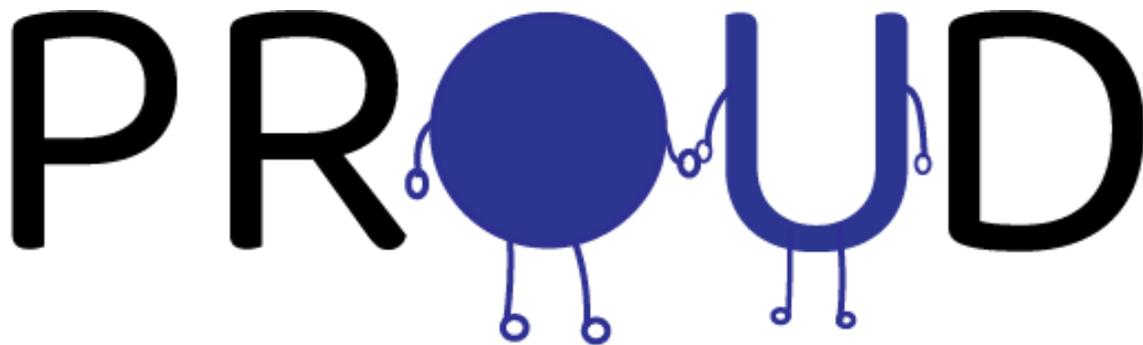


Τίτλος έργου: Επαγγελματική βοήθεια νέων εργαζομένων που αντιμετωπίζουν διάφορες προκλήσεις στην εργασία

Αριθμός έργου: 2022-1-HU01-KA220-000086673



Professional aid 4 young workers facing diverse challenges at work



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.

ΕΝΟΤΗΤΑ 2 Επίλυση προβλημάτων

ΕΙΣΑΓΩΓΗ ΕΝΟΤΗΤΑΣ/ΣΤΟΧΟΣ ΤΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ

Η επίλυση προβλημάτων είναι μια απαραίτητη δεξιότητα στο χώρο εργασίας, ειδικά για τους νεότερους εργαζόμενους για δύο βασικούς λόγους. Πρώτον, προβλήματα εμφανίζονται συνεχώς στο εργασιακό περιβάλλον, μερικά που ανήκουν σε ένα μεμονωμένο άτομο και άλλα που μπορεί κάλλιστα να περιλαμβάνουν μια ομάδα, ένα τμήμα ή ακόμα και ολόκληρο τον οργανισμό. Δεύτερον, καθώς οι διευθυντές θέλουν οι εργαζόμενοι να έρχονται σε αυτούς με λύσεις και όχι προβλήματα, είναι καλύτερο για την εικόνα των εργαζομένων, αν δείξουν ότι το έχουν σκεφτεί καλά και έχουν κάποιες προτάσεις, ακόμα κι αν αυτές οι προτάσεις δεν υλοποιηθούν.

ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ

Ενεργή ακρόαση/ Ανάλυση/ Έρευνα/ Δημιουργικότητα/ Επικοινωνία/ Λήψη αποφάσεων/ Ομαδική ανάπτυξη/ Άγχος και συναισθήματα

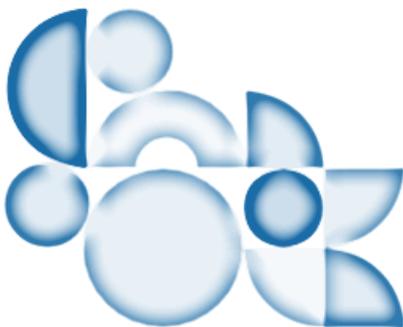
ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΣΗΣ

Περνώντας από αυτήν την ενότητα, οι εκπαιδευόμενοι θα αποκτήσουν γνώσεις επίλυσης προβλημάτων και θα κατανοήσουν τη σημασία των δεξιοτήτων επίλυσης προβλημάτων στο χώρο εργασίας.

ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ

Οι εκπαιδευόμενοι θα αναπτύξουν διαφορετικές δεξιότητες:

- ✓ Επίλυση προβλήματος
- ✓ Αναλυτική σκέψη
- ✓ Δημιουργικότητα
- ✓ Αποτελεσματική επικοινωνία
- ✓ Λήψη αποφάσης
- ✓ Χτίσιμο ομάδας
- ✓ Διαχείριση άγχους



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.

Περιεχόμενα

| | |
|--|----|
| 1. Ορισμός επίλυσης προβλημάτων | 4 |
| 1.1 Προβλήματα «διαφορετικής φύσης» | 4 |
| 1.1.1 Διαφορές και ομοιότητες γενεών | 5 |
| 1.1.2 Ποικιλομορφία | 7 |
| 1.1.3 Αναδυόμενη ενηλικίωση | 7 |
| 1.1.4 Techno Stress και κόπωση ζουμ | 8 |
| 1.1.5 Κόπωση ζουμ | 10 |
| 2. Βήματα επίλυσης προβλημάτων | 11 |
| 2.1 Ορισμός του προβλήματος και κατανόηση της πολυπλοκότητάς του | 12 |
| 2.2 Δημιουργήστε πιθανές λύσεις | 13 |
| 2.3 Αξιολογήστε τις προτεινόμενες λύσεις και επιλέξτε μία | 13 |
| 2.4 Εφαρμογή της τελικής λύσης | 14 |
| 2.5 Παρακολουθήστε την πρόοδο της λύσης και προσαρμόστε εάν χρειάζεται | 14 |
| 3. Εργαλεία επίλυσης προβλημάτων | 15 |
| 4. Δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων | 20 |
| 4.1 Ενεργητική ακρόαση και επικοινωνία | 20 |
| 4.2 Έρευνα και ανάλυση | 21 |
| 4.3 Ομαδική εργασία | 22 |
| 4.4 Δημιουργικότητα | 23 |
| 4.4.1 Δημιουργικότητα και Δημιουργία Εργασίας | 24 |
| 4.5 Λήψη αποφάσεων | 24 |
| 6. Ερωτήσεις για τον αυτοστοχασμό και τα επόμενα βήματα | 27 |
| 7. Παραπομπές | 28 |



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.

1. Ορισμός επίλυσης προβλημάτων



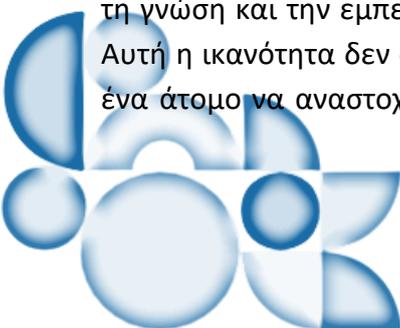
«Όταν λύνετε προβλήματα, σκάβετε στις ρίζες αντί να κόβετε απλώς τα φύλλα». (*Anthony J. D'Angelo*)

Η επίλυση προβλημάτων είναι μια σημαντική διαδικασία, τόσο για άτομα όσο και για οργανισμούς, η οποία περιλαμβάνει τη διαχείριση δύσκολων καταστάσεων και προκλήσεων στο χώρο εργασίας. Η επίλυση προβλημάτων είναι μια πρωταρχική ικανότητα που πρέπει να κατακτήσουν όλοι σε οποιοδήποτε στάδιο της καριέρας τους. Χωρίς αυτή την ικανότητα, τα θέματα ρουτίνας μπορεί να γίνουν κρίσεις και οι άνθρωποι να φαίνονται αναποτελεσματικοί. Προβλήματα ή προκλήσεις μπορεί να προκύψουν όχι μόνο στο περιεχόμενο της εργασίας αλλά μπορεί επίσης να σχετίζονται με το εργασιακό περιβάλλον .

1.1 Προβλήματα «διαφορετικής φύσης»

Κυριολεκτικά, οι άνθρωποι είναι διαφορετικοί και έχουν διαφορετικές « φύσεις» ή τάσεις συμπεριφοράς . Αυτή η ενότητα διερευνά μερικούς από τους λόγους για αυτές τις διαφορές και πώς μπορούν να μετριαστούν. Πολλά συστήματα δημιουργίας προφίλ προσωπικότητας λειτουργούν με 4 βασικά προφίλ συμπεριφοράς και συνδυασμούς τους. (π.χ Δίσκος από Peopplekeys). Αυτό σημαίνει ότι υπάρχουν 4 διαφορετικές προσεγγίσεις στον εργασιακό χώρο για θέματα και επίλυση προβλημάτων. Κάθε προφίλ θα τείνει φυσικά να εστιάζεται σε λύσεις ή να εστιάζεται σε προβλήματα σε διαφορετικό βαθμό. Αυτό μπορεί να προκαλέσει απογοήτευση, εκτός εάν οι άνθρωποι μπορούν να δουν πέρα από αυτό και να διαχειριστούν τις τάσεις τους. Όταν αυτό συνδυάζεται με τις διαφορές που μοιράζονται οι γενιές όσον αφορά τη γνώση και την εμπειρία, αυτές οι διαφορές αυξάνονται και απαιτούν ωριμότητα σκέψης. Αυτή η ικανότητα δεν συνδέεται με την ηλικία, αλλά περισσότερο με την προθυμία που έχει ένα άτομο να αναστοχαστεί, να αυτοεκτιμήσει και να αποδεχτεί τα οφέλη που αποφέρει η

Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.



διαφορετικότητα της σκέψης στην επίλυση προβλημάτων ειδικότερα, αλλά και σε κάθε πτυχή της συνεργασίας. (βλ. επίσης 1.1.2.)

1.1.1 Διαφορές και ομοιότητες γενεών

Κάθε γενιά πιστεύει ότι είναι διαφορετική από τις άλλες. Είναι αλήθεια ότι υπάρχουν κάποιες διαφορές ως προς τις αξίες και τους βαθμούς δέσμευσης, οι οποίες μπορούν να επηρεάσουν τη διάρκεια παραμονής ενός ατόμου σε μια εταιρεία. Για παράδειγμα, οι προηγούμενες γενιές έψαχναν για δια βίου ασφάλεια εργασίας και για αγορά σπιτιού, αυτοκινήτου και άλλων υλικών αγαθών και ήταν πολύ πιστές στην εταιρεία. Οι σημερινές γενιές που μόλις μπήκαν ή πρόκειται να εισέλθουν στο εργατικό δυναμικό θέλουν διαφορετικά πράγματα, τουλάχιστον όσο είναι νέοι, τα πράγματα μπορεί να αλλάξουν όταν είναι στα 40 τους. Πολλοί από αυτούς ασχολούνται με τις ηθικές αξίες και τις βιώσιμες πρακτικές μιας εταιρείας και επιλέγουν ανάλογα τους εργοδότες.

Οι περισσότεροι θέλουν να έχουν την ευκαιρία να αναπτύξουν τις επαγγελματικές τους δεξιότητες και να ανέβουν γρήγορα στον οργανισμό. Εάν λείπει κάποιος από αυτούς τους παράγοντες, προχωρούν. Οπότε ναι, υπάρχουν διαφορές, αλλά δεν χρειάζεται να εμποδίζουν την εμπιστοσύνη και τη συνεργασία.

Προσδοκίες στο χώρο εργασίας

Αυτές οι επαγγελματικές διαφορές απαιτούν ανοιχτό μυαλό και προθυμία για μάθηση από την πλευρά όλων. Όλες οι γενιές πρέπει να αποδεχθούν ότι θα υπάρξουν διαφορές στον τρόπο με τον οποίο οι άνθρωποι βλέπουν την εργασία, την εταιρεία.

Οι παλαιότερες γενιές, για παράδειγμα, μπορεί να δυσκολεύονται να αποδεχθούν ότι οι νεότεροι υπάλληλοι μπορούν να έχουν καλή απόδοση όταν ακούνε μουσική από τα ακουστικά τους ενώ εργάζονται και ότι έχουν ανατραφεί έτσι ώστε να θέλουν να τους αντιμετωπίζουν ως ίσους ανεξαρτήτως ηλικίας και εμπειρίας. τις σκέψεις τους και αμφισβητούν την εγκυρότητα των καθηκόντων και των διαδικασιών. Η πίστη τους δεν είναι δεδομένη. Πρέπει να κερδηθεί.



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.

Πρέπει να καταλάβουν τι αναμένεται από αυτούς, γιατί οι προσδοκίες μπορεί να είναι διαφορετικές και πώς να ανταποκριθούν σε αυτές τις προσδοκίες, χωρίς φυσικά να διακυβεύονται οι αξίες τους.

Ωστόσο, τα ηλικιακά στερεότυπα και η υπεργενίκευση σχετικά με τις τάσεις των γενεών είναι συνήθως αντιπαραγωγικά στο χώρο εργασίας και στον κόσμο γενικότερα. Όχι μόνο μπορεί συχνά να είναι λανθασμένο, αλλά ενθαρρύνει τους ανθρώπους να επικεντρωθούν στο πού βρίσκονται οι διαφορές και να τις βλέπουν αρνητικά. Αυτό μπορεί να οδηγήσει σε περιφρονητικές, αποκλειστικές συμπεριφορές.

Έρευνα από την Εταιρεία για τη Διοίκηση Ανθρώπινου Δυναμικού λέει ότι είναι πιθανό να υπάρχει «μεγαλύτερη διακύμανση εντός των ομάδων παρά μεταξύ τους». Αυτό μπορεί να αποδοθεί σε ατομικά προφίλ στυλ και προσωπικότητας.

Ενώ κάθε γενιά είναι μοναδική, και οι πέντε μοιράζονται πολλά χαρακτηριστικά:

- είναι όλοι άνθρωποι
- Όλοι έχουν δυνάμεις και δεξιότητες και θέλουν να τις αναπτύξουν και νιώθουν ότι αναγνωρίζονται για τα επιτεύγματά τους
- είναι όλα μέρος του σημερινού εργατικού δυναμικού
- Όλοι θέλουν σεβασμό και να αισθάνονται ότι τους εκτιμούν γι' αυτό που είναι
- Οι άνθρωποι είναι «αγκαλιά» και όλες οι γενιές θέλουν να συνεργαστούν με συναδέλφους που εμπιστεύονται
- Οι νέοι εργαζόμενοι οποιασδήποτε γενιάς είναι πιθανό να είναι λιγότερο ικανοποιημένοι από τους μεγαλύτερους επειδή μπορεί να μην έχουν βρει την «ιδανική» δουλειά τους και συνήθως δεν έχουν τα οφέλη ενός μεγαλύτερου υπαλλήλου

Συμβουλές που μπορεί να δώσει ένας μέντορας στους καθοδηγούμενους:

- Δείξτε αξία σε αυτά που λένε και σκέφτονται οι άλλοι – ακόμα κι αν έχουν διαφορετική θέση για ένα θέμα
- Ακούστε καλά όταν οι άλλοι μοιράζονται εμπειρίες και απόψεις
- Κάντε ερωτήσεις για να καταλάβετε
- Ρωτήστε πώς προτιμούν να λαμβάνουν επικοινωνία (email, τηλέφωνο, πρόσωπο με πρόσωπο... κ.λπ.)
- Ρωτήστε τι μπορείτε να κάνετε για να κάνετε τη σχέση εργασίας σας πιο αποτελεσματική (δώστε περισσότερες/λιγότερες λεπτομέρειες στις αναφορές σας. Να είστε πιο ανεξάρτητοι/ να δημιουργήσετε περισσότερα σημεία ελέγχου κ.λπ.)



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.

Η ενεργή αναζήτηση των ομοιοτήτων που μοιράζονται οι άνθρωποι μπορεί να βοηθήσει να χτιστεί το κοινό έδαφος στο οποίο βασίζονται οι παραγωγικές σχέσεις.

1.1.2 Ποικιλία

Το νεότερο προσωπικό με περιορισμένη έκθεση στον επαγγελματικό κόσμο θα βρεθεί να έχει να κάνει με μια ποικιλία ανθρώπων που μπορεί να έχουν διαφορετικές τεχνολογικές ικανότητες, πολιτισμούς, θρησκείες, χρώματα δέρματος και ηλικίες. Σε αυτήν την ποικιλομορφία, μπορούν επίσης να προστεθούν διαφορετικά προφίλ προσωπικότητας. Αυτό σημαίνει ότι οι άνθρωποι χρειάζονται διαφορετικά πράγματα για να εκπληρωθούν στη δουλειά, έχουν διαφορετικές ταχύτητες εργασίας, διαφορετικούς τρόπους παροχής και λήψης σχολίων, διαφορετικά επίπεδα άνεσης με τους άλλους και πολλές άλλες παραλλαγές στις προτιμήσεις.

Το κλειδί για τον σωστό χειρισμό της διαφορετικότητας είναι απλώς η αποδοχή. Οι μέντορες θα πρέπει να συμβουλεύουν τους καθοδηγούμενους να αποδεχτούν ότι οι άνθρωποι είναι διαφορετικοί και να αναζητήσουν τα δυνατά σημεία που φέρνει κάθε άτομο στην ομάδα και τον οργανισμό. Για παράδειγμα, οι ηλικιωμένοι μερικές φορές (όχι πάντα!) έχουν λιγότερη ψηφιακή και τεχνολογική εμπειρία. Αντί να τους απορρίπτουν για την έλλειψη γνώσης, οι καθοδηγούμενοι θα πρέπει να αναλογιστούν τι γνωρίζουν. Έχουν χρόνια εμπειρίας και έχουν ζήσει κρίσεις, αλλαγές και προκλήσεις και έχουν συσσωρεύσει σχετική γνώση και βέλτιστες πρακτικές. Υπάρχουν πολλά που μπορεί να μάθει κανείς από αυτούς με ανοιχτό μυαλό.

