. Αργότερα, χρησιμοποιεί το YouTube για να δει πώς να καθαρίσει μια καφετιέρα και πρέπει να ακολουθήσει τα βήματα σε πραγματικό χρόνο.

Τι πρέπει να εκπαιδευτεί

- Σύνδεση σε κοινόχρηστο tablet χρησιμοποιώντας PIN ή δακτυλικό αποτύπωμα
- Εισαγωγή αριθμών και συμβόλων σε ψηφιακές φόρμες
- Ακολουθώντας βίντεο με οδηγίες και παύση όταν χρειάζεται

Δραστηριότητα χαμηλού επιπέδου

Δημιουργήστε ένα σταθμό εκπαίδευσης με θερμόμετρο και εκτυπωμένους κωδικούς QR που συνδέονται με βίντεο υγιεινής. Ζητήστε από τους εκπαιδευόμενους να σαρώσουν τον κωδικό, να παρακολουθήσουν το βίντεο και, στη συνέχεια, να συμπληρώσουν μια απλοποιημένη λίστα ελέγχου σε ένα πλαστικοποιη

3. Προσωπικό υποδοχής

Τυπικά ψηφιακά εργαλεία

- Συστήματα διαχείρισης ακινήτων (PMS) MEWS ή Cloudbeds
- Google Calendar για τον συντονισμό των κρατήσεων δωματίων
- Εφαρμογές email και Messenger για επικοινωνία με τους επισκέπτες

Παράδειγμα από την πραγματική ζωή

Η Sahar υποδέχεται έναν επισκέπτη που έκανε κράτηση δωματίου online. Ανοίγει το σύστημα κρατήσεων, πληκτρολογεί το επώνυμο του επισκέπτη, επιβεβαιώνει την κράτηση και εκτυπώνει την κάρτα-κλειδί του δωματίου. Ο επισκέπτης ζητά να κάνει check-out αργά. Η Sahar στέλνει ένα εσωτερικό μήνυμα στον διευθυντή μέσω του Slack.

Τι πρέπει να εκπαιδευτεί

- Πληκτρολόγηση ονομάτων στη γραμμή αναζήτησης
- Ερμηνεία των πληροφοριών κράτησης (ημερομηνίες check-in/check-out, αριθμός επισκεπτών)
- Αποστολή μηνύματος ή email χρησιμοποιώντας προτάσεις ή πρότυπα

Δραστηριότητα χαμηλού επιπέδου

Δώστε στους εκπαιδευόμενους δείγματα εκτυπώσεων κρατήσεων και ζητήστε τους να εντοπίσουν τα βασικά στοιχεία (όνομα επισκέπτη, ημερομηνία άφιξης, αριθμός δωματίου). Στη συνέχεια,

χρησιμοποιήστε έναν απλοποιημένο προσομοιωτή PMS (ή το Google Form) για να εξασκηθείτε στην εισαγωγή δεδομένων κράτησης.

4. Βοηθοί αποθήκης

Τυπικά ψηφιακά εργαλεία

- Sortly ή MarketMan για τη διαχείριση αποθεμάτων
- Εφαρμογές σάρωσης γραμμωτών κωδικών σε smartphone ή tablet

Παράδειγμα από την πραγματική ζωή

Η Noura παραλαμβάνει μια παράδοση με είδη κουζίνας. Χρησιμοποιεί το τηλέφωνό της για να σαρώσει τον γραμμωτό κώδικα κάθε είδους και να ενημερώσει τον ψηφιακό κατάλογο αποθεμάτων. Εάν λείπει κάποιο είδος, κάνει κλικ στην επιλογή «έλλειψη» και γράφει μια σύντομη σημείωση.

Τι πρέπει να εκπαιδευτεί

- Σάρωση γραμμωτών κωδικών με χρήση εφαρμογής για κινητά
- Ανάγνωση και ενημέρωση καταλόγων αποθεμάτων
- Χρήση ειδοποιήσεων με χρωματικό κώδικα (π.χ. πράσινο = εντάξει, κόκκινο = αναπλήρωση αποθεμάτων)

Δραστηριότητα χαμηλού επιπέδου

Δώστε στους εκπαιδευόμενους πλαστικοποιημένες ετικέτες με γραμμωτούς κώδικες και ένα tablet με δωρεάν εφαρμογή σάρωσης. Ζητήστε τους να «λάβουν» μια ψεύτικη παραγγελία και να καταγράψουν τις ποσότητες σε ένα οπτικό φύλλο αποθέματος.

Ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων βήμα προς βήμα:

- Βήμα 1: Ξεκινήστε με όσα γνωρίζουν ήδη οι μαθητές

Ρωτήστε τους συμμετέχοντες αν χρησιμοποιούν smartphone. Πολλοί θα απαντήσουν ναι. Ρωτήστε τους πώς τα χρησιμοποιούν — συχνά για φωτογραφίες, μηνύματα ή φωνητικές κλήσεις. Χρησιμοποιήστε αυτό ως σημείο εκκίνησης. Εξασκηθείτε σε απλές ενέργειες όπως το ξεκλείδωμα της οθόνης, το σάρωση ή το άνοιγμα του WhatsApp.

- Βήμα 2: Χτίστε ψηφιακή αυτοπεποίθηση

Χρησιμοποιήστε πολύ μικρές εργασίες με άμεση επιτυχία. Για παράδειγμα:

- Βρείτε την εφαρμογή ημερολογίου
- Τραβήξτε μια φωτογραφία της ετικέτας με το όνομά σας
- Στείλτε ένα emoji στον εκπαιδευτή σας χρησιμοποιώντας το WhatsApp

Επαινέστε κάθε επίτευγμα. Εάν ένας συμμετέχων διστάζει, ζητήστε του να εξασκηθεί με έναν συνάδελφο ή εκπαιδευτή, βήμα προς βήμα. Αποφύγετε να ζητάτε από τους συμμετέχοντες να πληκτρολογούν μακρά κείμενα εάν έχουν δυσκολίες με την ορθογραφία. Χρησιμοποιήστε φωνητικά μηνύματα ή προ-γραφπές φράσεις.

- Βήμα 3: Συνδέστε όλες τις ψηφιακές εργασίες με μια ενέργεια της εργασίας

Ποτέ μην διδάσκετε ψηφιακά εργαλεία μεμονωμένα. Συνδέστε τα πάντα με μια ρουτίνα φιλοξενίας. Για παράδειγμα:

- «Ελέγχετε τη θερμοκρασία του ψυγείου και γράφετε τον αριθμό στην εφαρμογή».
- «Καθαρίζετε το δωμάτιο 204 και πατάτε "τελειώσατε" στην εφαρμογή».
- «Σαρώνετε το κουτί και εμφανίζεται η ένδειξη «επαρκές απόθεμα».