Υπάρχουν πολλοί διαδικτυακοί πόροι που λειτουργούν με τα διαφορετικά προφίλ. Εδώ βρίσκονται οι κύριες προκλήσεις στην επικοινωνία και τα προβλήματα της ομάδας. Ένας τέτοιος ιστότοπος είναι

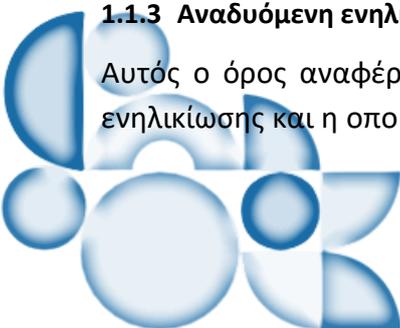
<https://www.discprofile.com/what-is-disc/disc-styles> και στη [διεύθυνση](#)

<https://www.123test.com/disc-personality-test/> προσφέρεται ένα δωρεάν τεστ που συνοψίζει τις φυσικές συμπεριφορικές τάσεις και προτιμήσεις. Οι μέντορες μπορεί να προσφέρουν τέτοιες τοποθεσίες στους καθοδηγούμενους, τονίζοντας ότι υπάρχουν πολλές εναλλακτικές λύσεις. Είναι επίσης σημαντικό να σημειωθεί ότι αυτό είναι ένα εργαλείο μάθησης και οι γνώσεις που μας δίνει σημαίνουν ότι μπορούμε να διαχειριστούμε τη συμπεριφορά μας για να τονίσουμε τα δυνατά μας σημεία και να ελαχιστοποιήσουμε τη λιγότερο χρήσιμη συμπεριφορά, είτε για το καλό μας είτε για να αναλογιστούμε αποτελεσματικά τις ανάγκες των άλλων ανθρώπων.

1.1.3 Αναδυόμενη ενηλικίωση

Αυτός ο όρος αναφέρεται σε μια περίοδο περίπου 10 ετών μεταξύ της εφηβείας και της ενηλικίωσης και η οποία έχει φέρει νέες προσδοκίες, προοπτικές και προβλήματα για τις Gen

Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.



Υ και Ζ. Ο εργασιακός κόσμος είναι όλο και πιο περίπλοκος και υπόκειται σε ξαφνικές αλλαγές, όπως με το lockdown που προκλήθηκε από τον Covid, όπου Οι νέοι είχαν αποκλειστεί από την κοινωνικοποίηση με συναδέλφους και την εύκολη πρόσβαση σε καθοδήγηση και υποστήριξη. Στα 20 και στις αρχές των 30, οι νέοι αντιμετωπίζουν νέες προσδοκίες και προβλήματα σε σύγκριση με εκείνα των παλαιότερων γενιών, όπως για παράδειγμα το technostres.

Ενώ δίνουν στους σπουδαστές τη θεωρητική γνώση που χρειάζονται, οι ακαδημαϊκές σπουδές συχνά δεν προετοιμάζουν τον σπουδαστή με την απαραίτητη νοοτροπία και τις δεξιότητες που απαιτούνται στον επαγγελματικό κόσμο.

Μια από τις τάσεις που μπορεί να εμφανιστεί πολύ έντονα σε ορισμένους νέους υπαλλήλους είναι ότι μπορεί να έχουν μη ρεαλιστικές προσδοκίες από τον εαυτό τους, τους διευθυντές τους και την εταιρεία. Πολύ λίγα στη ζωή είναι τέλεια για πολύ καιρό, και στην πραγματικότητα, η τελειότητα συχνά χαιρετίζεται ως ο εχθρός του να προχωρήσουμε μπροστά. Οι νέοι υπάλληλοι μπορεί να χρειάζονται καθοδήγηση για να αναγνωρίσουν ότι αυτή είναι η πραγματικότητα και ότι μπορεί να χρειαστεί να επαναπροσδιορίσουν τις προσδοκίες τους. Είναι ιδιαίτερα σημαντικό για ορισμένα προφίλ να κατανοήσουν ότι η συνεχής προσπάθεια για την τελειότητα προκαλεί άγχος και καθυστερήσεις. Αυτό δεν σημαίνει ενθάρρυνση της ανακρίβειας, αλλά ότι το νεαρό προσωπικό μπορεί να χρειάζεται καθοδήγηση σχετικά με το πού απαιτείται και πού όχι η τελειότητα.

1.1.4 Techno Stress

Το Technostress έχει οριστεί ως η αρνητική ψυχολογική σχέση μεταξύ των ανθρώπων και η εισαγωγή νέων τεχνολογιών.

Ένας ηγέτης στον τομέα της έρευνας του technostres δηλώνει ότι το technostres είναι «μια σύγχρονη ασθένεια προσαρμογής που προκαλείται από την αδυναμία αντιμετώπισης των νέων τεχνολογιών υπολογιστών με υγιή τρόπο». *Κρεγκ Μπροντ*



Τύποι Technostress

- **Τεχνο-υπερφόρτωση:** Οι εργαζόμενοι αισθάνονται ότι κατακλύζονται από μια συνεχή ροή πληροφοριών και αναγκάζονται να εργάζονται πιο γρήγορα επειδή οι πληροφορίες ρέουν πιο γρήγορα. Έχουν λίγο χρόνο για να ξοδέψουν σε διαρκή σκέψη και δημιουργική ανάλυση.



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.

- **Τεχνο-εισβολή:** Η προσωπική και η επαγγελματική ζωή συγχωνεύονται ανθυγιεινά όταν οι εργαζόμενοι αναμένεται να είναι συνεχώς «συνδεδεμένοι» και να απαντούν σε ειδοποιήσεις εργασίας ή email εκτός των ωρών εργασίας.
- **Τεχνοαβειότητα:** Μπορεί να είναι συντριπτικό για ορισμένους υπαλλήλους να συμβαδίζουν εάν οι οργανισμοί αναβαθμίζουν συνεχώς την ψηφιακή τεχνολογία που χρησιμοποιούν.
- **Τεχνο-ανασφάλεια :** Οι εργαζόμενοι μπορεί να ανησυχούν ότι θα χάσουν τη δουλειά ή την κατάστασή τους επειδή η νέα τεχνολογία θα αντικαταστήσει ή θα αλλάξει τη θέση τους και ανησυχούν μήπως παραμείνουν ενημερωμένοι.

Φυσικά, διαφορετικοί τύποι προσωπικότητας, ηλικίες και επίπεδα ικανοτήτων θα επηρεαστούν σε διαφορετικό βαθμό. Σημαντική ευθύνη και δύναμη για τη μείωση του techno stress βρίσκεται στα χέρια του εργοδότη. Ορισμένοι οργανισμοί μπλοκάρουν τα email εργασίας τα Σαββατοκύριακα, για παράδειγμα, και κάθε διευθυντής θα πρέπει να προσπαθήσει να ελαχιστοποιήσει τις κλήσεις μετά το ωράριο και τα email στη δική του ενότητα και να καταστήσει σαφές ότι τα θεωρεί ανεπιθύμητα. Τα άτομα πρέπει επίσης να αποφεύγουν την παγίδα του να αισθάνονται «απασχολημένοι» ή «σημαντικοί» επειδή εργάζονται εκτός ωραρίου. Υπάρχουν περισσότερα βήματα που μπορούν να κάνουν τα άτομα για τον εαυτό τους. Οι μέντορες μπορεί να συστήσουν στους καθοδηγούμενους να διαβάσουν τι προτείνει ο οδηγός διαχείρισης του άγχους του ΠΟΥ:

1. *Κρατήστε μια καθημερινή ρουτίνα :* Το να έχουμε ένα καθημερινό πρόγραμμα μπορεί να μας βοηθήσει να χρησιμοποιήσουμε το χρόνο μας αποτελεσματικά και να νιώθουμε περισσότερο έλεγχο. Ορίστε χρόνο για τακτικά γεύματα, χρόνο με μέλη της οικογένειας, άσκηση, καθημερινές δουλειές και άλλες ψυχαγωγικές δραστηριότητες.
2. *Κοιμηθείτε πολύ :* Ο ύπνος θεραπεύει και μειώνει το στρες. Οι καλές συνήθειες ύπνου περιλαμβάνουν:
 - Συνέπεια. Πηγαίνετε για ύπνο την ίδια ώρα κάθε βράδυ και σηκώνεστε την ίδια ώρα κάθε πρωί, ακόμη και τα Σαββατοκύριακα. *(Αν και άλλες πηγές επιτρέπουν έως και δύο ώρες ψέματα!)*
 - Εάν είναι δυνατόν, κάντε τον χώρο ύπνου σας ήσυχο, σκοτεινό, χαλαρωτικό και σε άνετη θερμοκρασία.
 - Περιορίστε τη χρήση ηλεκτρονικών συσκευών, όπως τηλεοράσεις, υπολογιστές και έξυπνα τηλέφωνα, πριν κοιμηθείτε.
 - Αποφύγετε τα μεγάλα γεύματα, την καφεΐνη και το αλκοόλ πριν τον ύπνο.
 - Ασκηθείτε. Η σωματική δραστηριότητα κατά τη διάρκεια της ημέρας μπορεί να σας βοηθήσει να κοιμηθείτε πιο εύκολα τη νύχτα.



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.

3. *Συνδεθείτε με άλλους* : Διατηρήστε επαφή με την οικογένεια και τους φίλους και μοιραστείτε τις ανησυχίες και τα συναισθήματά σας με άτομα που εμπιστεύεστε. Η σύνδεση με άλλους μπορεί να ανεβάσει τη διάθεσή μας και να μας βοηθήσει να νιώθουμε λιγότερο άγχος.
4. *Τρώμε υγιεινά* : Ό,τι τρώμε και πίνουμε μπορεί να επηρεάσει την υγεία μας. Προσπαθήστε να τρώτε μια ισορροπημένη διατροφή και να τρώτε σε τακτά χρονικά διαστήματα. Πίνετε αρκετά υγρά. Φάτε πολλά φρέσκα φρούτα και λαχανικά αν μπορείτε. *(Μην παραλείπετε γεύματα επειδή είστε «πολύ απασχολημένοι» για να αφήσετε το γραφείο σας!)*
5. *Ασκηθείτε τακτικά* : Η τακτική καθημερινή άσκηση μπορεί να βοηθήσει στη μείωση του στρες. Αυτό μπορεί να περιλαμβάνει περπάτημα, καθώς και πιο εντατική άσκηση.
6. *Περιορίστε το χρόνο μετά τις ειδήσεις* : Το να ξοδεύετε πολύ χρόνο παρακολουθώντας ειδήσεις στην τηλεόραση και τα μέσα κοινωνικής δικτύωσης μπορεί να αυξήσει το άγχος. Περιορίστε τον χρόνο που αφιερώνετε παρακολουθώντας τις ειδήσεις, εάν αυξάνουν το άγχος σας.

Το άγχος είναι άγχος από οποιαδήποτε πηγή. Ως εκ τούτου, έχει πολύ αρνητική επίδραση στην ευεξία, την ευτυχία και την παραγωγικότητα. Μπορεί επίσης να συμβάλει σε υψηλή εναλλαγή προσωπικού.

1.1.5 Κούραση ζουμ

Η κόπωση με ζουμ είναι πραγματικά « εικονική κόπωση συναντήσεων», καθώς, παρά το όνομα, ισχύει για όλες τις πλατφόρμες. Η συχνή χρήση τηλεδιάσκεψης μπορεί να προκαλέσει αισθήματα κόπωσης, άγχους και γενικής πνευματικής εξάντλησης παρόμοια με τη γενική εξάντληση και μπορεί να συμβάλει στην τελευταία.

Οι άνθρωποι είναι ζώα αγέλης και όπως πολλά θηλαστικά, οι ενήλικες έχουν πολύ ανεπτυγμένα ένστικτα που τους επιτρέπουν να αντιλαμβάνονται υποσυνείδητα τι συμβαίνει σε ένα δωμάτιο διαβάζοντας τη γλώσσα του σώματος και «αισθανόμενοι» τη γενική διάθεση.

Στη βιντεοδιάσκεψη, πολλές από τις ενδείξεις απλώς δεν υπάρχουν ή είναι σε σίγαση. Για παράδειγμα, σε μια συνάντηση πρόσωπο με πρόσωπο, είναι εύκολο να δεις το άτομο που βαριέται και σκαρφαλώνει, το άτομο που είναι απογοητευμένο και χτυπά ένα μολύβι ή τα μικρά σημάδια ενθάρρυνσης και ούτω καθεξής. Όταν οι άνθρωποι βρίσκονται στο ίδιο δωμάτιο, δεν υπάρχει καθυστέρηση στην ομιλία, δεν υπάρχει ξαφνική έλλειψη ήχου και συνήθως είναι εύκολο να δεις ποιος θέλει να μιλήσει και να πάρει τη σειρά.

Όλα τα παραπάνω, σε συνδυασμό με τον αντίκτυπο των πολλαπλών προσώπων και το μπλε φως από την ίδια την οθόνη, σημαίνουν ότι ο εγκέφαλος πρέπει να εργαστεί πολύ σκληρότερα

Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.



για να συγκεντρώσει τις πληροφορίες που χρειάζεται και συχνά οι άνθρωποι πρέπει να ακολουθούν συνειδητά τι θα συνέβαινε διαφορετικά συνειδητά, ενώ ταυτόχρονα επικεντρώνεται στο περιεχόμενο της συζήτησης. Εξ ου και η αυξημένη κόπωση.

Υπάρχουν μερικές συμβουλές για τη διαχείριση της κόπωσης από τις εικονικές συναντήσεις, τις οποίες οι μέντορες μπορούν να μοιραστούν με τους καθοδηγούμενούς τους:

1. Απενεργοποιήστε την αυτοπροβολή. Κανείς δεν θα έπαιρνε έναν καθρέφτη σε μια συνάντηση για να δει πώς είναι ενώ μιλάνε. Είναι ανακούφιση να εστιάζεις μόνο στους άλλους.
2. Προσφέρετε συχνά μικρά διαλείμματα - ή ζητήστε τα, εάν χρειάζεται.
3. Απομακρυνθείτε από την οθόνη στα διαλείμματα και μετακινηθείτε λίγο.
4. Κρατήστε σημειώσεις – με αυτόν τον τρόπο η κάμερα μπορεί να παραμείνει ενεργοποιημένη, αλλά αποφεύγεται η μακροχρόνια οπτική επαφή.
5. Σκεφτείτε να κάνετε ένα τηλεφώνημα εάν οι άνθρωποι γνωρίζονται μεταξύ τους.
6. Μην κάνετε πολλές εργασίες με άλλες δραστηριότητες οθόνης.
7. Ελαχιστοποιήστε την οθόνη εικονικής πλατφόρμας.
8. Αποφύγετε τις διαδοχικές συναντήσεις όπου είναι δυνατόν. Προγραμματίστε ένα διάλειμμα 5-10 λεπτών μεταξύ των συναντήσεων και απομακρυνθείτε από την οθόνη για να αναπληρώσετε νερό κ.λπ.

2. Βήματα επίλυσης προβλημάτων

Προβλήματα διαφορετικών σχημάτων και μεγεθών εμφανίζονται στον εργασιακό χώρο σε καθημερινή βάση. Οι διευθυντές δεν απολαμβάνουν να παρουσιάζονται με «προβλήματα» και το βρίσκουν απογοητευτικό όταν συμβαίνει. Αυτό που αναζητούν είναι ένα άτομο που θα μοιραστεί το πρόβλημα αλλά και τις ιδέες που έχουν για να το ξεπεράσουν. Ακόμα κι αν ένα πιο άπειρο άτομο προσφέρει μια λύση που δεν θεωρείται η βέλτιστη απάντηση, το γεγονός ότι έχει σκεφτεί μια λύση θα θεωρηθεί ως ένα μεγάλο πλεονέκτημα, καθώς υποδηλώνει μια νοοτροπία εστιασμένη στη λύση, η οποία είναι πολύ επιθυμητή στο χώρο εργασίας. Προφανώς, η προτεινόμενη λύση πρέπει να είναι καλά μελετημένη και τεκμηριωμένη. Η παρακολούθηση μιας αναγνωρισμένης διαδικασίας θα καθοδηγήσει τη διαδικασία σκέψης, έτσι ώστε τόσο το πρόβλημα όσο και η λύση να διερευνηθούν διεξοδικά. Μια τυπική απλή διαδικασία που θα μπορούσαν να προτείνουν οι μέντορες στους καθοδηγούμενους είναι:



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.



1. Προσδιορίστε το πρόβλημα και κατανοήστε το περίπλοκο
2. Δημιουργήστε πιθανές λύσεις
3. Αξιολογήστε τις προτεινόμενες λύσεις και επιλέξτε μία
4. Εφαρμόστε την τελική λύση

2.1 Ορίστε το πρόβλημα και κατανοήστε την πολυπλοκότητά του

Το πρώτο βήμα της επίλυσης προβλημάτων είναι να μπορούμε **να κατανοήσουμε και να ορίσουμε το πρόβλημα** που αντιμετωπίζουμε. Είναι σημαντικό να αναλύονται τα βασικά αίτια αντί να εργάζονται στην επιφάνεια, καθώς το πρόβλημα μπορεί να έχει πολλαπλά επίπεδα. Οι διαφορετικές οπτικές γωνίες είναι ένας σημαντικός θετικός παράγοντας σε αυτό το στάδιο της διαδικασίας. Κατά τον ορισμό του προβλήματος, συνιστώνται ορισμένα βήματα:

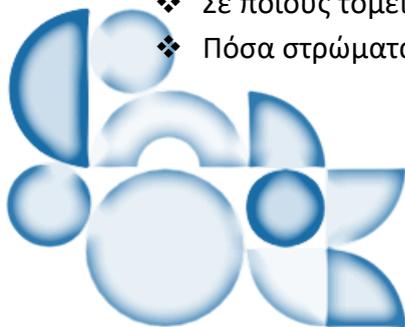
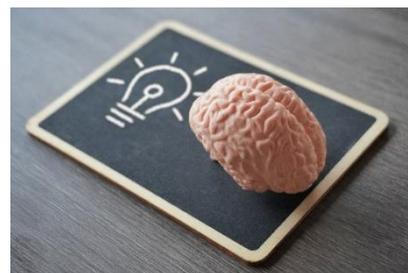


- ❖ Εστιάστε στην αιτία του προβλήματος, όχι στα συμπτώματα
- ❖ Μην μπερδεύετε τις απόψεις με τα γεγονότα
- ❖ Χρησιμοποιήστε δεδομένα για να προσπαθήσετε να λύσετε το πρόβλημα
- ❖ Προσδιορίστε τη διαδικασία και τα επίπεδα μέσα στα οποία βρίσκεται το πρόβλημα και λάβετε μέτρα για τον εντοπισμό των αιτιών

Εργαλεία όπως διαγράμματα ροής και διαγράμματα αιτίας-αποτελέσματος ή συνάφειας είναι πολύ χρήσιμα για την παρακολούθηση της διαδικασίας. Επιπλέον, καθώς η ακρίβεια είναι πρωταρχικής σημασίας στη διαδικασία επίλυσης προβλημάτων, η καταγραφή των προβλημάτων ως δηλώσεις στα φύλλα προγραμματισμού θα μπορούσε να διευκολύνει τη μετέπειτα αξιολόγηση.

Οι τυπικές ερωτήσεις που πρέπει να τεθούν είναι:

- ❖ Ποια είναι η ρίζα και η αιτία του προβλήματος;
- ❖ Σε ποιους τομείς μπορεί να οριστεί το πρόβλημα;
- ❖ Πόσα στρώματα εμπλέκονται στο πρόβλημα;



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.

- ❖ Ποιες μετρήσεις θα χρησιμοποιήσουμε για να αναγνωρίσουμε την επιτυχία;

2.2 Δημιουργήστε πιθανές λύσεις

Σε αυτό το επόμενο βήμα, η σημασία είναι να **δημιουργηθούν όσο το δυνατόν περισσότερες εναλλακτικές λύσεις** στο πρόβλημα, ώστε να υπάρχουν πολλές επιλογές για να διαλέξετε για το επόμενο βήμα. Αυτό μπορεί να γίνει με:

- ❖ Συμπερίληψη άλλων κατώτερων μελών της ομάδας στη δημιουργία ιδεών ή/και ζητώντας συμβουλές από πιο έμπειρους συναδέλφους.
- ❖ Αναζητήστε διαφορετικές εναλλακτικές, συνήθως, οι πρώτες ιδέες είναι οι προφανείς. Μπορεί να είναι παραγωγικό να αναζητάτε «άλλες πέντε» ιδέες.
- ❖ Χρησιμοποιήστε εργαλεία όπως καταιγισμός ιδεών, ή ακόμα καλύτερα, τα 6 Καπέλα Σκέψης του Ντε Μπόνο, Σχεδιαστική σκέψη κ.λπ., για να αποφύγετε την προκατάληψη ή την περιορισμένη σκέψη.
- ❖ Η λύση είναι σπάνια ένα μόνο βήμα. Χαρτογραφήστε ξεκάθαρα τα βήματα που πρέπει να κάνετε για να λύσετε το πρόβλημα.
- ❖ Συμπεριλάβετε σχετικούς παράγοντες όπως το κόστος, τις ενέργειες ή/και τα εμπλεκόμενα μέρη και τους υπεύθυνους λήψης αποφάσεων.
- ❖ Προσδιορίστε τις μετρήσεις που θα χρησιμοποιηθούν για τη μέτρηση της προόδου, π.χ. μείωση του χρόνου αναμονής κλήσεων ή ταχύτερη διεκπεραίωση παραγγελιών πελατών.
- ❖ Προσδιορίστε τις πιθανές βραχυπρόθεσμες και μακροπρόθεσμες λύσεις. Βεβαιωθείτε ότι είναι σύμφωνες με τους στόχους και τις αξίες του οργανισμού.

2.3 Αξιολογήστε τις προτεινόμενες λύσεις και επιλέξτε μία

Το επόμενο βήμα είναι να **εξετάσετε όλες τις πιθανές λύσεις** και στη συνέχεια να επιλέξετε αυτή που θα είναι η πιο ωφέλιμη για τους στόχους του οργανισμού. Ο εργαζόμενος θα πρέπει:

- ❖ Συλλέξτε πληροφορίες και σχεδιάστε μια διαδικασία ανταλλαγής ιδεών με την ομάδα
- ❖ Να είναι σε θέση να αξιολογεί όλες τις προτάσεις χωρίς μεροληψία και σχετικά με ένα πρότυπο στόχο, καθορισμένους στόχους
- ❖ Να είστε σε θέση να δείτε περαιτέρω και να αξιολογήσετε τόσο τα ήδη αποδεδειγμένα όσο και τα μελλοντικά πιθανά αποτελέσματα
- ❖ Προβλέψτε άλλα απρόβλεπτα ζητήματα που θα μπορούσε να προκαλέσει η λύση



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.

- ❖ Επιλέξτε μια τελική απόφαση

Τα ερωτήματα που πρέπει να τεθούν σε αυτό το στάδιο είναι:

- ❖ Ποιος πρέπει να συμμετάσχει στη διαδικασία του καταιγισμού ιδεών;
- ❖ Ποιοι πόροι είναι χρήσιμοι και στη διάθεσή σας;
- ❖ Πώς θα ληφθεί η τελική απόφαση; Ποιος θα τη πάρει;».

2.4 Εφαρμόστε την τελική λύση

Σε αυτό το στάδιο, εμπλέξτε όλους τους ενδιαφερόμενους για να κερδίσετε υποστήριξη και να επιτρέψετε μια πιο ρευστή μετάβαση. Ένα κανάλι ανατροφοδότησης θα πρέπει επίσης να αποτελεί μέρος της διαδικασίας υλοποίησης. Με αυτόν τον τρόπο είναι δυνατή η συνεχής παρακολούθηση. Τα προτεινόμενα βήματα είναι:

- ❖ Σχεδιάστε και εφαρμόστε **μια πιλοτική δοκιμή** της επιλεγμένης λύσης με περιορισμένο τρόπο
- ❖ Ζητήστε σχόλια από όλα τα μέρη
- ❖ Σχεδιάστε μελλοντική παρακολούθηση της επιλεγμένης λύσης

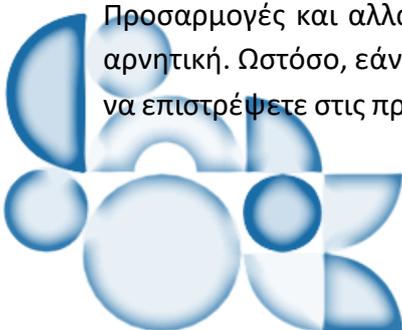
2.5 Παρακολουθήστε την πρόοδο του διαλύματος και προσαρμόστε εάν χρειάζεται

Το τελευταίο βήμα της διαδικασίας συνίσταται στη **συνέχιση της παρακολούθησης της λύσης και στη μέτρηση της προόδου που σημειώθηκε**. Η συλλογή δεδομένων σχετικά με τις προκαθορισμένες μετρήσεις και η ανατροφοδότηση από τα ενδιαφερόμενα μέρη είναι πρωταρχικής σημασίας για να προσδιοριστεί εάν η λύση είναι επιτυχής και ανταποκρίνεται στις ανάγκες και τις προσδοκίες.

Οι ερωτήσεις που πρέπει να τεθούν είναι:

- ❖ Επιτεύχθηκαν πλήρως τα αναμενόμενα αποτελέσματα; Εν μέρει?
- ❖ Πώς μπορεί να βελτιωθεί η λύση;

Προσαρμογές και αλλαγές μπορούν να γίνουν εάν η ανατροφοδότηση είναι μετριασμένη ή αρνητική. Ωστόσο, εάν η λύση δεν ανταποκρίνεται στις προσδοκίες, το επόμενο βήμα θα ήταν να επιστρέψετε στις προτεινόμενες εναλλακτικές λύσεις και να επιλέξετε μια άλλη. Αυτός είναι



ο λόγος για τον οποίο όλα τα βήματα είναι σημαντικά και πρέπει να ακολουθούνται προσεκτικά.

3. Εργαλεία επίλυσης προβλημάτων

Οι γενιές Y και Z φέρνουν έναν νέο τρόπο σκέψης στον επιχειρηματικό κόσμο. Συχνά έχουν νέες γνώσεις και τεχνολογικές δεξιότητες, αυξημένη αίσθηση περιβαλλοντικών θεμάτων και έντονη αίσθηση ισορροπίας μεταξύ επαγγελματικής και προσωπικής ζωής. Μπορεί κάλλιστα να δουν ζητήματα που συνδέονται με τη βιωσιμότητα του γραφείου ή της μονάδας παραγωγής, για παράδειγμα, τα οποία μέχρι τώρα έχουν περάσει απαρατήρητα ή έχουν αγνοηθεί. Όπως αναφέρθηκε παραπάνω, είναι κρίσιμο για την επαγγελματική τους εικόνα να μην αναφέρουν απλώς το πρόβλημα, αλλά και να έχουν μια ιδέα για τη λύση του. Ενώ η εμπειρία παίζει τον ρόλο της, συνήθως δεν είναι αρκετή. Υπάρχουν πολλά χρήσιμα εργαλεία που απαιτούν λίγη εκπαίδευση και ως τέτοια μπορούν να χρησιμοποιηθούν στη διαδικασία επίλυσης προβλημάτων από υπαλλήλους όλων των ηλικιών. Οι νεότεροι εργαζόμενοι μπορούν να βελτιώσουν γρήγορα τις δεξιότητές τους στην επίλυση προβλημάτων χρησιμοποιώντας μεθοδικά αυτά τα εργαλεία. Ενώ οι περισσότεροι από αυτούς λειτουργούν καλά σε ομαδικές καταστάσεις, οι νεότεροι υπάλληλοι συνήθως δεν θα είναι σε θέση να καλούν συναντήσεις ομάδας για θέματα που αντιλαμβάνονται και θα βρουν σημαντικό όφελος από τη χρήση τους μόνοι τους. Θα δουν όχι μόνο βελτιωμένη ανάλυση του προβλήματος και της λύσης, αλλά θα διαπιστώσουν επίσης ότι εκπαιδεύουν και αναπτύσσουν τις διαδικασίες σκέψης τους όσον αφορά την επίλυση προβλημάτων. Μερικά παραδείγματα αυτών των εργαλείων είναι:

1. Τα 6 Καπέλα Σκέψης του Dr. De Bono είναι μια αναγνωρισμένη μέθοδος που χρησιμοποιείται ευρέως στη βιομηχανία από μερικά από τα πιο ανώτερα μέλη των μεγαλύτερων εταιρειών του κόσμου. Περιστρέφεται γύρω από την εξέταση ενός προβλήματος από διαφορετικές οπτικές γωνίες με τρόπο χωρίς συγκρούσεις και μπορεί να χρησιμοποιηθεί είτε από άτομα είτε από ομάδες. Βοηθά στη διερεύνηση ενός ζητήματος σε βάθος καθώς και στην ανάδειξη εναλλακτικών απαντήσεων σε αυτό. Ενισχύει τον καταιγισμό ιδεών μεταξύ των συναδέλφων και την εποικοδομητική σκέψη. Ανάλογα με τα προφίλ προσωπικότητας που αναφέρθηκαν παραπάνω, οι άνθρωποι μπορούν είτε να απορρίψουν νέες ιδέες επειδή βλέπουν μόνο το αρνητικό και το status quo είτε να είναι υπερβολικά αισιόδοξοι και να αγνοήσουν πιθανές παγίδες. Και τα δύο μπορεί να είναι απογοητευτικά για τους άλλους. Τα 6 Καπέλα Σκέψης καθοδηγούν τους ανθρώπους σε μια διαδικασία για να διασφαλίσουν ότι κάθε οπτική γωνία αντιμετωπίζεται κατάλληλα την κατάλληλη στιγμή.

Υπάρχουν έξι διαφορετικά καπέλα:



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.



Το **Μπλε Καπέλο** χρησιμοποιείται για τη διευκόλυνση της διαδικασίας και τη διαχείριση της ροής. Εξασφαλίζει ότι τηρούνται οι 6 κατευθυντήριες γραμμές για το σκεπτικό καπέλο και κρατά τους ανθρώπους «στο καπέλο». Είναι πάντα το πρώτο καπέλο και συνήθως το τελευταίο.



Το **Λευκό Καπέλο** ζητά πληροφορίες, γνωστά ή απαραίτητα γεγονότα.



Το **κίτρινο καπέλο** συμβολίζει τη φωτεινότητα και την αισιοδοξία. Εξερευνά τα θετικά και αναζητά αξία και οφέλη.

Το **Μαύρο καπέλο** προσκαλεί προσοχή και προβληματισμό σχετικά με πιθανές προκλήσεις ή προβλήματα ή γιατί κάτι δεν θα λειτουργούσε. Είναι ένα χρήσιμο καπέλο, και βοηθά στη σωστή αξιολόγηση και προετοιμασία, αλλά συχνά χρησιμοποιείται υπερβολικά και χρησιμοποιείται πολύ νωρίς, γεγονός που σκοτώνει τη δημιουργικότητα.

Το **Πράσινο καπέλο** εστιάζει στη δημιουργικότητα και τις νέες ιδέες. Ενθαρρύνει την πλευρική σκέψη και νέες προοπτικές.

Το **Κόκκινο καπέλο** ζητά την έκφραση συναισθημάτων, προαισθήσεων και ενστίκτων, χωρίς αιτιολόγηση ή εξήγηση.

Παρόλο που το Μπλε Καπέλο χρησιμοποιείται συνήθως πρώτα για να είναι ξεκάθαρα η διαδικασία της συνάντησης, η ατζέντα και ούτω καθεξής, η σειρά με την οποία χρησιμοποιούνται τα καπέλα εξαρτάται από τον λόγο της συνάντησης ή/και το επιθυμητό αποτέλεσμα. Τα σύνθετα θέματα ενδέχεται να απαιτούν πολλαπλές ακολουθίες.

| ΔΡΑΣΤΗΡΙΟΤΗΤΑ | ΑΚΟΛΟΥΘΙΑ ΚΑΠΕΛΑ |
|-----------------------------|---|
| Αρχικές ιδέες | Μπλε, Λευκό, Πράσινο, Μπλε |
| Επιλογή μεταξύ εναλλακτικών | Μπλε, Λευκό, (Πράσινο), Κίτρινο, Μαύρο, Κόκκινο, Μπλε |
| Προσδιορισμός λύσεων | Μπλε, Λευκό, Μαύρο, Πράσινο, Μπλε |
| Γρήγορη ανατροφοδότηση | Μπλε, Μαύρο, Πράσινο, Μπλε |



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.

| | |
|-----------------------------|---|
| Στρατηγικό σχεδιασμό | Μπλε, Κίτρινο, Μαύρο, Λευκό, Μπλε, Πράσινο, Μπλε |
| Βελτίωση Διαδικασιών | Μπλε, Λευκό, Λευκό (Απόψεις άλλων ανθρώπων), Κίτρινο, Μαύρο, Πράσινο, Κόκκινο, Μπλε |
| Λύνοντας προβλήματα | Μπλε, Λευκό, Πράσινο, Κόκκινο, Κίτρινο, Μαύρο, Πράσινο, Μπλε |
| Ανασκόπηση επίδοσης | Μπλε, Κόκκινο, Λευκό, Κίτρινο, Μαύρο, Πράσινο, Μπλε |

https://en.wikipedia.org/wiki/Six_Thinking_Hats

ΣΗΜ

Η διαφορά μεταξύ αυτού του πρώτου εργαλείου και αυτών που ακολουθούν, καθώς και των πολλών άλλων που είναι διαθέσιμα, είναι ότι εστιάζει στο *πώς σκέφτονται οι άνθρωποι καθώς εργάζονται στα βήματα μιας διαδικασίας*. Ως εκ τούτου, είναι πολύ χρήσιμο σε συνδυασμό με άλλα εργαλεία, ειδικά όταν χρειάζονται νέες ιδέες ή είναι πιθανό να υπάρξει αντίσταση ή εχθρότητα μεταξύ των ενδιαφερομένων.