Χρησιμοποιήστε πλαστικοποιημένα βοηθήματα εκπαίδευσης με οδηγίες 3 βημάτων:

1. Ανοίξτε την εφαρμογή
2. Πατήστε το πράσινο εικονίδιο
3. Σαρώστε το αντικείμενο

Δώστε αυτές τις οδηγίες στη μητρική γλώσσα του μαθητή ή με φωτογραφίες και σύμβολα.

Χρήση της εικονικής πραγματικότητας στην εκπαίδευση:

Η VR στο EmpowerHer δεν χρησιμοποιείται ως gadget, αλλά ως γέφυρα μάθησης μεταξύ της τάξης και του χώρου εργασίας. Επιτρέπει στους συμμετέχοντες να παρατηρούν, να βιώνουν και να αναστοχάζονται εργασιακές καταστάσεις χωρίς πίεση.

Πώς η VR υποστηρίζει τη μάθηση για γυναίκες με χαμηλό επίπεδο αλφαριθμητισμού:

- Εξαλείφει την ανάγκη ανάγνωσης σύνθετων οδηγιών
- Δείχνει εργασιακά περιβάλλοντα που διαφορετικά θα μπορούσαν να φαίνονται εκφοβιστικά
- Βοηθά τις γυναίκες να προετοιμαστούν ψυχολογικά για τις εργασίες πριν τις εκτελέσουν
- Μειώνει τον φόβο του «να κάνουν κάτι λάθος» δημόσια

Χρησιμοποιήστε την εικονική πραγματικότητα σε σύντομες συνεδρίες. Εισάγετε την με ομαδική συζήτηση. Μετά την παρακολούθηση, εξασκηθείτε στην ίδια εργασία χρησιμοποιώντας πραγματικά αντικείμενα. Χρησιμοποιήστε καθοδηγητικές ερωτήσεις όπως:

- Τι είδατε;
- Τι έκανε πρώτα το άτομο;
- Τι πρέπει να πατήσετε;

Ενθαρρύνετε τους μαθητές να μοιραστούν τις εντυπώσεις και τις ερωτήσεις τους. Επαναλάβετε όσες φορές χρειάζεται.

Βελτίωση των ψηφιακών δεξιοτήτων των γυναικών προσφύγων

Όλα τα εκπαιδευτικά προγράμματα του EmpowerHer ακολουθούν τις ακόλουθες κατευθυντήριες αρχές:

- Η εκπαίδευση πρέπει να είναι αμερόληπτη και υποστηρικτική
- Οι οδηγίες πρέπει να είναι απλές, αργές και οπτικές

- Οι εργασίες πρέπει να είναι σχετικές με την καθημερινή ζωή των εκπαιδευομένων
- Οι εκπαιδευτές πρέπει να χτίσουν εμπιστοσύνη πριν περιμένουν ανεξαρτησία

Βασικές προσαρμογές για την ψηφιακή εκπαίδευση:

- Χρησιμοποιήστε εικονίδια και συστήματα με χρωματικό κώδικα αντί για κείμενο
- Εκτυπώστε οπτικά βοηθήματα βήμα προς βήμα για κάθε εργασία
- Επιτρέψτε στους εκπαιδευόμενους να ηχογραφούν φωνητικές σημειώσεις αν έχουν δυσκολία στο γράψιμο
- Χρησιμοποιήστε τη μάθηση από ομοτίμους: συνδυάστε τους πιο δυνατούς με τους πιο αδύνα
- Συμπεριλάβετε εορτασμούς επιτυχίας, όπως πίνακες αυτοκόλλητων ή πίνακες «πρώτη φορά που το έκανα!».

Για παράδειγμα, αντί να ζητήσετε από έναν εκπαιδευόμενο να «καταγράψει μια εργασία υγιεινής στο Jolt», πείτε:

«Πατήστε τον κόκκινο κύκλο. Ελέγξτε το ψυγείο. Αν ο αριθμός είναι εντάξει, πατήστε το πράσινο. Έτοιμο!»

Οι εκπαιδευτές πρέπει να θυμούνται ότι τα μικρά βήματα έχουν σημασία. Μια επιτυχημένη σύνδεση σε tablet μπορεί να είναι η αρχή του ταξιδιού μιας γυναίκας προς τη μακροχρόνια απασχόληση, την αυτοεκτίμηση και την αυτονομία.

Ενότητα 2 – Κατευθυντήριες γραμμές για την εκπαίδευση

Αυτή η ενότητα παρέχει συγκεκριμένες στρατηγικές για την παροχή εκπαίδευσης ψηφιακής παιδείας σε επαγγελματικά περιβάλλοντα με γυναίκες πρόσφυγες. Εστιάζει στη σύνδεση θεωρητικών εννοιών με πραγματικές εργασίες φιλοξενίας και προσφέρει ευέλικτες μεθόδους για διαφορετικά μαθησιακά περιβάλλοντα. Κάθε υποενότητα ανταποκρίνεται στις πρακτικές πραγματικότητες της ομάδας-στόχου και στοχεύει να κάνει τα ψηφιακά εργαλεία προσιτά, χρήσιμα και ενδυναμωτικά.

Ψηφιακή παιδεία: Πώς μπορούν οι εκπαιδευτές να αξιολογήσουν και να αντιμετωπίσουν τα κενά στην ψηφιακή παιδεία;

Κατ' αρχάς, οι εκπαιδευτές δεν πρέπει ποτέ να υποθέτουν ότι οι εκπαιδευόμενοι έχουν προηγούμενη ψηφιακή εμπειρία. Ορισμένες γυναίκες πρόσφυγες μπορεί να είναι εξοικειωμένες με τα smartphone για βασική επικοινωνία, ενώ άλλες μπορεί να μην έχουν χρησιμοποιήσει ποτέ οθόνη αφής ή να έχουν πληκτρολογήσει το όνομά τους.

Πώς να αξιολογήσετε:

- Χρησιμοποιήστε απλά, οπτικά εργαλεία αυτοαξιολόγησης, όπως μια λίστα ελέγχου με εικόνες: «Μπορείτε να ανοίξετε μια εφαρμογή;», «Μπορείτε να τραβήξετε μια φωτογραφία;», «Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε ένα πληκτρολόγιο;»
- Οργανώστε ένα ανεπίσημο ψηφιακό κυνήγι θησαυρού: Ζητήστε από τους συμμετέχοντες να εκτελέσουν εύκολες εργασίες, όπως να ανοίξουν την κάμερα, να βρουν την αριθμομηχανή ή να ηχογραφήσουν ένα φωνητικό

- Παρατηρήστε τους μαθητές καθώς χειρίζονται τις συσκευές. Σημειώστε σημάδια δισταγμού, σύγχυσης ή εξάρτησης από άλλους.