2. Η σχεδιαστική σκέψη είναι μια ανθρωποκεντρική διαδραστική διαδικασία που έχει σχεδιαστεί για να αμφισβητεί τις υποθέσεις και να επαναπροσδιορίζει προβλήματα, έτσι ώστε να μπορούν να αποκαλυφθούν εναλλακτικές στρατηγικές και λύσεις που μπορεί να μην είναι άμεσα εμφανείς με το αρχικό επίπεδο κατανόησης. Υπάρχουν πέντε διαφορετικές φάσεις: ενσυναίσθηση, ορισμός, ιδέα, πρωτότυπο και δοκιμή.

Το Design Thinking είναι μια επαναληπτική, μη γραμμική διαδικασία, δηλαδή πηγαίνει πίσω και μεταξύ των βημάτων. Ανάλογα με το αποτέλεσμα κάθε βήματος, οι χρήστες μπορεί να χρειαστεί να επιστρέψουν ακόμη και στην αρχή.

Είναι και διαδικασία και νοοτροπία. Τόσο η επιστημονική όσο και η σχεδιαστική σκέψη εξαρτώνται από τη δημιουργία και τον έλεγχο υποθέσεων. Η επιστημονική μέθοδος αναζητά την απάντηση στο «τι είναι» ενώ η σχεδιαστική σκέψη αναφέρεται στο «τι μπορεί να είναι» στο μέλλον. (Owen, 2007)

Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.

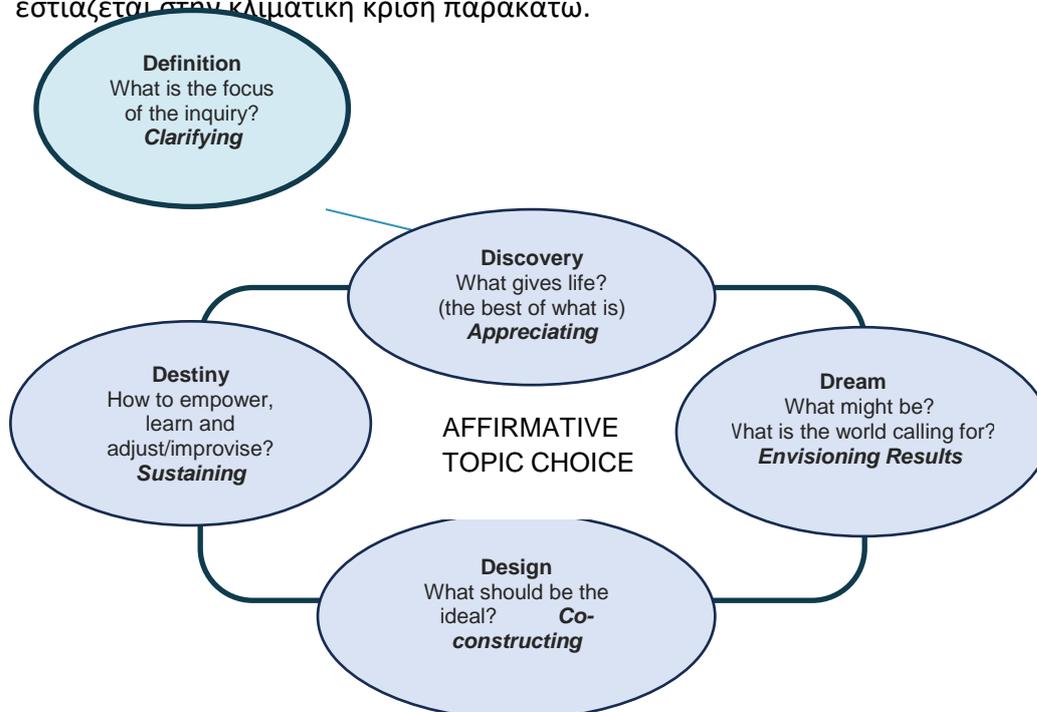


Περισσότερες λεπτομέρειες σχετικά με τον τρόπο εκτέλεσης κάθε βήματος μπορείτε να βρείτε σε έναν ιστότοπο IDEO, γραμμένο από τον Tim Brown. Από πολλές απόψεις μοιάζει με τα 6 Καπέλα Σκέψης στον τρόπο που καθοδηγεί τη διαδικασία της σκέψης.

3. Η μέθοδος Simplex αποτελείται από τη δημιουργία ενός κύκλου εύρεσης και επίλυσης προβλημάτων που θα βοηθήσει τον οργανισμό σας να αναπτυχθεί σε οκτώ διαφορετικά στάδια:

- ❖ Βρείτε το πρόβλημα
- ❖ Βρείτε γεγονότα
- ❖ Προσδιορίστε το πρόβλημα
- ❖ Βρείτε ιδέες
- ❖ Επιλέξτε και Αξιολογήστε
- ❖ Σχέδιο
- ❖ Πουλήστε την ιδέα
- ❖ υποκρίνομαι

4. Η Ερευνητική Εκτίμηση είναι ένας άλλος τρόπος βοήθειας στη διαδικασία επίλυσης προβλημάτων. Εξετάζει τα θετικά αποτελέσματα στις περιοχές που περιβάλλουν το πρόβλημα. Χρησιμοποιεί μια διαδικασία γνωστή ως *The 5 D's*, όπως στο παράδειγμα που εστιάζεται στην κλιματική κρίση παρακάτω.



Το διάγραμμα ελήφθη από τη διεύθυνση <https://organizingengagement.org/models/appreciative-inquiry>



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.

5. Η Μεθοδολογία Soft Systems υπεραπλουστεύει τα πολλά πολυεπίπεδα ζητήματα και τα προσεγγίζει με ξεκάθαρη άποψη. Σε αποτελείται από τα ακόλουθα στάδια:

- ❖ Προσδιορίστε την προκλητική κατάσταση
- ❖ Επικοινωνήστε για την προβληματική κατάσταση
- ❖ Καθιρώστε ορισμούς ρίζας για το σύστημα
- ❖ Δημιουργήστε ένα μοντέλο για να αναπαραστήσετε την έννοια
- ❖ Συγκρίνετε τις εννοιολογήσεις με τον πραγματικό κόσμο
- ❖ Αξιολογήστε πιθανές βελτιώσεις
- ❖ Δημιουργήστε ένα σχέδιο δράσης

6. Η μέθοδος «5 Γιατί», διερευνά την υποκείμενη αιτία και το αποτέλεσμα ορισμένων ζητημάτων. Η ερώτηση «ΓΙΑΤΙ» τίθεται 5 φορές για να βρεθεί η ρίζα του προβλήματος. Για παράδειγμα: Η βάρδια ήταν ένα άτομο κάτω σήμερα. Γιατί; Ο Τζόουνς έχασε το λεωφορείο. Γιατί; Κοιμήθηκε από το ξυπνητήρι του. Γιατί; Δούλευε τα βράδια τις προηγούμενες τρεις μέρες και η αλλαγή ήταν μάλλον πολύ δύσκολη. Βασική αιτία: Κακός σχεδιασμός για την κατανομή των βάρδιων.

7. Η λίστα ελέγχου CATWOE βοηθά στην παροχή μιας υπενθύμισης για την εξέταση διαφορετικών στοιχείων που μπορεί να αποτελούν μέρος του προβλήματος.

| | | |
|----------|------------------------------------|--|
| 1 | Οι πελάτες | Ποιοι είναι οι δικαιούχοι της επιχειρηματικής διαδικασίας και πώς τους επηρεάζει το θέμα; |
| 2 | Ηθοποιοί | Ποιος εμπλέκεται στην κατάσταση; |
| 3 | Μετάβαση | Ποιος είναι ο μετασχηματισμός που βρίσκεται στην καρδιά του συστήματος; |
| 4 | Κοσμοθεωρία | Ποια είναι η μεγάλη εικόνα και ποιες οι παράπλευρες επιπτώσεις του ζητήματος; |
| 5 | Ιδιοκτήτης | Σε ποιον ανήκει η διαδικασία ή η κατάσταση που ερευνάται και τι ρόλο θα διαδραματίσουν στη λύση; |
| 6 | Περιβαλλοντικοί Περιορισμοί | Ποιοι είναι οι περιορισμοί που θα επηρεάσουν τη λύση και την επιτυχία της; |

Λήψη από: Elmansy, R., Elmansy, R., & Elmansy, R. (2021). CTWOE: Δημιουργία λίστας ελέγχου επίλυσης προβλημάτων. Designorate - Design Thinking, Innovation, User Experience and Healthcare Design. <https://www.designorate.com/catwoe-problem-solving/>



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.

Έχει προταθεί ότι η ακολουθία της σειράς του CATWOE είναι πιο χρήσιμη, καθώς ο προβλεπόμενος μετασχηματισμός συνήθως θα αποσαφηνίσει τους εμπλεκόμενους φορείς ή ενδιαφερόμενα μέρη.

Συνοπτικά, όλα αυτά τα εργαλεία επίλυσης προβλημάτων βασίζονται σε:

1. Κάνοντας πολλές ερωτήσεις
2. Ακούγοντας με ανοιχτό μυαλό
3. Σκεπτόμενος τι θα μπορούσε να είναι, αντί για αυτό που είναι
4. Ακολουθώντας μια δομή

4. Δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων

Η ύπαρξη ικανοτήτων επίλυσης προβλημάτων δίνει τη δυνατότητα στους νέους υπαλλήλους να εντοπίσουν την αιτία ενός ζητήματος και να βρουν μια κατάλληλη λύση. Αν και η επίλυση προβλημάτων ταξινομείται συχνά ως ξεχωριστή δεξιότητα, ορισμένες ικανότητες συμβάλλουν σε αυτή την ικανότητα.

Μερικές βασικές ικανότητες επίλυσης προβλημάτων περιλαμβάνουν:

4.1 Ενεργητική ακρόαση και επικοινωνία

Η **ενεργή ακρόαση** είναι η ικανότητα να εστιάζει κανείς σε βάθος σε έναν ομιλητή, να κατανοεί το μήνυμά του και να απαντά με σύνεση. Η ενεργή ακρόαση των άλλων θα βοηθήσει στην ανίχνευση προκλήσεων και δυσκολιών που αντιμετωπίζουν οι άλλοι ή προβλημάτων στα έργα. Είναι σημαντικό για τους νέους να μπορούν να εντοπίζουν αυτά τα ζητήματα, προκειμένου να βρουν συντομότερα μια λύση ή να δημιουργήσουν ένα σχέδιο για την αντιμετώπισή τους (Herrity, 2022).

Ένας άνθρωπος μπορεί να σκεφτεί δύο φορές περισσότερες λέξεις από ό,τι μπορεί να ειπωθεί δυνατά. Η σκέψη είναι πιο γρήγορη από την ομιλία. Αυτό σημαίνει ότι συχνά οι άνθρωποι εκτελούν ένα «δεύτερο πρόγραμμα». Ακούνε, αλλά μόνο σε επιφανειακό επίπεδο. Ταυτόχρονα, ο ακροατής σκέφτεται επίσης τι θα πει μετά ή θα κάνει το βράδυ κ.λπ.

Αυτό είναι γνωστό ως ακρόαση επιπέδου 1. Το επίπεδο 2 απαιτεί πλήρη εστίαση και μη σκέψη για τίποτα άλλο. Η ακρόαση επιπέδου 3 είναι πραγματική ενεργητική ακρόαση. Αυτό περιλαμβάνει τη διακοπή για να συνοψίσετε, να παραφράσετε ή να κάνετε ερωτήσεις για να ελέγξετε την κατανόηση, αλλά όχι για να προσθέσετε μια άποψη.



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.

Η αποτελεσματική επικοινωνία έτσι ώστε οι άνθρωποι να κατανοούν ξεκάθαρα το σημείο που γνωστοποιείται είναι επίσης ένα σημαντικό στοιχείο.

Κατά την επίλυση προβλημάτων, οι νέοι θα πρέπει να γνωρίζουν πώς να εξηγούν το πρόβλημα σε άλλους όταν εντοπίζουν πιθανές λύσεις. Θα πρέπει επίσης να γνωρίζουν τα καταλληλότερα κανάλια επικοινωνίας (προφορικά, μη λεκτικά, οπτικά ή γραπτά) που θα χρησιμοποιήσουν όταν αναζητούν υποστήριξη. Επιπλέον, από τη στιγμή που έχουν βρει μια λύση, είναι σημαντικό να την κοινοποιήσουν σωστά, προκειμένου να εξαλειφθεί η αβεβαιότητα και να διευκολυνθεί η εφαρμογή της (Herrity, 2023).

Στην αληθινά ενεργητική ακρόαση και στην αποτελεσματική επικοινωνία, όταν ένα άτομο έχει πει κάτι, αυτό που θα πείτε ή θα ρωτήσετε στη συνέχεια θα πρέπει να σχετίζεται άμεσα. Το «καταλαβαίνω» δεν είναι πραγματικά μια ενεργητική απάντηση ακρόασης, καθώς δεν καθησυχάζει τον ομιλητή ότι στην πραγματικότητα καταλαβαίνεις. Μια πιο αποτελεσματική απάντηση θα ήταν: «Καταλαβαίνω ότι βλέπετε το Χ ως πρόβλημα και νιώθετε ότι το Υ είναι ο καλύτερος τρόπος για να προχωρήσετε μπροστά. Είναι σωστό? Το να κρατάτε σημειώσεις μπορεί να σας βοηθήσει να βελτιώσετε την ενεργητική ακρόαση, καθώς και το να διατηρείτε ανοιχτό μυαλό και να θεωρείτε αξία σε αυτά που λέει το άλλο άτομο.

4.2 Έρευνα και ανάλυση

Οι ερευνητικές δεξιότητες, μαζί με την ανάλυση, είναι σημαντικές για την επίλυση προβλημάτων, επειδή βοηθούν στη συλλογή σχετικών πληροφοριών, στην ανάλυση επιλογών, στον εντοπισμό προτύπων, στην ενημέρωση, στη λήψη τεκμηριωμένων αποφάσεων και στη διαμόρφωση προβλημάτων με ακρίβεια (Herrity, 2023).

Η επίλυση προβλημάτων απαιτεί την ικανότητα διεξαγωγής έρευνας. Προκειμένου οι νέοι εργαζόμενοι να γίνουν σπουδαίοι λύτες προβλημάτων, πρέπει να είναι σε θέση να εντοπίσουν και να κατανοήσουν τη βασική αιτία του προβλήματος. Μπορούν να αρχίσουν να συλλέγουν περισσότερες πληροφορίες για ένα θέμα κάνοντας καταιγισμό ιδεών με άλλα μέλη της ομάδας, συμβουλευόμενοι πιο έμπειρους συναδέλφους ή μαθαίνοντας μέσω διαδικτυακής έρευνας ή μαθημάτων.

Όταν έχουν ήδη εντοπίσει το πρόβλημα, το επόμενο βήμα θα ήταν η επίλυση του ζητήματος με την ανάλυση της κατάστασης. Οι αναλυτικές τους ικανότητες θα τους βοηθήσουν να κατανοήσουν τις δυσκολίες και να αναπτύξουν αποτελεσματικές λύσεις. Κατά τη διάρκεια της έρευνας, οι νεαροί ενήλικες θα χρειαστούν επίσης αναλυτικές δεξιότητες για τη διάκριση μεταξύ αποτελεσματικών και αναποτελεσματικών ιδεών (Herrity, 2023).



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.

4.3 Ομαδική εργασία

Οι ικανότητες ομαδικής εργασίας είναι απαραίτητες σε καταστάσεις επίλυσης προβλημάτων επειδή προάγουν τη συνεργασία, τις ποικίλες απόψεις και τη συλλογική νοημοσύνη.

Οι νέοι υπάλληλοι με υψηλές ικανότητες ομαδικής εργασίας μπορούν να επικοινωνούν αποτελεσματικά και να συνεργάζονται με άλλους όταν αντιμετωπίζουν μια περίπλοκη πρόκληση, συγκεντρώνοντας τις γνώσεις, την τεχνογνωσία και τις ιδέες τους. Το να έχετε ικανότητες ομαδικής εργασίας σημαίνει ότι είστε σε θέση να επικοινωνείτε αποτελεσματικά. Η ικανότητα να μεταδίδεις την άποψή σου και να κατανοείς πραγματικά τι θέλουν να σου πουν οι άλλοι είναι πολύ σημαντική για την αποτελεσματική ομαδική εργασία.



Η ικανότητα να δουλεύεις καλά με άλλους, να μοιράζεσαι ευθύνες και να συνεισφέρεις στους στόχους της ομάδας είναι απαραίτητη. Αυτό προϋποθέτει να είσαι συνεργάσιμος, ευέλικτος και πρόθυμος να συμβιβαστείς όταν είναι απαραίτητο. Επίσης, η προσαρμοστικότητα και η ευελιξία σε μια ομάδα είναι ζωτικής σημασίας, καθώς τα έργα και οι συνθήκες μπορεί να αλλάξουν. Τα μέλη της ομάδας πρέπει να είναι ανοιχτά σε νέες ιδέες, πρόθυμα να προσαρμόσουν τα σχέδια και να αγκαλιάσουν την αλλαγή για να επιτύχουν τους στόχους της ομάδας.