Πώς να αντιμετωπίσετε τις ελλείψεις:

- Ομαδοποιήστε τους μαθητές ανάλογα με το επίπεδο ψηφιακής αυτοπεποίθησής τους για στοχευμένη υποστήριξη
- Χρησιμοποιήστε οδηγίες με εικονίδια, όχι οδηγίες με πολύ κείμενο.
- Προσφέρετε δραστηριότητες ψηφιακής προθέρμανσης πριν από την εκπαίδευση, όπως το ξεκλείδωμα μιας συσκευής ή η παρακολούθηση ενός βίντεο.
- Επισημάνετε ότι κάθε μαθητής ξεκινά από κάπου και ότι η εκμάθηση ψηφιακών δεξιοτήτων είναι μια διαδικασία, όχι μια δοκιμασία.

Χρήση της εικονικής πραγματικότητας στην εκπαίδευση:

- Πώς μπορούν οι εκπαιδευτές να ενσωματώσουν σενάρια VR στις συνεδρίες τους;

Ξεκινήστε κάνοντας την εμπειρία VR ασφαλή και προσβάσιμη. Εισάγετε το headset VR σιγά-σιγά, εξηγήστε τι είναι και αφήστε τους μαθητές να το παρατηρήσουν πριν το χρησιμοποιήσουν. Αν οι μαθητές διστάζουν, αφήστε τους να το δοκιμάσουν σε ζευγάρια ή μικρές ομάδες.

1. Εισάγετε το πλαίσιο της σκηνής VR (π.χ. «Είστε βοηθός κουζίνας. Πρέπει να πλύνετε τα λαχανικά.»)
2. Παρακολουθήστε το βίντεο μαζί ή σε ζευγάρια.
3. Κάντε ανασκόπηση χρησιμοποιώντας καθοδηγητικές ερωτήσεις: «Τι συνέβη πρώτα;», «Ποιο εργαλείο χρησιμοποιήθηκε;», «Τι έκανε το άτομο όταν κάτι πήγε στραβά;»
4. Μετάβαση στην εφαρμογή στον πραγματικό κόσμο χρησιμοποιώντας βοηθήματα ή προσομοιώσεις.

- Ποιοι τύποι δραστηριοτήτων VR είναι πιο αποτελεσματικοί για την εκπαίδευση στον τομέα της φιλοξενίας;

Οι πιο αποτελεσματικές δραστηριότητες VR για αυτήν την ομάδα-στόχο είναι:

- Βίντεο παρακολούθησης της εργασίας, όπου ο μαθητής παρακολουθεί έναν επαγγελματία να ολοκληρώνει εργασίες
- Προσομοιώσεις βήμα προς βήμα, όπου κάθε ενέργεια (π.χ. καταχώριση επισκέπτη, καθαρισμός δωματίου, σάρωση αποθεμάτων) παρουσιάζεται με σαφήνεια
- Περιηγήσεις στο περιβάλλον, όπου οι μαθητές εξερευνούν τους χώρους εργασίας και εξοικειώνονται με τη διάταξη και τα εργαλεία

Αποφύγετε τα βίντεο με γρήγορο ρυθμό ή με πολλούς διαλόγους. Εστιάστε στην οπτική σαφήνεια, τον αργό ρυθμό και την ορατότητα των εργασιών.

- Ποια είναι τα πλεονεκτήματα της χρήσης της εικονικής πραγματικότητας στην εκπαίδευση στον τομέα της φιλοξενίας;

- Μειώνει το άγχος πριν από την είσοδο σε πραγματικά εργασιακά περιβάλλοντα
- Ενισχύει τη μνήμη μέσω της οπτικής και βιωματικής μάθησης
- Γεφυρώνει τα γλωσσικά κενά, επιτρέποντας στους μαθητές να παρακολουθούν χωρίς να διαβάζουν
- Αυξάνει την εμπλοκή των μαθητών που δυσκολεύονται με τις μορφές διδασκαλίας στην τάξη

Η VR εξισώνει επίσης τη μάθηση. Μια γυναίκα χωρίς επίσημη εκπαίδευση μπορεί να κατακτήσει μια εργασία αφού την παρακολουθήσει σε VR, ακόμα και αν δεν μπορεί να διαβάσει τις οδηγίες.

- Πώς μπορεί να χρησιμοποιηθεί η VR για την προσομοίωση πραγματικών εργασιών στον τομέα της φιλοξενίας;

Χρησιμοποιήστε την VR για να παρουσιάσετε:

- Έλεγχο εργασιών καθαρισμού σε δωμάτιο ξενοδοχείου
- Την καταχώριση των θερμοκρασιών των τροφίμων σε μια ψηφιακή συσκευή
- Την εξυπηρέτηση ενός επισκέπτη στη ρεσεψιόν
- Την παραλαβή και σάρωση μιας παράδοσης

Συνδυάζετε πάντα τις συνεδρίες VR με την αναπαραγωγή εργασιών στην αίθουσα εκπαίδευσης χρησιμοποιώντας tablet, έντυπα βοηθήματα και παιχνίδια ρόλων, π.χ. μετά την παρακολούθηση ενός βίντεο VR για το check-in στη ρεσεψιόν, οι εκπαιδευόμενοι αναπαράγουν την ίδια αλληλεπίδραση χρησιμοποιώντας μια έντυπη έκδοση της οθόνης κράτησης.

Ανάπτυξη ψηφιακών δεξιοτήτων

- Πώς μπορούν οι εκπαιδευτές να προσαρμόσουν τα προγράμματα ψηφιακής παιδείας για τις γυναίκες πρόσφυγες;

Η εκπαίδευση πρέπει να είναι προσιτή, σχετική και να ενισχύει την αυτοπεποίθηση. Πρέπει να είναι πρακτική πριν από θεωρητική.

Οι στρατηγικές περιλαμβάνουν

- Εστίαση σε ένα εργαλείο ανά συνεδρία (π.χ. χρήση κάμερας, έλεγχος προγράμματος, εισαγωγή αριθμού).
- Επανάληψη των εργασιών σε πολλές ημέρες, ενισχύοντας τη μάθηση μέσω της ρουτίνας.
- Ενσωμάτωση υποστήριξης στη μητρική γλώσσα μέσω οπτικών μέσων, μεταφρασμένων οδηγιών ή δίγλωσσων συνομηλίκων.
- Να συνδέετε πάντα τις ψηφιακές ενέργειες με τους ρόλους της φιλοξενίας: «Έτσι ελέγχουμε τη λίστα καθαρισμού» ή «Αυτό είναι το έντυπο για την ασφάλεια των τροφίμων».