Εάν ένα άτομο δεν είναι πρόθυμο να λάβει υπόψη του τις απόψεις και τους τρόπους εργασίας των συναδέλφων του και αντιστέκεται στην προσαρμογή του δικού του τρόπου εργασίας, τότε δεν είναι έτοιμο να γίνει αποτελεσματικό μέλος της ομάδας. Τα αποτελεσματικά μέλη της ομάδας είναι σε θέση να ακούν ενεργά τους άλλους, να συνεισφέρουν τις ιδέες τους και να εργάζονται συλλογικά για να ξεπεράσουν τις προκλήσεις. Στους ανθρώπους αρέσει να δουλεύουν με καλούς παίκτες της ομάδας. Το να είσαι καλός εργαζόμενος στην ομάδα είναι σημαντικό, καθώς θα διευκολύνει την ένταξη σε περισσότερα έργα και ομάδες, γεγονός που οδηγεί σε αυξημένη προβολή στην εταιρεία και ισχυρότερη δικτύωση.



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.

4.4 Δημιουργικότητα

Η δημιουργικότητα - ή δημιουργική σκέψη - στον επαγγελματικό κόσμο είναι η ικανότητα να βλέπει κανείς πέρα από αυτό που είναι και να βλέπει τι θα μπορούσε να είναι. Είναι μια πολύτιμη δεξιότητα στην επίλυση προβλημάτων επειδή βοηθά στην ανάπτυξη νέων και καινοτόμων ιδεών, αυξάνοντας την αποτελεσματικότητα και βρίσκοντας μη συμβατικές λύσεις σε πολύπλοκα προβλήματα (Birt, 2023).



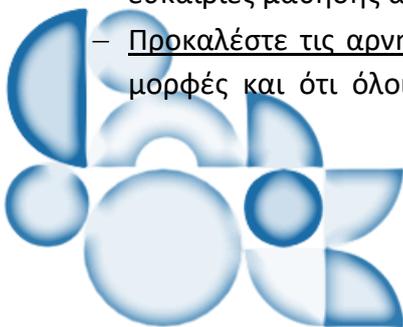
Η δημιουργικότητα ενθαρρύνει την εξερεύνηση ανεξερεύνητων μονοπατιών και την εξέταση εναλλακτικών δυνατοτήτων που μπορεί να οδηγήσουν σε πρωτοποριακές λύσεις. Στην επίλυση προβλημάτων, η δημιουργικότητα χρησιμεύει ως καταλύτης για νέες ιδέες και ωθεί τα όρια του δυνατού, ανοίγοντας έτσι πόρτες σε μετασχηματιστικές λύσεις που διαφορετικά μπορεί να είχαν παραβλεφθεί.

Είναι σημαντικό να καταλάβουμε ότι η δημιουργικότητα δεν είναι ένα έμφυτο ταλέντο που διαθέτουν μόνο ορισμένοι άνθρωποι, αλλά όπως συμβαίνει με κάθε δεξιότητα, μπορεί να αναπτυχθεί και να καλλιεργηθεί με την πάροδο του χρόνου.

Ακολουθούν ορισμένες στρατηγικές που χρησιμοποιούνται από άτομα ή μέντορες για να βοηθήσουν να ξεπεραστεί η πεποίθηση κάποιου ότι δεν είναι δημιουργικός:

- Αγκαλιάστε τον πειραματισμό : Ασχοληθείτε με δραστηριότητες που επιτρέπουν την εξερεύνηση διαφορετικών ιδεών και λύσεων. Δοκιμάστε νέα χόμπι, ξεκινήστε δημιουργικά έργα ή πειραματιστείτε με διαφορετικές προσεγγίσεις. Ο πειραματισμός μπορεί να απελευθερώσει κρυμμένα ταλέντα και να αναπτύξει δημιουργικές δεξιότητες.
- Αναζητήστε έμπνευση : Αναζητήστε εμπνευσμένους ανθρώπους και διαφορετικές μορφές τέχνης, λογοτεχνίας ή μουσικής που είναι προκλητικές, απαιτούν διαφορετικό τρόπο σκέψης και επεκτείνονται προοπτική.
- Εξασκηθείτε στη δημιουργικότητα : Η συνεπής εξάσκηση θα βελτιώσει τις δημιουργικές ικανότητες. Ενθαρρύνετε αφιερωμένο τακτικό χρόνο για δημιουργικές δραστηριότητες. Ο Ιστός παραθέτει πολλές ιδέες για δραστηριότητες, μερικές από τις οποίες έχουν ήδη αναφερθεί. Αυτός ο ιστότοπος παρέχει οδηγίες για 18 δραστηριότητες. <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/creativity-exercise>
- Αγκαλιάστε την αποτυχία : Μη φοβάστε να κάνετε λάθη ή να αντιμετωπίσετε αναποδιές. Η δημιουργικότητα συχνά περιλαμβάνει δοκιμή και λάθος. Η αποδοχή των αποτυχιών ως ευκαιρίες μάθησης αναπτύσσει τη δημιουργική σκέψη.
- Προκαλέστε τις αρνητικές πεποιθήσεις : Αναγνωρίστε ότι η δημιουργικότητα έχει πολλές μορφές και ότι όλοι έχουν τη δυνατότητα να είναι δημιουργικοί. Τα άτομα πρέπει να

Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.



επικεντρωθούν στα δυνατά τους σημεία και να αναγνωρίσουν τις στιγμές που έχουν επιδείξει δημιουργικότητα, ανεξάρτητα από το πόσο μικρή ή αντισυμβατική είναι.

4.4.1 Δημιουργικότητα και Δημιουργία Εργασίας

Το Job crafting είναι ένας όρος που χρησιμοποιείται για να περιγράψει τι κάνουν οι εργαζόμενοι για να προσθέσουν ή να δημιουργήσουν το ρόλο τους ώστε να εκπληρώσουν τις ευθύνες τους, αλλά με τρόπο που αυξάνει την ικανοποίηση και την ικανοποίησή τους.

Η δημιουργία εργασιών μπορεί να γίνει με 3 τρόπους:

1. **Προσθήκη (ή αφαίρεση) εργασιών στον αρχικό ρόλο** π.χ. Κάποιος στην πληροφορική που διευκολύνει τους συναδέλφους να είναι περιβαλλοντικά βιώσιμοι, ψύχοντας γυάλινα μπουκάλια νερού, ώστε οι συνάδελφοι να μπορούν να πουν «όχι» στο νερό σε μπουκάλια για κατοικίδια. Φυσικά, με τη διευθυντική έγκριση, μπορούν επίσης να προστεθούν εργασιακά καθήκοντα, όπως μια νέα πρόσληψη ανθρώπινου δυναμικού που μοιράζεται την ψηφιακή εμπειρία με λιγότερο ικανό προσωπικό.
2. **Αλλαγή του τρόπου με τον οποίο εκτελούνται οι εργασίες**, π.χ. σηκώνοντας το τηλέφωνο ή περπατώντας σε ένα γραφείο για να εξηγήσετε κάτι σε έναν συνάδελφο αντί να στείλετε απλώς ένα email. Με αυτόν τον τρόπο ο νεαρός εργαζόμενος αυξάνει την κοινωνική επαφή και την επαγγελματική δικτύωση.
3. **Αλλαγή του τρόπου με τον οποίο βλέπουν τα καθήκοντά τους**, π.χ. Κάποιος που εργάζεται στη ρεσεψιόν θα μπορούσε να δει τη δουλειά του ως ένα ευγενικό «γνωριμίας και χαιρετισμού» και να επιστρέψει βιαστικά στην άλλη του δουλειά. Ή θα μπορούσαν να δουν ότι ο ρόλος τους είναι σημαντικός επειδή είναι η αρχή της ζωντανής επαφής των επισκεπτών με την εταιρεία και έτσι ο ρόλος τους γίνεται καλός οικοδεσπότης και δημιουργία θερμής υποδοχής και καλής εντύπωσης.

4.5 Λήψη αποφάσεων

Η λήψη αποφάσεων είναι η διαδικασία επιλογής της καλύτερης δυνατής επιλογής από διάφορες εναλλακτικές (Herrity, 2023).



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.

Οι δεξιότητες λήψης αποφάσεων είναι επίσης σημαντικές για την επίλυση προβλημάτων, καθώς δίνουν τη δυνατότητα στους νέους να αξιολογούν τις επιλογές, να σταθμίζουν εναλλακτικές λύσεις και να επιλέγουν την καταλληλότερη πορεία δράσης. Η αποτελεσματική λήψη αποφάσεων περιλαμβάνει τη συλλογή σχετικών πληροφοριών, την κριτική τους ανάλυση και την εξέταση των πιθανών αποτελεσμάτων και συνεπειών. Οι νέοι υπάλληλοι που είναι καλοί στη λήψη αποφάσεων μπορούν να λύσουν γρήγορα και αποτελεσματικά προβλήματα, ακόμη και σε δύσκολες καταστάσεις. Αυτό μπορεί να τους βοηθήσει να ξεχωρίσουν και να κερδίσουν την αναγνώριση από τους συναδέλφους και τους ανωτέρους τους.



Για περισσότερες πληροφορίες, ανατρέξτε στην Ενότητα 5 - Λήψη Αποφάσεων.

5. Πώς να βελτιώσετε τις δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων

Καθώς η επίλυση προβλημάτων περιλαμβάνει την κατανόηση ενός ζητήματος, την ανάπτυξη μιας στρατηγικής και την εφαρμογή μιας λύσης, απαιτείται μια προγραμματισμένη προσέγγιση και πρακτική για τη βελτίωση αυτής της ικανότητας. Αυτοί είναι μερικοί τρόποι για το πώς να βελτιώσετε τις δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων των νεαρών υπαλλήλων:

Εξασκηθείτε στη δημιουργική επίλυση προβλημάτων . Ο καλύτερος τρόπος για να μάθετε πώς να λύνετε προβλήματα είναι η εξάσκηση. Όσο περισσότερες καταστάσεις απαιτούν δημιουργική λύση, τόσο πιο εύκολο θα είναι να λυθεί ένα πρόβλημα. Οι νεαροί ενήλικες θα πρέπει να εκτίθενται σε διάφορα σενάρια που απαιτούν διαφορετική σκέψη σε τακτική βάση. Μερικές δραστηριότητες που μπορούν να είναι χρήσιμες για την ανάπτυξη αυτών των δεξιοτήτων είναι (“Unit 4: Problem Solving Skills,” 2017):



- Συζητήσεις
- Συζητήσεις: η συμμετοχή σε συζητήσεις απαιτεί διαδικασίες σκέψης, ακρόαση, λογικά επιχειρήματα και αντεπιχειρήματα, παρουσίαση επιχειρημάτων λογικά και με την κατάλληλη σειρά, ανοιχτή σε ποικίλες αλλά ορθολογικές απόψεις κ.λπ. Αυτό προάγει την κριτική σκέψη, η οποία είναι απαραίτητη για την επίλυση προβλημάτων.
- Καταιγισμός ιδεών: προωθεί την καινοτόμο σκέψη και ενθαρρύνει δημιουργικές λύσεις.

Αποκτήστε περισσότερες τεχνικές γνώσεις . Ίσως είναι ευκολότερο να λυθούν προβλήματα εάν οι νέοι εργαζόμενοι έχουν ισχυρές τεχνικές γνώσεις εργασίας στον τομέα τους. Μερικές φορές χρειάζονται απλώς περισσότερες ικανότητες για να είναι πιο καινοτόμοι. Όσο

Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.



περισσότερο κατανοούν την τεχνική πλευρά του κλάδου τους, τόσο πιο εύκολο θα είναι να αποσαφηνίσουν τις προκλήσεις, να αποκαλύψουν συνδέσμους και να δημιουργήσουν λύσεις (Indeed Editorial Team, 2023d).

Αναζητήστε ευκαιρίες για να λύσετε προβλήματα . Η έκθεση σε νέες καταστάσεις θα προσφέρει επίσης στους νέους την αντίληψη να αναγνωρίζουν τα προβλήματα πριν αυτά συμβούν. Θα πρέπει να αναζητούν ενεργά ευκαιρίες για συμμετοχή σε ομάδες επίλυσης προβλημάτων. Για παράδειγμα, μπορούν να προσφερθούν εθελοντικά για νέα έργα στον τρέχοντα ρόλο τους, σε άλλη ομάδα ή εκτός του χώρου εργασίας. (Herrity, 2023).

Διαχείριση Συναισθημάτων . Προκειμένου να βοηθηθούν οι νέοι εργαζόμενοι να γίνουν καλύτεροι λύτες προβλημάτων και λήψη αποφάσεων, είναι να τους βοηθήσουμε να διαχειριστούν πιο αποτελεσματικά τα συναισθήματά τους χρησιμοποιώντας τη Συναισθηματική Νοημοσύνη (ΣΝ). Τα άτομα με υψηλή ΕΙ είναι σε θέση να λύνουν καλύτερα προβλήματα, ακόμη και όταν εμπλέκονται έντονα συναισθήματα. Αυτές είναι επτά συμβουλές για να διαχειριστείτε τα συναισθήματα και να βελτιώσετε τις δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων των καθοδηγούμενων σας («Διαχείριση συναισθημάτων για επιτυχή επίλυση προβλημάτων: Επτά εύκολες συμβουλές», nd):



- **Ξεκούραση** : η κούραση μπορεί να μεγαλώσει τα συναισθήματα και να ενθαρρύνει αρνητικές σκέψεις.
- **Ελέγξτε την πείνα**: μπορεί να είναι δύσκολο για τους νέους να παραμείνουν συγκεντρωμένοι εάν πεινούν.
- **Ισορροπήστε τη διάθεση** : εάν οι νεαροί ενήλικες είναι σε «κακή» διάθεση ή βιώνουν αρνητικά συναισθήματα, είναι καλύτερο να καθυστερήσετε την επίλυση προβλημάτων και να επιστρέψετε σε αυτήν αργότερα.



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.

- **Διατηρήστε τη συναισθηματική επίγνωση:** είναι σημαντικό για τους νέους να παραμείνουν ενήμεροι για τα δικά τους συναισθήματα και τα συναισθήματα των άλλων καθ' όλη τη διάρκεια της διαδικασίας επίλυσης προβλημάτων.
- **Μην βιαστείτε να κρίνετε:** είναι καλύτερα να μην βιαστείτε για μια βραχυπρόθεσμη λύση, οι νέοι εργαζόμενοι θα πρέπει να δουν πολλαπλές προοπτικές.
- **Χρησιμοποιήστε έναν διευκολυντή:** εάν τα συναισθήματα εμποδίζουν την παραγωγή μιας λύσης υψηλής ποιότητας, η χρήση ενός ουδέτερου διαμεσολαβητή (όπως ένας μέντορας) μπορεί να βοηθήσει.
- **Λάβετε εκπαίδευση:** είναι πάντα απαραίτητο να εξασκείτε αυτές τις δεξιότητες ή να παρακολουθείτε εργαστήρια διαδικτυακά ή που παρέχονται από τον οργανισμό για να αυξήσετε την αυτογνωσία και να αναπτύξετε τις δεξιότητες για να διαχειριστείτε δυνατά συναισθήματα και να γίνετε επιτυχημένος λύτης προβλημάτων.

6. Ερωτήσεις για Αυτοστοχασμό

1. Συζητήστε με τον νεότερο συνάδελφό σας ένα πρόβλημα που αντιμετωπίζει ο ίδιος ή η ομάδα στη δουλειά. Ζητήστε τους να σκεφτούν ποια από τις παραπάνω προσεγγίσεις θα ήταν χρήσιμη. Ζητήστε τους να δοκιμάσουν την προσέγγιση.
2. Δεδομένης της φύσης των προκλήσεων ή των προβλημάτων που αντιμετωπίζουν οι νεότεροι εργαζόμενοι στον οργανισμό σας, ποια από τις προσεγγίσεις σε αυτό το κεφάλαιο θα τους ήταν πιο χρήσιμη; Μοιραστείτε αυτά που θεωρείτε πιο χρήσιμα.
3. Τι πρέπει να συμβεί για να αποκτήσει το κατώτερο προσωπικό σας ικανό να χρησιμοποιεί τα διαθέσιμα εργαλεία επίλυσης προβλημάτων; Σκεφτείτε και τις ψηφιακές εφαρμογές.
4. Σκεφτείτε ένα πρόβλημα που είχατε στο παρελθόν – είτε στην προσωπική σας ζωή είτε στη δουλειά. Ποια διαδικασία ακολουθήσατε για να βρείτε την πιο αποτελεσματική (για εσάς) απάντηση.; Καταγράψτε τα βήματα.



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.