Χρησιμοποιήστε πραγματικές συνθήκες εργασίας ως αναφορά, όχι αφηρημένα μαθήματα τεχνολογίας.

- Πώς μπορεί να διευκολυνθεί η πρακτική εξάσκηση με ψηφιακά εργαλεία;

Η πρακτική μάθηση είναι αδιαπραγμάτευτη. Οι εκπαιδευόμενοι πρέπει να βλέπουν, να αγγίζουν και να επαναλαμβάνουν πραγματικά εργαλεία.

- Χρησιμοποιήστε εικονικά tablet και τηλέφωνα με προεγκατεστημένες εφαρμογές εκπαίδευσης ή Google Forms που έχουν σχεδιαστεί για να μιμούνται λογισμικό φιλοξενίας.
- Δημιουργήστε σταθμούς στο δωμάτιο (π.χ. «ρεσεψιόν» με φόρμες κρατήσεων, «κουζίνα» με λίστες ελέγχου υγιεινής).
- Αφήστε τους μαθητές να εργαστούν σε ζευγάρια, ενθαρρύνοντας την αλληλοδιδακτική καθοδή
- Εκτυπώστε οδηγούς με εικονίδια που δείχνουν ποιο κουμπί πρέπει να πατήσουν και τότε (π.χ. «Πατήστε εδώ για να ολοκληρώσετε» με ένα βέλος που δείχνει ένα πράσινο κουμπί).

Δώστε σε κάθε μαθητή καθημερινές μίνι-εργασίες που μπορούν να ολοκληρώσουν ανεξάρτητα.

Βελτίωση της ψηφιακής παιδείας για τις γυναίκες πρόσφυγες

- Ποιοι πόροι μπορούν να υποστηρίξουν τη μάθησή τους;

Οι πρακτικοί πόροι περιλαμβάνουν

- Μεταφρασμένους οδηγούς (στα αραβικά, φαρσί, νταρί, ουκρανικά) με στιγμιότυπα οθόνης των εργαλείων
- Οπτικές κάρτες βήμα προς βήμα με φωτογραφίες ή εικονίδια για κάθε ενέργεια
- Βίντεο επίδειξης που δείχνουν πώς να εκτελέσετε ψηφιακές εργασίες
- Εφαρμογές με φωνητική περιγραφή και οπτική πλοήγηση (όπως οι λειτουργίες προσβασιμότητας σε Android και iOS)
- Σύμβουλοι ομότιμοι ή ψηφιακοί φίλοι από την ίδια γλωσσική ομάδα

Συνιστώμενα δωρεάν εργαλεία και πλατφόρμες:

- Google Forms για τη δημιουργία εντύπων εκπαίδευσης για λίστες ελέγχου, κρατήσεις και αναφορές
- Canva για το σχεδιασμό οδηγών με εικονίδια ή οπτικών υλικών εκπαίδευσης
- YouTube για βίντεο σχετικά με εργασιακές δραστηριότητες και σεμινάρια με αργό ρυθμό σε διαφορετικές γλώσσες
- Trello ή Padlet για την οπτική οργάνωση ακολουθιών εργασιών για ομαδικά έργα

Η εκπαίδευση πρέπει πάντα να ενσωματώνεται στην πορεία του μαθητή. Κάθε εργαλείο που διδάσκεται πρέπει να είναι ένα εργαλείο που θα συναντήσουν σε πραγματικές συνθήκες εργασίας ή στην καθημερινή ζωή.

Ενότητα 3 – Μελέτη περίπτωσης

Ας υποθέσουμε ότι εσείς, ως εκπαιδευτής ΕΕΚ που εφαρμόζει το πρόγραμμα EmpowerHer, εργάζεστε με μια ομάδα γυναικών προσφύγων στο Guesthouse Bogata, που βρίσκεται στις εγκαταστάσεις του Gewerkstatt Bochum στη Γερμανία. Είστε έτοιμοι να ξεκινήσετε το τμήμα ψηφιακής παιδείας του εκπαιδευτικού προγράμματος οικιακής οικονομίας, όπου ο στόχος είναι να εισαγάγετε τις συμμετέχουσες σε εργαλεία που χρησιμοποιούνται συνήθως σε πραγματικές συνθήκες φιλοξενίας, όπως η εφαρμογή Hotelkit για την ανάθεση και την παρακολούθηση εργασιών καθαρισμού.

Ας υποθέσουμε επίσης ότι μία από τις συμμετέχουσες είναι η Zainab, μια υποθετική αλλά πολύ τυπική μαθήτρια σε αυτό το πλαίσιο. Είναι 39 ετών, κατάγεται από τη Συρία και ζει στη Γερμανία περίπου δύο χρόνια. Έχει εργαστεί ανεπίσημα στον καθαρισμό σπιτιών, αλλά δεν έχει ποτέ ασχοληθεί με ψηφιακά συστήματα σε εργασιακό περιβάλλον. Η γνώση της αραβικής γλώσσας είναι περιορισμένη και επί του παρόντος βρίσκεται στο επίπεδο A1 στα γερμανικά. Δεν έχει καμία εμπειρία στη χρήση tablet, εφαρμογών ή ηλεκτρονικών εντύπων.

Στην αρχή της συνεδρίας, όταν παρουσιάζετε το Hotelkit, η Zainab μπορεί να φαίνεται αδιάφορη ή διστακτική. Μπορεί να μην αγγίξει το tablet. Μπορεί να φαίνεται μπερδεμένη όταν οι άλλοι μαθητές αρχίσουν να χρησιμοποιούν τη συσκευή. Μπορεί ακόμη και να πει ότι προτιμά να γράφει τους αριθμούς των δωματίων σε χαρτί. Αυτές οι αντιδράσεις δεν θα είναι ασυνήθιστες. Πιθανότατα θα υποδηλώνουν χαμηλή αυτοπεποίθηση, φόβο αποτυχίας και άγνοια της τεχνολογίας, όλα κοινά χαρακτηριστικά μεταξύ γυναικών με παρόμοιο υπόβαθρο που έχουν διακόψει ή δεν έχουν παρακολουθήσει επίσημη εκπαίδευση.