7. ΠΗΓΕΣ

Techno Stress & Zoom Fatigue

How to avoid Zoom fatigue, Oxford abstracts. <https://oxfordabstracts.com/blog/5-ways-to-reduce-zoom-fatigue-when-you-just-cant-get-out-of-a-meeting/> [accessed 10 May 2023]

Kirti, S., (2023). *What is Technostress? (+How to Deal with it)*. The Whatfix Blog [online]. Available from: <https://whatfix.com/blog/beat-workplace-technostress/> [accessed 21 March 2023]

Slaughter C., (2020). *What is Zoom Fatigue and What can we do about it?* Circle Forward. [online]. Available from: <https://circleforward.us/what-is-zoom-fatigue-and-what-can-we-do-about-it/> [accessed 16 April 2023]

World Health Organisation (2023). *Stress*. [online]. Available from: https://www.who.int/news-room/questions-and-answers/item/stress/?Gclid=EAlaIqobChMI7tPO7e6aaqQMVPoVoCR1fmwVvEAAAYASAAEqJGB_D_BwE [accessed 14 April 2023]

Age And Generational Issues

Animals Amplified. (2022). *Train your Employees to Problem Solve*. [online]. Available from: <https://www.animalsamplified.com/train-your-employees-to-problem-solve/> [accessed 19 April 2023]

Benbow, D. W., Zarghami, A. (2017). *Introduction to 8D Problem Solving | ASQ*. (n.d.). [online]. Available from: https://asq.org/quality-press/displayitem?item=H1531&utm_source=Prob&utm_medium=webpage&utm_campaign=Prob&utm_id=LAQ [accessed 18 May 2023]

Birt, J. (2023). *Creativity Skills: Definition, Tips and Examples*. Indeed Career Guide. [online]. Available from: <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/creativity-skills> [accessed 09 March 2023]

Buerhring, S. (2023). *CATWOE business analysis technique*. [online]. Available from: <https://www.knowledgetrain.co.uk/business-analysis/business-analyst-course/business-analysis-technique-catwoe> [accessed 20 March 2023]



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.

Experiential Education: Problem Solving Tools and Techniques. (n.d.). University of Tasmania. [online]. Available from:

https://utas.shorthandstories.com/PP_Problem_Solving_Practical_Tools_and_Techniques/index.html [accessed 12 April 2023]

Hale, J. (2022). *What Is Active Listening? Important Skills & Techniques You Need to Know*. Crucial Learning. [online]. Available from: <https://cruciallearning.com/blog/important-skills-to-be-an-active-learner-crucial-learning/#:~:text=Identify%20and%20Solve%20Problems,goal%20is%20empathy%20and%20understanding> [accessed 11 May 2023]

Herrity, J. (2022). *11 Active Listening Skills To Practice (With Examples)*. Indeed Career Guide. [online]. Available from: <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/active-listening-skills> [accessed 24 March 2023]

Herrity, J. (2023). *What Are Problem-Solving Skills? Definitions and Examples*. Indeed Career Guide. [online]. Available from: <https://www.indeed.com/career-advice/resumes-cover-letters/problem-solving-skills> [accessed 24 March 2023]

High Performing Systems, Inc. (2017). *Managing Emotions for Successful Problem Solving: Seven Easy Tips.* (n.d.) [online]. Available from: <https://www.hpsys.com/PDFs/ElatWorkSeriesManageEmotions.pdf> [accessed 27 May 2023]

Indeed Editorial Team. (2023). *Soft Systems Methodology: Definition, Steps and Benefits*. [online]. Available from: <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/soft-systems-methodology> [accessed 26 May 2023]

Indeed Editorial Team. (2023b). *10 Ways To Improve Your Creative Problem-Solving Skills*. Indeed Career Guide *How to Put Problem – Solving Skills To Work In 6 Steps*. [online]. Available from: <https://www.indeed.com/career-advice/career-development/effective-problem-solving-steps> [accessed 18 April 2023]

Kizer, K. (2023). *What Are Problem-Solving Skills? (Definition, Examples, And How To List On A Resume)*. Zippia. [online]. Available from: <https://www.zippia.com/advice/problem-solving-skills/> [accessed 18 May 2023]



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.

Knight, R. (2014). Managing People from 5 Generations. *Harvard Business Review*. [online]. Available from: <https://hbr.org/2014/09/managing-people-from-5-generations>. [accessed 05 May 2023]

Mba, C. M. P. (2023). *What Is Appreciative Inquiry?* (Definition, Examples & Model). PositivePsychology.com. [online]. Available from: <https://positivepsychology.com/appreciative-inquiry/> [accessed 07 March 2023]

Problem Solving Tools

Bionity.com. (2023). *Technostress*. [online]. Available from: <https://www.bionity.com/en/encyclopedia/Technostress.html> [accessed 1 June 2023]

Brod, C. (1984). *Technostress: The Human Cost of the Computer Revolution*. Reading, Addison Wesley.

D'Angelo, A. J. (1995). *The College Blue Book: A Few Thoughts, Reflections & Reminders on How to Get the Most Out of College & Life*. [online]. Available from: <https://www.amazon.com/College-Blue-Book-Reflections-1-Nov-1995/dp/B013PT3NJM> [accessed 16 June 2023]

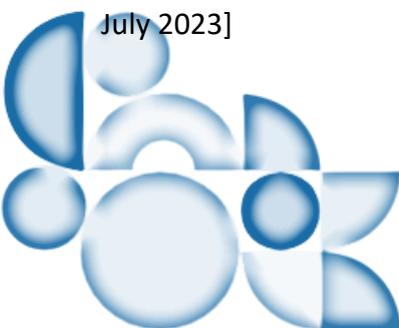
DeakinCo. | Powering Workplace Performance. (2023, January 2). *Why problem solving skills matter in the workplace*. [online]. Available from: <https://deakinco.com/resource/why-problem-solving-matters-in-workplace/> [accessed 16 June 2023]

Dr Elmansy, R. (2022). *What Are The Six Thinking Hats? And How to Use Them?*, Designorate.com. [online]. Available from: <https://www.designorate.com/the-six-hats-of-critical-thinking-and-how-to-use-them/> [accessed 05 June 2023]

IDEO Design Thinking. (2018). *Design Thinking Defined*. [online]. Available from: <https://designthinking.ideo.com/> [accessed 17 May 2023]

IGNOU. (2018). *Unit 4 : Problem Solving Skills*. [online]. Available from: <http://egyankosh.ac.in//handle/123456789/41771> [accessed 16 June 2023]

MindTools. *Home*. (n.d.). [online]. Available from: <https://www.mindtools.com> [accessed 25 July 2023]



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.

Organizing Engagement. (2012). *Appreciative Inquiry*. [online]. Available from: <https://organizingengagement.org/models/appreciative-inquiry/#:~:text=Appreciative%20Inquiry%20is%20an%20asset,their%20communities%2C%20organizations%2C%20or%20teams> [accessed 07 July 2023]

Owen, C. (2007). Design Thinking: Notes on its Nature and Use. *Design Research Quarterly*. Vol. 2, NO. 1, January, 2007, pp. 16-27. [online]. Available from: https://www.id.iit.edu/wp-content/uploads/2015/03/Design-thinking-notes-on-its-nature-and-use-owen_desthink071.pdf [accessed 14 May 2023]

Stewart, D. (2021, August 9). *7 Advantages of Team Problem-Solving*. Stewart Leadership. [online]. Available from: <https://blog.stewartleadership.com/7-advantages-of-team-problem-solving#:~:text=increased%20creativity,the%20success%20of%20the%20team> [accessed 13 April 2023]

Systems, S. (2023). 5 Steps to Performing an Effective Root Cause Analysis. *Sparta Systems*. [online]. Available from: <https://www.spartasystems.com/resources/perform-effective-root-cause-analysis/> [accessed 13 April 2023]

Tableau. (2023). *Root Cause Analysis Explained: Definition, Examples, and Methods*. (n.d.). [online]. Available from: [https://www.tableau.com/learn/articles/root-cause-analysis#:~:text=Root%20cause%20analysis%20\(RCA\)%20is,symptoms%20and%20putting%20out%20fires](https://www.tableau.com/learn/articles/root-cause-analysis#:~:text=Root%20cause%20analysis%20(RCA)%20is,symptoms%20and%20putting%20out%20fires). [accessed 13 April 2023]

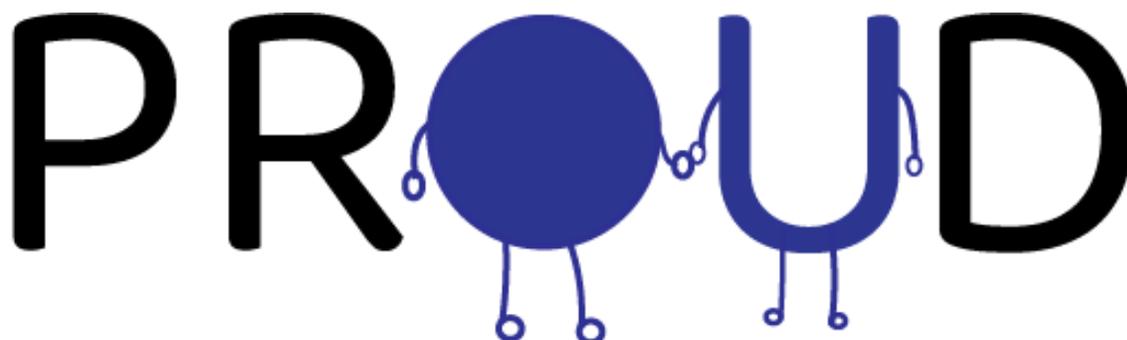
University of Tasmania. (2023). Problem Solving: Practical Tools and Techniques. [online]. Available from: https://utas.shorthandstories.com/PP_Problem_Solving_Practical_Tools_and_Techniques/index.html [accessed 16 June 2023]



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.

Τίτλος έργου: Επαγγελματική βοήθεια νέων εργαζομένων που αντιμετωπίζουν διάφορες προκλήσεις στην εργασία

Αριθμός έργου: 2022-1-HU01-KA220-000086673



Professional aid 4 young workers facing diverse challenges at work



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.

ΟΝΟΜΑ ΤΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ: Επίλυση προβλημάτων

ΤΙΤΛΟΣ ΚΑΛΥΤΕΡΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ: Διαχείριση συναισθημάτων

ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ

Οι νέοι μπορούν να τείνουν να αποφεύγουν τα προβλήματα και να μην προσπαθούν να αναζητήσουν λύσεις γιατί μπορεί να φοβούνται ότι επιλέγουν το λάθος, να αποτύχουν και να χάσουν την εικόνα τους μπροστά στους ανωτέρους.

ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΤΟΥ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ

Η νεαρή ενηλικίωση θεωρείται ως περίοδος ανάπτυξης, ανάπτυξης και αβεβαιότητας. Ορισμένοι νεαροί ενήλικες βιώνουν μερικές φορές άγχος καθώς προσαρμόζονται στις υποχρεώσεις που προκύπτουν από τη ζωή και την εργασία στον πραγματικό κόσμο. Στην πρώιμη ενήλικη ζωή, η παρορμητικότητα και οι κακές δεξιότητες επίλυσης προβλημάτων μπορεί να είναι κοινές. Όταν έχουν μια διαδικασία επίλυσης προβλημάτων, οι νέοι μερικές φορές τείνουν να αισθάνονται άγχος επειδή προσπαθούν να βρουν μια σωστή λύση καθώς φοβούνται την αποτυχία.

Η εκμάθηση του τρόπου διαχείρισης των συναισθημάτων μπορεί να βοηθήσει στη βελτίωση των δεξιοτήτων επίλυσης προβλημάτων και στην επίτευξη των επιθυμητών αποτελεσμάτων.

Παράδειγμα περίπτωσης

Η Άννα είναι μια νέα επαγγελματίας που έχει ξεκινήσει να εργάζεται σε ένα πρακτορείο μάρκετινγκ. Όταν ήρθε αντιμέτωπη με άγνωστα ή περίπλοκα προβλήματα, η Άννα ένιωθε αβέβαιη για το πώς να τα προσεγγίσει. Άρχισε να αισθάνεται άγχος γιατί δεν μπορούσε να σκεφτεί δημιουργικά και να βρει καινοτόμες λύσεις. Ένιωθε φοβισμένη ότι οι αποφάσεις της δεν θα ήταν αρκετά καλές, έτσι άρχισε να βασίζεται σε μεγάλο βαθμό σε άλλους για καθοδήγηση.

Η Άννα αποφάσισε να εξηγήσει τις αμφιβολίες της στον Τζον, έναν συνάδελφο που εργαζόταν σε αυτό το πρακτορείο για 1 χρόνο, ώστε να μπορέσει ίσως να κερδίσει κάποιες συμβουλές που

Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.



τον βοήθησαν στην αρχή της δουλειάς. Η Άννα ανέφερε στον Τζον πώς ένιωθε αγχωμένη με όλα τα προβλήματα που εμφανίζονταν στο χώρο εργασίας και πώς δεν έβρισκε καλές λύσεις και ένιωθε κολλημένη.

Ο Τζον της εξήγησε ότι όταν έφτασε ένιωθε όπως ανέφερε η Άννα και την καθησύχασε ότι αυτό το αίσθημα στην αρχή ήταν απολύτως φυσιολογικό. Ο Τζον περιέγραψε πώς κατάφερε να ελέγξει αυτά τα συναισθήματα και ανέφερε πώς βρήκε τον καλύτερο τρόπο να λύσει προβλήματα.

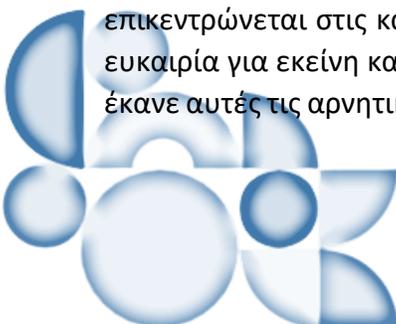
Η Άννα συνειδητοποίησε ότι οι αρνητικές σκέψεις που έκανε δεν τη βοηθούσαν να βρει δημιουργικές λύσεις, κι έτσι άρχισε να επικεντρώνεται στις καλές σκέψεις. Μετά από μερικές εβδομάδες και ζητώντας βοήθεια κάθε φορά που χρειαζόταν, η Άννα άρχισε να νιώθει πιο άνετα και σίγουρη.

ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΛΥΣΗ

Για να διαχειριστούν καλύτερα οι νέοι εργαζόμενοι μια διαδικασία επίλυσης προβλημάτων, είναι σημαντικό να διαχειρίζονται τα συναισθήματά τους. Για να επιτευχθεί αυτό, οι νεαροί ενήλικες θα πρέπει να υιοθετήσουν τα ακόλουθα βήματα:

- 1. Προσδιορίστε τα συναισθήματά σας .** Η Άννα άρχισε να συνειδητοποιεί ότι ένιωθε αβεβαιότητα και άγχος ενώ δούλευε στη νέα της δουλειά. Ο εντοπισμός των συναισθημάτων που νιώθετε είναι ένα πολύ σημαντικό βήμα, καθώς μπορείτε να καταλήξετε στο συμπέρασμα γιατί αισθάνεστε έτσι και να κάνετε αλλαγές για να διαχειριστείτε αυτά τα συναισθήματα.
- 2. Κατανοήστε και ανακαλύψτε γιατί νιώθουμε έτσι.** Η Άννα άρχισε να παρατηρεί ότι κάθε φορά που έπρεπε να λύσει οποιοδήποτε πρόβλημα άρχιζε να αισθάνεται άγχος και φόβο. Καθώς δεν ήξερε πώς να διαχειριστεί αυτά τα συναισθήματα, ζήτησε βοήθεια από έναν συνάδελφο.
- 3. Διαχειριστείτε μη βοηθητικές σκέψεις.** Αφού μίλησε με το Τζον, συνειδητοποιεί ότι αυτό που ένιωθε ήταν απολύτως φυσιολογικό (σταμάτησε να κρίνει τον εαυτό της). Έκανε γενικεύσεις και πίστευε ότι αν αποτύχει μια φορά, θα αποτυγχάνει πάντα. Όταν μιλούσε με τον Τζον, κατάλαβε ότι έπρεπε να επαναπροσδιορίσει αυτές τις σκέψεις εστιάζοντας στα καλά πράγματα.
- 4. Λάβετε μέτρα και υιοθετήστε συμβουλές αυτοφροντίδας.** Η Άννα συνειδητοποίησε ότι οι αρνητικές σκέψεις που έκανε δεν τη βοηθούσαν να βρει δημιουργικές λύσεις, κι έτσι άρχισε να επικεντρώνεται στις καλές σκέψεις. Άρχισε να σκέφτεται ότι αυτή η δουλειά ήταν μια μεγάλη ευκαιρία για εκείνη και ότι επρόκειτο να μάθει πολλά νέα πράγματα εκεί. Έτσι, κάθε φορά που έκανε αυτές τις αρνητικές σκέψεις προσπαθούσε να επικεντρωθεί στο καλό μέρος (ότι από αυτά

Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.



τα προβλήματα μάθαινε πολλά νέα πράγματα) και προσπαθούσε να ζητήσει βοήθεια όποτε τη χρειαζόταν χωρίς να κρίνει τον εαυτό της.