Σε αυτή την περίπτωση, και ακολουθώντας την προσέγγιση EmpowerHer, εσείς ως εκπαιδευτής πρέπει να ανταποκριθείτε με τρόπο που να δημιουργεί συναισθηματική ασφάλεια, να χτίζει εμπιστοσύνη και να μειώνει το γνωστικό φορτίο. Πρέπει:

- Να προετοιμάσετε απλοποιημένα tablet που ανοίγουν απευθείας στην οθόνη εκπαίδευσης χωρίς να χρειάζονται κωδικό πρόσβασης, έτσι ώστε να μην υπάρχουν τεχνικά εμπόδια που να εμποδίζουν τους μαθητές να ξεκινήσουν.
- Προσφέρετε στη Zainab ένα έντυπο φύλλο που να δείχνει τη διεπαφή της εφαρμογής με βασικά εικονίδια επισημασμένα στα αραβικά και στα γερμανικά. Αυτό το οπτικό βοήθημα θα πρέπει να είναι πλαστικοποιημένο για επαναλαμβανόμενη χρήση και να υποστηρίζεται με εικόνες αντί για περιγραφές με πολύ κείμενο.
- Συνδέστε τη Zainab με έναν άλλο αραβόφωνο συμμετέχοντα που έχει λίγο περισσότερη ψηφιακή εμπειρία. Η σύνδεση μεταξύ ομοτίμων όπως αυτή αποτελεί μέρος της στρατηγικής ένταξης του EmpowerHer για τη μείωση της απομόνωσης και την ενθάρρυνση της καθοδήγησης από ομοτίμους.
- Παρουσιάστε την εφαρμογή καθαρισμού όχι με αφηρημένες εξηγήσεις, αλλά με ένα σύντομο βίντεο EmpowerHer VR στο οποίο μια καθαρίστρια στο Guesthouse Bogata χρησιμοποιεί την εφαρμογή για να δει τη λίστα των δωματίων που πρέπει να καθαρίσει, να σημειώσει τα δωμάτια που έχουν καθαριστεί και να αναφέρει τυχόν προβλήματα στη συντήρηση.
- Ακολουθήστε το βίντεο αμέσως με προσομοιωμένη πρακτική, χρησιμοποιώντας μια έντυπη έκδοση της λίστας δωματίων και των καρτών εργασιών. Η Zainab μπορεί να ακολουθήσει τα βήματα πρώτα με τον ομοτίμό της και στη συνέχεια να προχωρήσει σταδιακά στην πρακτική με το πραγματικό tablet.

Με την πάροδο των ημερών, η Zainab θα αρχίσει να αναγνωρίζει τη διάταξη της εφαρμογής. Θα είναι σε θέση να ελέγχει τη ψηφιακή λίστα εργασιών της, να σημειώνει τα δωμάτια που έχουν καθαριστεί χρησιμοποιώντας το πράσινο εικονίδιο με το τικ και ακόμη και να τραβά φωτογραφίες όταν κάτι σε ένα δωμάτιο χρειάζεται αναφορά. Όταν ξεκινήσει την πρακτική της άσκηση στο Guesthouse Bogata, θα χρησιμοποιεί το Hotelkit με αυξανόμενη ανεξαρτησία. Μπορεί ακόμη και να είναι αυτή που θα βοηθά τον επόμενο νέο συμμετέχοντα να συνδεθεί ή να πλοηγηθεί στα εικονίδια.

Ενότητα 4 – Παραδείγματα ασκήσεων

Οικιακή οικονομία

1. Δραστηριότητα ψηφιακής παιδείας – «Η εφαρμογή καθαρισμού μου»

Οι συμμετέχοντες θα μάθουν να χρησιμοποιούν μια απλοποιημένη έκδοση ενός εργαλείου διαχείρισης οροφοκομίας, όπως το *Hotelkit*. Οι εκπαιδευτές μπορούν να χρησιμοποιήσουν έντυπα φύλλα εργασίας που προσομοιώνουν την εφαρμογή ή tablet με οθόνες επίδειξης.

Βήματα

- Στους συμμετέχοντες παρουσιάζεται μια καθημερινή λίστα δωματίων με εικονίδια: πράσινο (καθαρισμένο), κόκκινο (χρειάζεται προσοχή), κίτρινο (πρόβλημα συντήρησης).
- Ασκοούνται στο να «σημειώνουν» τα δωμάτια ως καθαρισμένα πατώντας ένα κουμπί ή τοποθετώντας ένα αυτοκόλλητο.
- Χρησιμοποιούν κάρτες με εικονίδια για να αναφέρουν προβλήματα (π.χ. λείπουν πετσέτες, σπασμένο φως).

Υποστήριξη για άτομα με χαμηλό επίπεδο γραμματισμού: Χρησιμοποιήστε οπτικά στοιχεία, χρωματικό κώδικα και ελάχιστο κείμενο. Εξασκηθείτε σε ζευγάρια χρησιμοποιώντας έντυπους οδηγούς βήμα προς βήμα.

2. Εμπειρία VR – «Καθαρισμός σε δράση»

Οι εκπαιδευόμενοι θα παρακολουθήσουν 4 βίντεο EmpowerHer VR για την καθαριότητα:

1. Βίντεο εκθεσιακού χώρου
2. Δύο βίντεο δράσης
3. Μία αλληλεπίδραση

Μετά την προβολή:

- Η ομάδα προσδιορίζει τα εργαλεία που χρησιμοποιήθηκαν και τα βήματα που ακολουθήθηκαν
- Χρησιμοποιήστε εκτυπωμένους χάρτες δωματίων και αντικείμενα (π.χ. πετσέτες, μπουκάλι ψεκασμού) για αναπαράσταση

3. Ομαδική δραστηριότητα – «Παιχνίδι κατάστασης δωματίου»

Σενάριο: Σε κάθε ομάδα δίνεται μια κάτοψη και κάρτες εργασιών δωματίου.

Εργασία:

- Αποφασίστε την κατάσταση του δωματίου (καθαρό, χρειάζεται καθαρισμό, πρόβλημα)
- Ενημερώστε ένα κοινό έντυπο (λευκό πίνακα, εκτυπωμένο φύλλο ή εφαρμογή)
- Χρησιμοποιήστε εικονίδια για να σημειώσετε τις ενέργειες

Ερώτηση για προβληματισμό: «Ποια βήματα ήταν εύκολα; Πού χρειαστήκαμε βοήθεια;»

Εστίαση στη μάθηση: Συνεργασία, λήψη αποφάσεων, ανάγνωση μη λεκτικών πληροφοριών

Βοήθεια στην κουζίνα

1. Δραστηριότητα ψηφιακής παιδείας – «Ημερολόγιο θερμοκρασίας ψυγείου»

Χρησιμοποιώντας το *Google Forms* ή ένα έντυπο πρότυπο, οι εκπαιδευόμενοι θα προσομοιώσουν την παρακολούθηση της ασφάλειας των τροφίμων.

Βήματα

- Διαβάστε ένα ψεύτικο θερμόμετρο (πραγματικό ή φωτογραφική κάρτα)
- Εισαγάγετε τον αριθμό στη φόρμα
- Επιλέξτε μεταξύ «ΟΚ» ή «Πάρα πολύ ζεστό» χρησιμοποιώντας εικονίδια

Υποστήριξη: Χρησιμοποιήστε φωνητική εισαγωγή ή σύμβολα για μαθητές που δεν διαβάζουν αριθμούς με αυτοπεποίθηση.

2. Εμπειρία VR – «Ασφαλείς συνήθειες στην κουζίνα»

Οι εκπαιδευόμενοι παρακολουθούν 4 βίντεο VR:

1. Εκθεσιακός χώρος
2. Δύο βίντεο δράσης
3. Μία αλληλεπίδραση

Μετά την προβολή:

- Οι μαθητές εξασκούνται στις δραστηριότητες
- Χρησιμοποιήστε αφίσες με βήματα υγιεινής για ενίσχυση

3. Ομαδική δραστηριότητα – «Ψηφιακή σκυταλοδρομία συνταγών»

Σενάριο: Οι ομάδες ακολουθούν μια απλή συνταγή (π.χ. φρουτοσαλάτα) χρησιμοποιώντας εικόνες ή μια εφαρμογή για tablet.

Εργασία:

- Κάθε μέλος αναλαμβάνει έναν ρόλο (π.χ. αναγνώστης, μετρητής, χρονομέτρης)
- Τα βήματα ελέγχονται ψηφιακά ή με αυτοκόλλητα
- Τελειώστε τραβώντας μια φωτογραφία του τελικού προϊόντος

Ερώτηση για προβληματισμό: «Ήταν η συνταγή σαφής; Τι μας βοήθησε να ακολουθήσουμε τα βήματα;»

Εστίαση μάθησης: Ακολουθία βήμα προς βήμα, οπτική πλοήγηση, ομαδική εργασία

Λειτουργία ρεσεψιόν

1. Δραστηριότητα ψηφιακής παιδείας – «Check-in επισκεπτών»

Οι εκπαιδευόμενοι χρησιμοποιούν μια απλοποιημένη εφαρμογή προσομοίωσης ρεσεψιόν (π.χ. *Cloudbeds*) ή ένα έντυπο.

Βήματα:

- Αναζήτηση επισκέπτη με βάση το όνομα ή την κάρτα με τη φωτογραφία
- Επιβεβαιώστε τα στοιχεία της κράτησης (αριθμός δωματίου, διανυκτερεύσεις)
- Πατήστε «check-in» ή τοποθετήστε ένα αυτοκόλλητο
- Επιλέξτε ένα σύντομο μήνυμα καλωσορίσματος από μια λίστα φράσεων

Υποστήριξη: Χρησιμοποιήστε κάρτες ονόματος με φωτογραφίες και φύλλα check-in με εικόνες και σύμβολα.

2. Εμπειρία VR – «Βασικές γνώσεις για τη ρεσεψιόν»

Οι εκπαιδευόμενοι παρακολουθούν 4 βίντεο VR:

1. Showroom: λόμπι ξενοδοχείου και χώρος ρεσεψιόν
2. Δύο βίντεο δράσης: έλεγχος κράτησης, εκτύπωση κλειδιού δωματίου
3. Μία αλληλεπίδραση: επισκέπτης που ζητά late check-out

Μετά την προβολή:

- Παιχνίδι ρόλων: χαιρετισμός επισκέπτη και επιβεβαίωση δωματίου
- Χρησιμοποιήστε πραγματικά ή ψεύτικα tablet για να επαναλάβετε τα βήματα του check-in

3. Ομαδική δραστηριότητα – «Παιχνίδι ρόλων με αιτήματα επισκεπτών»

Σενάριο: Ένας μαθητής παίζει τον ρόλο του επισκέπτη (π.χ. «Έχασα το κλειδί μου»), ένας άλλος τον ρόλο του ρεσεψιονίστ.

Εργασία:

- Ακούστε το αίτημα
- Χρησιμοποιήστε έντυπα ή ψηφιακά εικονίδια για να προβείτε στη σωστή ενέργεια
- Εξασκηθείτε σε ευγενικές, απλές γερμανικές φράσεις («Einen Moment, bitte.»)

Ερώτηση για προβληματισμό: «Τι είπα σωστά; Τι ήταν δύσκολο να θυμηθώ;»

Εστίαση μάθησης: Επικοινωνία φιλοξενίας, ακρόαση, ψηφιακή αλληλεπίδραση

Βοήθεια στη διαχείριση αποθεμάτων

1. Δραστηριότητα ψηφιακής παιδείας – «Σάρωση και καταγραφή παράδοσης»

Χρησιμοποιώντας μια βασική εφαρμογή barcode (ή εκτυπώσεις QR code) και ένα έντυπο αποθέματος:

Βήματα

- «Λήψη» είδους (π.χ. κουτί γαντιών)
- Σάρωση ή αντιστοίχιση γραμμικού κώδικα
- Εισαγωγή ή επιλογή ποσότητας
- Σημειώστε την κατάσταση: OK / Κατεστραμμένο / Λείπει χρησιμοποιώντας αυτοκόλλητα με χρωματικό κώδικα

Υποστήριξη: Χρησιμοποιήστε ετικέτες με φωτογραφίες, κάρτες με αριθμούς και λεκτική υποστήριξη.

2. Εμπειρία VR – «Ρουτίνα αποθήκης»

Οι εκπαιδευόμενοι παρακολουθούν 4 βίντεο VR:

1. Εκθεσιακός χώρος
2. Δύο βίντεο δράσης
3. Μία αλληλεπίδραση

Μετά την προβολή:

- Χρησιμοποιήστε ψεύτικα αντικείμενα (π.χ. κουτιά με ετικέτες) για να εξασκηθείτε
- Ενημερώστε έναν οπτικό κατάλογο αποθέματος (σε χαρτί ή tablet)

3. Ομαδική δραστηριότητα – «Ομαδική εργασία απογραφής»

Σενάριο: Έρχεται μια παράδοση. Κάθε ομάδα λαμβάνει μια λίστα και ετικέτες για τα κουτιά.

Εργασία:

- Μετρήστε τα αντικείμενα
- Ενημερώστε μαζί το έντυπο αποθέματος
- Αποφασίστε αν κάτι λείπει ή είναι σπασμένο

Ερώτηση για προβληματισμό: «Συνεργαστήκαμε καλά; Ποιο μέρος ήταν σαφές και ποιο ήταν ασαφές;»

Εστίαση μάθησης: Ομαδική επικοινωνία, χρήση εντύπων, τήρηση κανόνων ποσότητας

Για να αναστοχαστείτε:

■ Σκέψου

- Σκεφτόμαστε τι κάναμε σήμερα, ποια εργασία μας φάνηκε εύκολη;
- Σκεπτόμενος τη σημερινή ψηφιακή εργασία, τι με έκανε να νιώθω σίγουρος;
- Σκεπτόμενος τη χρήση της εφαρμογής, ποιο μέρος μου άρεσε περισσότερο;
- Σκεπτόμενος το βίντεο, τι θυμάμαι καθαρά;
- Σκεπτόμενος την ομαδική δραστηριότητα, τι έκανε καλά η ομάδα μου;

■ Πώς μπορώ

- Πώς μπορώ να ζητήσω βοήθεια όταν δεν καταλαβαίνω μια εργασία;
- Πώς μπορώ να θυμάμαι τα βήματα την επόμενη φορά που θα χρησιμοποιήσω αυτό το εργαλείο;
- Πώς μπορώ να χρησιμοποιήσω αυτή την ικανότητα σε μια πραγματική δουλειά;
- Πώς μπορούμε να βοηθήσουμε ο ένας τον άλλον να μάθουμε περισσότερα;
- Πώς μπορώ να χρησιμοποιήσω το τηλέφωνό μου για να εξασκηθώ σε αυτή την εργασία στο σπίτι;

■ Λαμβάνοντας υπόψη

- Λαμβάνοντας υπόψη τα εργαλεία που χρησιμοποιήσαμε, ποιο από αυτά θεωρήσατε πιο χρήσιμο;
- Λαμβάνοντας υπόψη τις οδηγίες, τι με βοήθησε να τις ακολουθήσω;
- Λαμβάνοντας υπόψη το βίντεο, τι ήταν διαφορετικό από αυτό που περίμενα;
- Λαμβάνοντας υπόψη την ομαδική δραστηριότητα, πώς επικοινωνήσαμε;
- Λαμβάνοντας υπόψη το σημερινό έργο, τι θα ήθελα να επαναλάβω ή να εξασκήσω ξανά;

Ενότητα 5 - Εργαλεία αξιολόγησης επιπτώσεων και αυτοαξιολόγησης

1. Ψηφιακή παιδεία: Αξιολόγηση ικανοτήτων και προόδου

α) Λίστα ελέγχου ψηφιακών ικανοτήτων (υπό την καθοδήγηση του εκπαιδευτή)

Σκοπός: Παρακολούθηση της ικανότητας κάθε εκπαιδευόμενου να εκτελεί βασικές ψηφιακές εργασίες μέσω παρατήρησης.

Χρήση: Έλεγχος μετά από κάθε συνεδρία ή εβδομάδα.

Δεξιότητα	Μπορεί να εκτελεί ανεξάρτητα	Χρειάζεται βοήθεια	Δεν έχει δοκιμαστεί ακόμα
Ενεργοποίηση και ξεκλείδωμα συσκευής			
Χρήση οθόνης αφής (πατήστε, σύρετε)			
Άνοιγμα μιας εφαρμογής			
Χρήση της κάμερας για λήψη φωτογραφίας			
Εισαγωγή αριθμών (π.χ. θερμοκρασία)			
Χρησιμοποιήστε εικονίδια για να στείλετε ένα μήνυμα ή να επισημάνετε μια εργασία			

Οι εκπαιδευτές μπορούν να προσαρμόσουν τη λίστα ελέγχου για κάθε θέση εργασίας και να επισημάνουν την πρόοδο με την πάροδο του χρόνου.

β) Μικρή πρακτική εργασία (άτυπη δοκιμασία)

Παράδειγμα εργασίας: «Χρησιμοποιήστε αυτή τη συσκευή για να επισημάνετε ένα δωμάτιο ως καθαρισμένο» (οροφικό), «Σαρώστε αυτόν τον γραμμωτό κώδικα και εισαγάγετε την ποσότητα» (αποθήκη).

Οι εκπαιδευτές παρατηρούν και σημειώνουν την ευκολία, την αυτοπεποίθηση και τα λάθη, αντί να βαθμολογούν την ακρίβεια.

2. Εκπαίδευση VR: Ανατροφοδότηση και ανάκληση σεναρίων

α) Ερωτήσεις ομάδας μετά την VR (προφορικές ή οπτικές)

- «Τι έκανε πρώτα το άτομο;»
 - «Ποιο εργαλείο χρησιμοποίησε;»
 - «Τι ήταν διαφορετικό από την εμπειρία σας;»
- Χρησιμοποιήστε κάρτες με εικόνες για να βοηθήσετε τους μαθητές να απαντήσουν αν δεν μπορούν να το εκφράσουν με λόγια.

β) Κλίμακα ανατροφοδότησης με βάση τα emoji

Οι μαθητές δείχνουν ένα σύμβολο ή αυτοκόλλητο για να εκφράσουν πώς ένιωσαν μετά την εικονική πραγματικότητα:

😊 = Κατάλαβα καλά

😐 = Κατάλαβα κάποια μέρη

☐ = Ήμουν μπερδεμένος

Οι εκπαιδευτές σημειώνουν ποια βίντεο ενδέχεται να χρειαστεί να επαναληφθούν ή να συνοδεύονται από επιπλέον υποστήριξη.

3. Ψηφιακές δεξιότητες: Αυτοαξιολόγηση και παρακολούθηση

α) Φύλλο αυτοαξιολόγησης «Μπορώ να...»

Εργασία	Μπορώ να το κάνω μόνος μου 👉	Μπορώ να το κάνω με βοήθεια ☐	Θέλω να εξασκηθώ περισσότερο ?
Χρησιμοποιήστε tablet ή τηλέφωνο κατά την εκπαίδευση			
Παρακολούθησε και κατάλαβε ένα βίντεο			
Εισάγετε έναν αριθμό ή σημειώστε μια εργασία			
Ζητήστε βοήθεια για τη χρήση της συσκευής			

β) Διάγραμμα ανάπτυξης ψηφιακών δεξιοτήτων (οπτικό χρονοδιάγραμμα)

Κάθε μαθητής λαμβάνει μια κάρτα προόδου με 4-5 εικονίδια

Κάθε φορά που ολοκληρώνουν μια ψηφιακή εργασία κατά την εκπαίδευση, λαμβάνουν ένα αυτοκόλλητο ή ένα σημάδι.

Αυτό ενισχύει την αυτοπεποίθηση και την οπτική αναγνώριση της προόδου.

Συμβουλές εφαρμογής

- Χρησιμοποιήστε οπτικά βοηθήματα όποτε είναι δυνατόν (κουτάκια για tik, emoji, φωτογραφικούς οδηγούς).
- Επαναλάβετε τις αξιολογήσεις με ήπιο και ανεπίσημο τρόπο με την πάροδο του χρόνου — μην περιμένετε την «ημέρα των εξετάσεων».
- Ενθαρρύνετε την αλληλοϋποστήριξη των μαθητών σε δραστηριότητες αναστοχασμού, ειδικά σε διαφορετικές γλώσσες
- Στο τέλος κάθε συνεδρίας, αφιερώστε λίγο χρόνο για σύντομες στιγμές αναστοχασμού χρησιμοποιώντας τα παραπάνω εργαλεία.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ

- Ahmad, N. A. (2018). *Η αυτοαξιολόγηση των δεξιοτήτων απασχόλησης στον τομέα της φιλοξενίας μεταξύ των μαθητών επαγγελματικών σχολών στη Μαλαισία* (Διδακτορική διατριβή, Πανεπιστήμιο της Μαλαισίας).
- Ager, A., & Strang, A. (2008). Κατανοώντας την ένταξη: Ένα εννοιολογικό πλαίσιο. *Journal of Refugee Studies*, 21(2), 166–191. <https://doi.org/10.1093/jrs/fen016>
- Arrivo Berlin Women / Kiezküchen. (2020). Έκθεση βέλτιστων πρακτικών.
- Caritas Wien. (2021). *Wirkungsbericht – Integration und Arbeit für geflüchtete Frauen*.
- Cedefop. (2009). Πιστοποίηση και διασφάλιση ποιότητας στην επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση: Επιλεγμένες ευρωπαϊκές προσεγγίσεις. Υπηρεσία Εκδόσεων της Ευρωπαϊκής Ένωσης.
- Cedefop. (Μάιος 2017). *Επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση: γεφυρώνοντας τις ανάγκες των προσφύγων και των εργοδοτών* (ενημερωτικό σημείωμα). Ευρωπαϊκό Κέντρο για την Ανάπτυξη της Επαγγελματικής Κατάρτισης.
- Cedefop. (2023). *Διευθυντές ξενοδοχειακών και λιανικών επιχειρήσεων: Δεξιότητες, ευκαιρίες και προκλήσεις (ενημέρωση 2023)*. <https://www.cedefop.europa.eu/en/data-insights/hospitality-and-retail-managers-skills-opportunities-and-challenges-2023-update>
- Cedefop. (2025, Ιανουάριος). *Δείκτης έλλειψης εργατικού δυναμικού και δεξιοτήτων του Cedefop (LSSI) – Ενημερωτικό σημείωμα*. https://www.cedefop.europa.eu/files/9202_en.pdf
- Conrad, M., et al. (2024). Αποτελεσματικότητα της εμβυστικής εικονικής πραγματικότητας στην επαγγελματική εκπαίδευση: Μια μετα-ανάλυση. *Υπολογιστές & Εκπαίδευση: X Reality*, 2, 100020. <https://www.sciencedirect.com/science/article/pii/S2949678024000035>
- ENAR – Ευρωπαϊκό Δίκτυο κατά του Ρατσισμού. (2021). *Ισλαμοφοβία στην αγορά εργασίας – Γερμανία*.
- Ευρωπαϊκή Αρχή Εργασίας. (2024). *Παράγοντας 8: Κενά στην εκπαίδευση και την κατάρτιση (συμπεριλαμβανομένου του τομέα της φιλοξενίας)*. <https://www.ela.europa.eu/sites/default/files/2024-12/driver-8-education-training-gaps.pdf>
- Διεθνές Γραφείο Εργασίας. (2018). *Δεξιότητες για τη μετανάστευση και την απασχόληση: Συνοπτική παρουσίαση πολιτικής*. Διεθνές Γραφείο Εργασίας.
- Jørgensen, C. H., Hautz, H., & Li, J. (2021). Ο ρόλος της επαγγελματικής εκπαίδευσης και κατάρτισης στην ένταξη των προσφύγων στην Αυστρία, τη Δανία και τη Γερμανία. *Διεθνές περιοδικό για την έρευνα στην επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση*, 8(3), 276–299. <https://doi.org/10.13152/IJRVET.8.3.2>
- Kiezküchen Berlin. (2020). *Αξιολόγηση του προγράμματος ένταξης για γυναίκες πρόσφυγες*.
- Maué, E., Diehl, C., & ; Schumann, S. (2021). Νέοι πρόσφυγες σε μαθήματα προεπαγγελματικής προετοιμασίας. Ποιος προχωρά στο επόμενο βήμα; *Περιοδικό για την Εκπαιδευτική Έρευνα στο Διαδίκτυο*, 13(1), 105–127. <https://doi.org/10.25656/01:22067>
- Δίκτυο Melissa. (2022). *Ετήσια έκθεση επιπτώσεων – Γυναίκες στην εργασία*.
- Mescladís. (2022). *Ετήσια έκθεση*.
- Mews. (2025). *Καλύτερο σύστημα διαχείρισης ξενοδοχειακών ακινήτων*. <https://www.mews.com/en/property-management-system>
- Solidarity Now & ; HISN. (2021). *Διαδρομές φιλοξενίας προς την ένταξη*.
- Ισπανικός Ερυθρός Σταυρός. (2020). *Έκθεση για την κοινωνικοεπαγγελματική ένταξη των γυναικών προσφύγων στην κατάρτιση*.
- Stalder, B. E., Lüthi, F., & Schönbachler, M.-T. (2025). Από το όνειρο στην μαθητεία: Πληροφορίες από ένα προ-επαγγελματικό πρόγραμμα για πρόσφυγες. Σε E. Quintana-Murci, F. Salvà-Mut, B. E. Stalder, C. Nägele

(Επιμ.), *Προς μια συμπεριληπτική και ισότιμη επαγγελματική εκπαίδευση και κατάρτιση: Βασικές προκλήσεις και στρατηγικές από μια ολιστική και πολυ-συγκειμενική προσέγγιση* (σ. 547–554). VETNET.
<https://doi.org/10.5281/zenodo.15366010>

UNHCR. (2023–2026). *Στρατηγική ψηφιακής μεταμόρφωσης 2022–2026*.

<https://www.unhcr.org/digitalstrategy/wp-content/uploads/sites/161/2023/03/UNHCR-Digital-Transformation-Strategy-2022-2026-Summary.pdf>

Υπηρεσία Καινοτομίας της Ύπατης Αρμοστείας των Ηνωμένων Εθνών για τους Πρόσφυγες (UNHCR). (30 Ιουνίου 2025). *Ψηφιακή παιδεία για την οικονομική ένταξη των προσφύγων: Πρακτικές οδηγίες*.