Η Άννα προσδιόρισε αυτές τις συμβουλές για να διαχειριστεί τα συναισθήματα και να βελτιώσει τις δεξιότητές της στην επίλυση προβλημάτων:

- Ξεκούραση
- Καλή διατροφή
- Ισορροπία διάθεσης
- Συναισθηματική επίγνωση.
- Κριτική σκέψη
- Επικοινωνία
- Εξάσκηση

ΜΑΘΗΜΑΤΑ/ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Για την επίλυση προβλημάτων με ευκολότερο τρόπο χωρίς άγχος και φόβο για αποτυχία, οι νέοι εργαζόμενοι θα πρέπει να δίνουν σημασία στη διαχείριση των συναισθημάτων τους. Είναι σημαντικό να μάθουμε πώς να ρυθμίζουμε τα συναισθήματά μας, καθώς μπορεί να μας βοηθήσει να πάρουμε καλύτερες αποφάσεις. Η κατανόηση των συναισθημάτων μας μάς δίνει τη δυνατότητα να συνειδητοποιήσουμε τα ερεθίσματα μας και να αποκτήσουμε γνώση για το πώς να αντιδράσουμε με ευεργετικούς τρόπους. Η αποδοχή των συναισθημάτων μας μας επιτρέπει επίσης να αναλύουμε τις σκέψεις και τις απόψεις μας αντικειμενικά χωρίς να κρίνουμε αυτόματα τον εαυτό μας και τους άλλους.

ΠΗΓΕΣ

Ghosh, S., & Halder, S. (2020). *Emotional Regulation and Cognitive Flexibility in Young Adults*. *Journal of Psychosocial Research*, 15(2), 609–617.

<https://doi.org/10.32381/jpr.2020.15.02.22>

Managing Emotions for Successful Problem Solving: Seven Easy Tips. (n.d.). High Performing Systems, Inc. <https://www.hpsys.com/PDFs/ElatWorkSeriesManageEmotions.pdf>



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.

The importance of managing emotions. (n.d.). HealthHub.

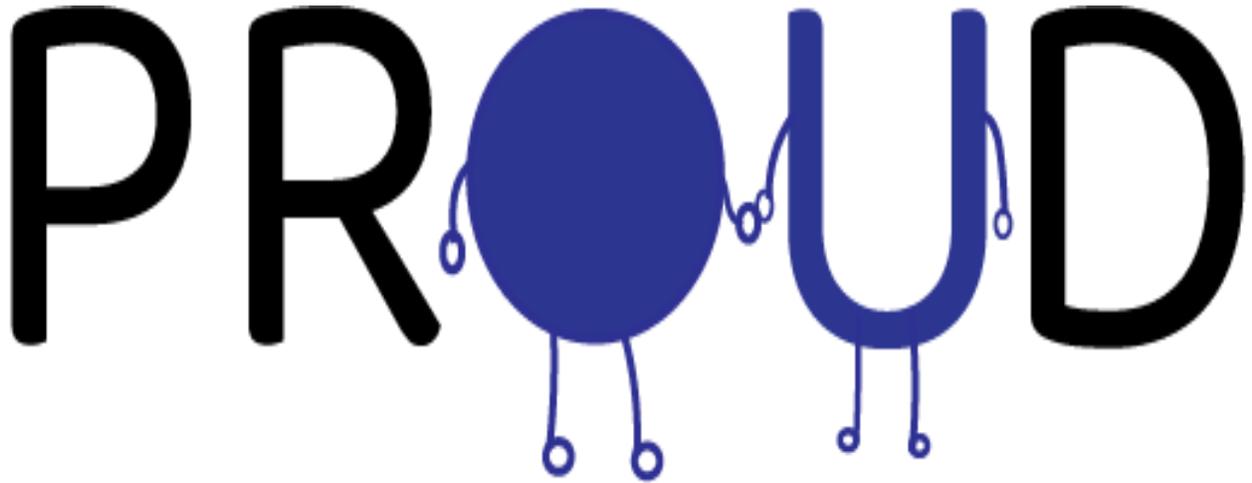
<https://www.healthhub.sg/programmes/186/MindSG/Caring-For-Ourselves/Managing-Our-Emotions-Youths>



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.

Τίτλος έργου: Επαγγελματική βοήθεια νέων εργαζομένων που αντιμετωπίζουν διάφορες προκλήσεις στην εργασία

Αριθμός έργου: 2022-1-HU01-KA220-000086673



Professional aid 4 young workers facing diverse challenges at work

ΟΝΟΜΑ ΤΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ: Επίλυση προβλημάτων

ΤΙΤΛΟΣ ΚΑΛΥΤΕΡΗΣ ΠΡΑΚΤΙΚΗΣ: Προοπτική και Δημιουργικότητα

ΠΡΟΣΔΙΟΡΙΣΜΟΣ ΤΟΥ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ

Οι νέοι μπορεί να βρουν γρήγορα μια λύση για ένα συγκεκριμένο ζήτημα. Στον τομέα της επίλυσης προβλημάτων, η ήρεμη αξιολόγηση της κατάστασης και η κατανόηση της πολυεπίπεδης κατάστασης είναι πρωταρχικής σημασίας. Επομένως, το να έχουν ανοιχτό μυαλό σε διαφορετικές λύσεις είναι μια σημαντική δεξιότητα για τους νέους υπαλλήλους.

ΣΥΝΟΠΤΙΚΗ ΠΕΡΙΛΗΨΗ ΤΟΥ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ

Η επίλυση προβλημάτων δεν έχει ποτέ μια απλή απάντηση. Έτσι, κατά τη διάρκεια της διαδικασίας του, η εύρεση εναλλακτικών λύσεων και η μη βιασύνη στην υλοποίηση της πρώτης επιλογής που βρέθηκε, είναι απαραίτητη. Η προοπτική και ο καταιγισμός ιδεών με την υπόλοιπη ομάδα είναι μια σημαντική πτυχή της επίλυσης προβλημάτων, για να μπορείτε να κάνετε μερικά βήματα πίσω πριν βιαστείτε να καταλήξετε σε οποιοδήποτε συμπέρασμα.

Παράδειγμα περίπτωσης

Ο Τζακ είναι ένας νεαρός υπάλληλος σε μεσιτικό γραφείο. Ο κλάδος των ακινήτων είναι πολύ ανταγωνιστικός και η εταιρεία του βρίσκεται αντιμέτωπη με λιγότερους πελάτες που αγοράζουν σπίτια αυτή την περίοδο οικονομικής δυσκολίας.

Είναι η πρώτη του χρονιά ως κτηματομεσίτης, ο Τζακ, όπως και οι άλλοι νέοι εργαζόμενοι σε αυτόν τον τομέα, αποτυγχάνει να εμπορευτεί ακίνητα με τρόπους που οδηγούν σε γρήγορες πωλήσεις.

Επομένως, ο Τζακ προσπαθεί να κατανοήσει πλήρως το θέμα με το οποίο έχει κολλήσει. Συλλέγει πληροφορίες και προσπαθεί να ρωτήσει τους πιο έμπειρους εργαζόμενους στη δουλειά του.

Έπειτα, βρίσκει μια λύση πιο διερευνητική, και επιλέγει να την εφαρμόσει άμεσα. Με αυτή τη μέθοδο, ξεκινά επαφή με πελάτες, και προσπαθεί να βρει νέους. Δεν αρκεί όμως η αντιμετώπιση του θεμελιώδους ζητήματος. Πράγματι, ο Τζακ θα πρέπει να παρακολουθεί τους πελάτες που έχει ήδη και τους πελάτες που έκανε, χτίζοντας μια ισχυρή πελατειακή σχέση. Επιπλέον, μια άλλη ιδέα θα μπορούσε να είναι η προβολή καταχωρίσεων, για παράδειγμα με ανοιχτά σπίτια.

ΕΦΑΡΜΟΣΜΕΝΗ ΛΥΣΗ

Όταν αντιμετωπίζετε ένα πρόβλημα, ένα από τα πιο σημαντικά μέρη είναι να δημιουργήσετε πολλές εναλλακτικές λύσεις για να προσπαθήσετε να το λύσετε. Τα ακόλουθα βήματα πρέπει να γίνουν σε αυτόν τον τομέα:

1. Προετοιμάστε τις ιδέες σας με καταιγισμό ιδεών και έχετε έναν ήδη σαφή ορισμό του προβλήματος.
2. Καθορίστε ένα πλαίσιο στο οποίο η ερώτηση είναι «Πώς θα βοηθήσει αυτή η λύση στην επίλυση του προβλήματος και τι μπορεί να πάει στραβά με αυτό».
3. Δημιουργήστε πολλές διαφορετικές ιδέες, μπορεί να είναι πολύ τολμηρές ή να φαίνονται αδύνατες, ο στόχος εδώ είναι να έχετε πολλά να διαλέξετε.
4. Προσδιορίστε τις καλύτερες λύσεις. Σε αυτό το τελευταίο βήμα, όλες οι προτάσεις πρέπει να αναθεωρηθούν με σύνεση και να επιλεγεί η επιλογή που ανταποκρίνεται καλύτερα στην ερώτηση «Πώς θα βοηθήσει η λύση στην επίλυση του προβλήματος και τι μπορεί να πάει στραβά». Μερικά μπορούν ακόμη και να συνδυαστούν μαζί.
5. Μην αγνοείτε τις άλλες εναλλακτικές λύσεις, μετά τη φάση υλοποίησης, η άλλη πιθανή πορεία δράσης μπορεί πάντα να γίνει μια νέα προσπάθεια αν δεν πάει όπως είχε προγραμματιστεί.

Η αρχική ιδέα του Τζακ να προσπαθήσει να κατανοήσει τα πολλαπλά επίπεδα του ζητήματος ήταν ένα καλό αντανάκλαστικό. Η προσπάθεια αναζήτησης περισσότερων ήταν ένας πραγματικά ενδιαφέρον και αποτελεσματικός τρόπος χειρισμού του ζητήματος. Αλλά δεν λειτούργησε τέλεια, και μόνο για ένα μικρό χρονικό διάστημα. Ο Τζακ δεν σκέφτηκε πολλές διαφορετικές εναλλακτικές, και όταν η πρώτη του ιδέα δεν ήταν επαρκής, δεν είχε καμία άλλη για να προσπαθήσει να την υποστηρίξει.

ΜΑΘΗΜΑΤΑ/ΣΥΜΠΕΡΑΣΜΑ

Η ανάλυση των διαφορετικών επιπέδων ενός ζητήματος βοηθά στην κατανόηση του σε βάθος. Πράγματι, ένα πρόβλημα μπορεί να φαίνεται στην επιφάνεια ασήμαντο και στην πραγματικότητα να είναι πολυεπίπεδο. Επιτρέπει την καλύτερη εφαρμογή της επιλεγμένης λύσης γιατί έχουν αναζητηθεί πολλές άλλες επιλογές. Επιπλέον, εάν η επιλεγμένη λύση αποδειχθεί μη ικανοποιητική, πολλές άλλες είναι στη διάθεση του εργαζομένου. Με αυτή τη διορατικότητα, οι νέοι εργαζόμενοι αποκτούν καλύτερη γνώση της κατάστασης και μπορούν να διαχειριστούν την επίλυση προβλημάτων με πιο σίγουρο τρόπο.

ΠΗΓΕΣ

Team, I. (2021). Why Do Real Estate Agents Fail? *Investopedia*.

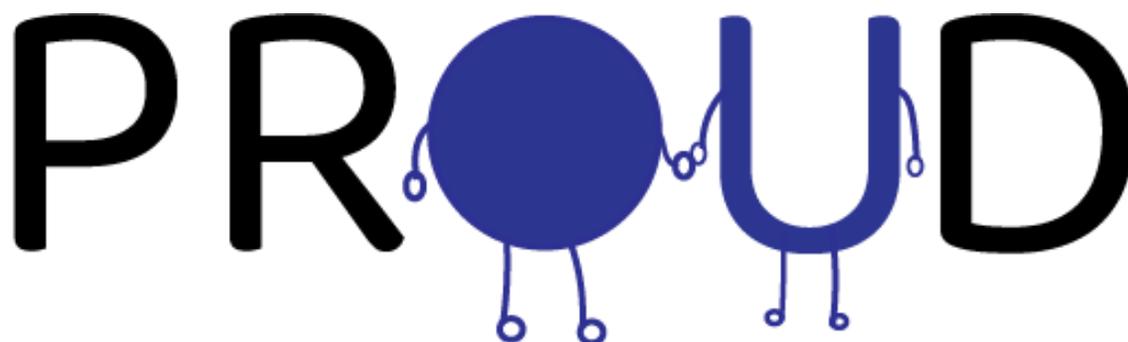
<https://www.investopedia.com/ask/answers/101314/why-do-real-estate-agents-fail>

MindTools | Home. (n.d.-d). <https://www.mindtools.com/a2j08rt/creative-problem-solving>

MindTools | Home. (n.d.-e). <https://www.mindtools.com/ae114lv/the-four-step-innovation-process>

Τίτλος έργου: Επαγγελματική βοήθεια νέων εργαζομένων που αντιμετωπίζουν διάφορες προκλήσεις στην εργασία

Αριθμός έργου: 2022-1-HU01-KA220-000086673



Professional aid 4 young workers facing diverse challenges at work



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.

ΟΝΟΜΑ ΤΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ: Επίλυση προβλημάτων

ΤΙΤΛΟΣ ΑΣΚΗΣΗΣ: Συσκευασία Τροφίμων Καντίνας

ΔΙΑΡΚΕΙΑ 30-40 λεπτά

ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ Ομάδες 6-8 ατόμων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

6 καπέλα ή 6 τραπεζομάντιλα ή 6 αντικείμενα σε λευκό, μπλε, πράσινο, κόκκινο, κίτρινο, μαύρο
Αναπτυσσόμενο γράφημα ή φορητός υπολογιστής και προβολέας

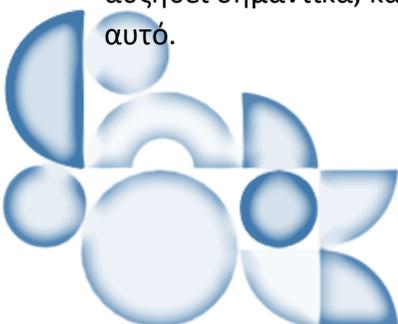
ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΣΗΣ

- Διαχείριση χρόνου
- Επίλυση προβλήματος
- Δημιουργική σκέψη
- ΟΜΑΔΙΚΗ ΔΟΥΛΕΙΑ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΣΚΗΣΗΣ

Η εταιρεία στην οποία εργάζεστε φροντίζει πολύ τους υπαλλήλους της. Υπάρχει μεγάλη καντίνα με ποικιλία υγιεινών φαγητών σε πολύ οικονομικές τιμές. Αν και μερικοί άνθρωποι φέρνουν φαγητό από το σπίτι, οι περισσότεροι άνθρωποι τρώνε εκεί καθώς είναι υγιεινό, φθινό και εξυπηρετεί δίαιτες χωρίς γλουτένη, ζάχαρη και λακτόζη. Στην πραγματικότητα, πολλοί άνθρωποι παίρνουν φαγητό στο σπίτι για το βράδυ.

Εσείς και μερικοί από τους ανθρώπους με τους οποίους συνεργάζεστε, ωστόσο, ανησυχείτε ότι το φαγητό σερβίρεται σε πλαστικά πιάτα μιας χρήσης με καπάκι. Σε αρχικές συζητήσεις με τους ανθρώπους της καντίνας, μάθατε ότι εάν χρησιμοποιούν πλενόμενα σερβίτσια, το κόστος θα αυξηθεί σημαντικά, κάτι που κανείς δεν θέλει. Η «Πράσινη Ομάδα» σας θέλει να κάνει κάτι για αυτό.



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.

Στόχος αυτής της δραστηριότητας είναι να βρεθεί μια λύση που θα προτείνει στην εταιρεία του κυλικείου που να είναι περιβαλλοντικά βιώσιμη ενώ δεν αυξάνει το κόστος. Προσκαλείτε τους συναδέλφους σας σε μια συνάντηση όπου θα χρησιμοποιήσετε τα 6 Καπέλα Σκέψης.

ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΓΡΑΜΜΕΣ

1. Δημιουργήστε ομάδες των 6-8 ατόμων και δώστε σε κάθε ομάδα τα υλικά που χρειάζονται για τη δραστηριότητα (6 χρωματιστά καπέλα ή τραπεζομάντιλα, περιγραφή της κατάστασης).
2. Εξηγήστε τη διαδικασία και τις οδηγίες της δραστηριότητας και ρυθμίστε ένα χρονόμετρο για 25 λεπτά. Ζητήστε από τους ανθρώπους να έρθουν σε μια σύσταση τα επόμενα 15 λεπτά. Ενημερώστε τους ότι στην ομιλία που θα ακολουθήσει θα πρέπει να δώσουν σχόλια για τις ακόλουθες ερωτήσεις:
3. Πόσο καλά δουλέψατε ως ομάδα; Πώς θα περιγράφατε την ατομική σας συνεισφορά;
4. Πόσο εύκολο ήταν να μείνετε στη σκέψη του «Χρώμα Καπέλου»;
5. Πόσο καλά σας άκουσαν οι άνθρωποι; Πόσο καλά ακούσατε;
6. Ανέλαβε κανείς το προβάδισμα; Πώς συμφωνήθηκε αυτό;
7. Εάν όχι, πώς επηρέασε αυτό τη λήψη αποφάσεων;
8. Πώς χειριστήκατε τις διαφωνίες;
9. Τι θα κάνατε διαφορετικά;

Μερικές ιδέες λύσεων:

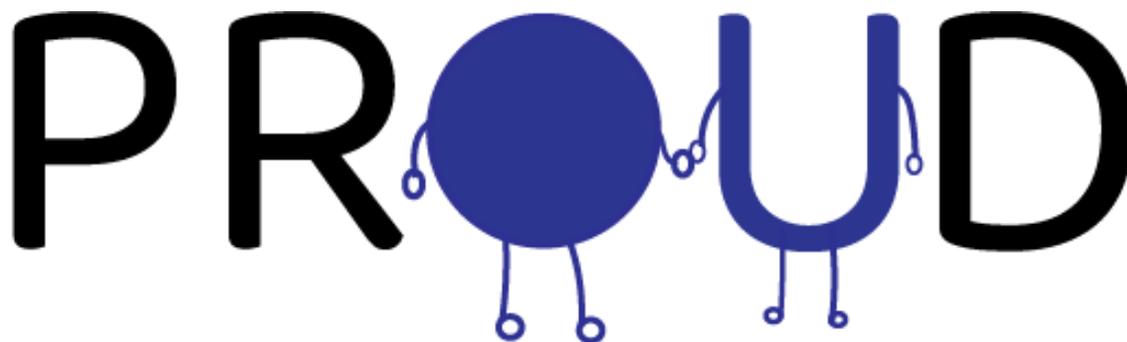
- Χρησιμοποιήστε μπαμπού επαναχρησιμοποιήσιμα δοχεία στα οποία οι άνθρωποι πληρώνουν μια μικρή επιστρεπτέα προκαταβολή και τα οποία επιστρέφουν. Τα επιστρέφουν καθαρά αν τα πάνε σπίτι. Η εταιρεία πρέπει να τα βάλει στο πλυντήριο πιάτων για να τα αποστειρώσει.
- Χρησιμοποιήστε μεταλλικά δοχεία όπως παραπάνω.
- Οι άνθρωποι φέρνουν τα δικά τους δοχεία, τα γεμίζουν και τα πηγαίνουν στο σπίτι για να πλυθούν.
- Παρέχετε μεγάλα πλυντήρια πιάτων. Οι άνθρωποι χρησιμοποιούν κανονικά σερβίτσια και αφού φάνε, σκουπίζουν τα κομμάτια και τα βάζουν στο πλυντήριο πιάτων. Είτε κάποιος από την καντίνα, είτε από την «Πράσινη Ομάδα», προσθέτει οικολογική σκόνη πιάτων και τρέχει το πρόγραμμα.
- Οι σαλάτες πωλούνται σε βρώσιμα μπολ τάκο Μεξικάνικου τύπου.



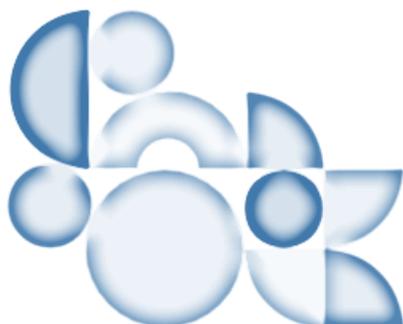
Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.

Τίτλος έργου: Επαγγελματική βοήθεια νέων εργαζομένων που αντιμετωπίζουν διάφορες προκλήσεις στην εργασία

Αριθμός έργου: 2022-1-HU01-KA220-000086673



Professional aid 4 young workers facing diverse challenges at work



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.

ΟΝΟΜΑ ΤΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ: ΕΠΙΛΥΣΗ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΟΣ

ΤΙΤΛΟΣ ΑΣΚΗΣΗΣ: Σενάριο επίλυσης προβλημάτων

ΔΙΑΡΚΕΙΑ: 45 λεπτά

ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ: 2

Dan/Danielle (λογιστές) νέοι υπάλληλοι

Bill/Billie (ομάδα πωλήσεων)

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

Χαρτί και στυλό ή φορητός υπολογιστής

ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΣΗΣ

- Επίλυση προβλήματος
- Δημιουργικότητα
- Επικοινωνία
- Κριτική σκέψη

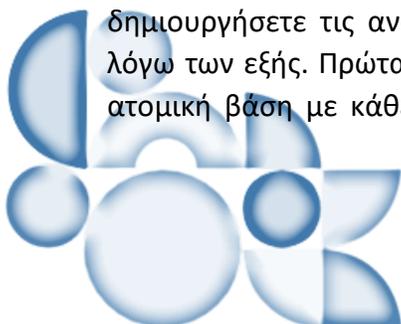
ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΣΚΗΣΗΣ

Σε αυτήν την άσκηση το ένα άτομο θα ενεργεί ως νέος υπάλληλος (Dan/Danielle) και το άλλο ως συνάδελφος (Bill/Billie) στην ομάδα πωλήσεων.

Σενάριο 1 Dan/ Danielle

Είστε νέος υπάλληλος που εργάζεστε ως λογιστής σε μια εταιρεία παραγωγής λογισμικού. Για να κάνετε καλά τη δουλειά σας, χρειάζεστε όλα τα στοιχεία πωλήσεων κάθε μήνα για να δημιουργήσετε τις αναφορές σας. Δυστυχώς, τα δεδομένα συχνά έρχονται καθυστερημένα λόγω των εξής. Πρώτα πηγαίνει στον υπεύθυνο της ομάδας πωλήσεων όπου αξιολογείται σε ατομική βάση με κάθε αντιπρόσωπο πωλήσεων, μετά αποστέλλεται στους υπεύθυνους της

Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.



περιοχής, οι οποίοι συναντώνται για να συζητήσουν τη μηνιαία απόδοση. Τέλος, αποστέλλεται στον περιφερειακό διευθυντή, ο οποίος θέλει να ελέγξει ξανά τα δεδομένα πωλήσεων πριν σας τα δώσει. Επιπλέον, η πίεση της εργασίας μπορεί να προσθέσει μια επιπλέον καθυστέρηση.

Οργανώνετε μια συνάντηση για να εξερευνήσετε πιθανές λύσεις με τον Bill/Billie, ένα διευθυντή ομάδας πωλήσεων, ο οποίος πιστεύετε ότι κατανοεί το πρόβλημά σας.

Σενάριο 2 Bill/Billie

Είστε διευθυντής ομάδας πωλήσεων σε μια εταιρεία παραγωγής λογισμικού. Ένας νέος λογιστής έθεσε ένα θέμα. Τα δεδομένα πωλήσεων δεν φθάνουν έγκαιρα σε αυτούς για να προετοιμάσουν την αναφορά τους στη διοίκηση.

Γνωρίζετε ότι το σύστημα που ακολουθεί είναι επίπονο και μπορεί να προκαλέσει καθυστερήσεις. Πρώτα τα δεδομένα πηγαίνουν στον διευθυντή της ομάδας πωλήσεων, όπου αξιολογούνται σε ατομική βάση με κάθε αντιπρόσωπο πωλήσεων, μετά αποστέλλονται στους υπεύθυνους της περιοχής, οι οποίοι συναντώνται για να συζητήσουν τη μηνιαία απόδοση. Τέλος, αποστέλλονται στον περιφερειακό διευθυντή, ο οποίος θέλει να ελέγξει ξανά τα στοιχεία των πωλήσεων πριν παραδοθούν στο λογιστικό. Επιπλέον, η πίεση της εργασίας μπορεί να προσθέσει μια επιπλέον καθυστέρηση.

Ο Dan/Danielle σας ζήτησε να συναντηθείτε για να εξετάσετε πιθανές λύσεις. Αντιμετωπίζετε το πρόβλημα και τον αντίκτυπό του στον οργανισμό. Ωστόσο, ενώ είστε πρόθυμοι να αναζητήσετε λύσεις, γνωρίζετε επίσης ότι το τμήμα πωλήσεων είναι πάντα πολύ απασχολημένο και δεν θα χαρεί για ριζικές αλλαγές. Είναι σημαντικό για εσάς να διατηρείτε καλές σχέσεις με τους συνεργάτες σας. Συμφωνείτε στη συνάντηση με τον Bill/Billie για να εξερευνήσετε λύσεις.

ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΓΡΑΜΜΕΣ

Συζητήστε το πρόβλημα για 25 λεπτά για να εξερευνήσετε λύσεις και να βρείτε μια σε αυτό το πρόβλημα.

Ερωτήσεις που καθοδηγούν τη συζήτηση:

- Ποιες συγκεκριμένες προκλήσεις αντιμετωπίζει ο Dan /Danielle για την έγκαιρη απόκτηση των αριθμών πωλήσεων;



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.

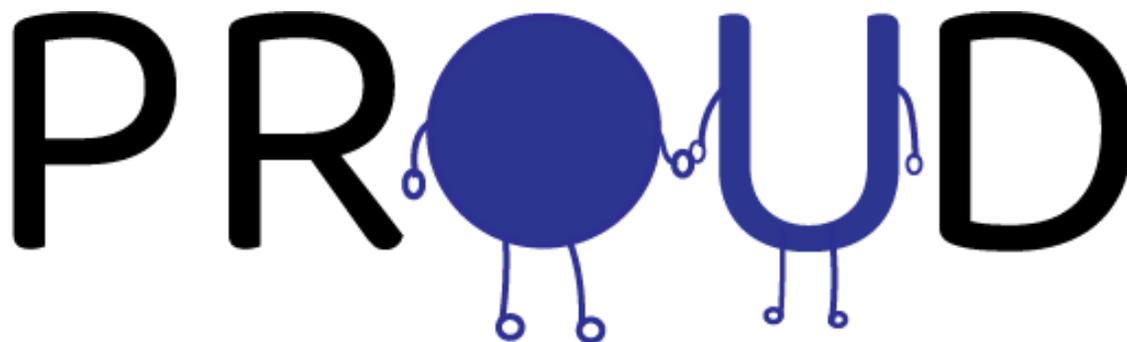
- Γιατί είναι σημαντικό για τον Dan/Danielle να λαμβάνει έγκαιρα τα στοιχεία των πωλήσεων για να ολοκληρώσει αποτελεσματικά τις αναφορές του;
- Ποιες είναι οι πιθανές συνέπειες ή επιπτώσεις των καθυστερημένων στοιχείων πωλήσεων στο έργο του Dan/Danielle και στη συνολική λογιστική διαδικασία;
- Ποιες είναι μερικές πιθανές λύσεις που μπορούν να εξερευνηθούν οι Bill/Billie και Dan/Danielle για να διασφαλίσουν ότι τα στοιχεία των πωλήσεων φτάνουν έγκαιρα στον Dan/Danielle χωρίς να διαταράξουν τις σχέσεις με την ομάδα πωλήσεων;
- Πώς μπορεί να παρακολουθηθεί και να μετρηθεί ολόκληρη η διαδικασία για να διασφαλιστεί ότι γίνονται βελτιώσεις και ότι παρακολουθείται η πρόοδος;



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.

Τίτλος έργου: Επαγγελματική βοήθεια νέων εργαζομένων που αντιμετωπίζουν διάφορες προκλήσεις στην εργασία

Αριθμός έργου: 2022-1-HU01-KA220-000086673



Professional aid 4 young workers facing diverse challenges at work



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.

ΟΝΟΜΑ ΤΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ: Επίλυση προβλημάτων

ΤΙΤΛΟΣ ΑΣΚΗΣΗΣ: The Marshmallow Tower Challenge

ΔΙΑΡΚΕΙΑ 30-40 λεπτά

ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΟΧΩΝ Ομάδες 4-6 ατόμων

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ

Κάθε ομάδα παίρνει:

20 κομμάτια μακαρόνια μεσαίου μεγέθους (όχι πολύ λεπτά για να μην σπάσουν εύκολα)

1 marshmallow

1 μέτρο κορδόνι

1 μέτρο ταινία

Ψαλίδι

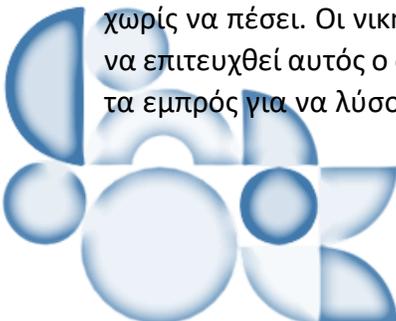
ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΣΗΣ

- Διαχείριση χρόνου
- Επίλυση προβλήματος
- Δημιουργική σκέψη
- ΟΜΑΔΙΚΗ ΔΟΥΛΕΙΑ

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΣΚΗΣΗΣ

Ο στόχος αυτής της δραστηριότητας είναι η κατασκευή της ψηλότερης, ανεξάρτητης κατασκευής χρησιμοποιώντας μόνο τα υλικά που παρέχονται σε κάθε ομάδα. Το marshmallow πρέπει να στερεωθεί στην κορυφή του πύργου ή της κατασκευής και πρέπει να παραμείνει εκεί χωρίς να πέσει. Οι νικητές είναι η ομάδα της οποίας η ανεξάρτητη δομή είναι η ψηλότερη. Για να επιτευχθεί αυτός ο στόχος, τα μέλη της ομάδας πρέπει να συμφωνήσουν σε έναν τρόπο προς τα εμπρός για να λύσουν το πρόβλημα και στη συνέχεια να συνεχίσουν να επαναξιολογούν τις

Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.



λύσεις τους καθώς προχωρούν, και τα πράγματα ίσως να μην λειτουργούν! Οι καλές δεξιότητες ακρόασης και συνεργασίας είναι ζωτικής σημασίας.

ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΓΡΑΜΜΕΣ

1. Δημιουργήστε ομάδες των 4-6 ατόμων και δώστε σε κάθε ομάδα τα υλικά που χρειάζονται για τη δραστηριότητα.
2. Εξηγήστε τη διαδικασία και τις οδηγίες της δραστηριότητας και ρυθμίστε ένα χρονόμετρο για 20 λεπτά.
3. Κάθε ομάδα έχει 20 λεπτά για να χτίσει τον πιο ψηλό και ελεύθερο πύργο.

Όταν τελειώσετε, μετρήστε, ελέγξτε αν είναι ελεύθερος και εμπυχώστε τον νικητή (και τους άλλους επίσης). Ρωτήστε σε κάθε ομάδα μερικές ερωτήσεις για να σκεφτούν τι έμαθαν και τι θα έκαναν διαφορετικά αν είχαν άλλη μια ευκαιρία να ξαναχτίσουν τον πύργο.

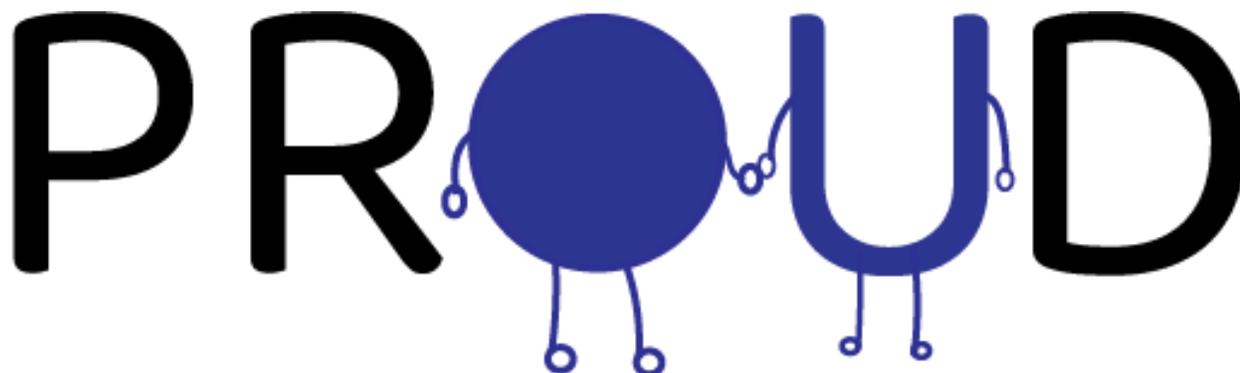
1. Πόσο χρόνο αφιερώσατε στον προγραμματισμό;
2. Πόσο εύκολο ήταν να συμβιβαστείς;
3. Πόσο καλά δουλέψατε ως ομάδα;
4. Ποιες συμπεριφορές βοήθησαν; Ποιες δεν το έκαναν;
5. Πώς θα περιγράφατε την ατομική σας συνεισφορά;
6. Τι θα αλλάζατε αν επαναλαμβάνατε τη δραστηριότητα;



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.

Τίτλος έργου: Επαγγελματική βοήθεια νέων εργαζομένων που αντιμετωπίζουν διάφορες προκλήσεις στην εργασία

Αριθμός έργου: 2022-1-HU01-KA220-000086673



Professional aid 4 young workers facing diverse challenges at work



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.

ΟΝΟΜΑ ΤΗΣ ΕΝΟΤΗΤΑΣ: Επίλυση προβλημάτων

ΤΙΤΛΟΣ ΑΣΚΗΣΗΣ: Τι είναι σημαντικό.

ΔΙΑΡΚΕΙΑ 30-45 λεπτά

ΑΡΙΘΜΟΣ ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΩΝ Δύο γκρουπ των 8 το πολύ για το καθένα

ΑΠΑΡΑΙΤΗΤΟΣ ΕΞΟΠΛΙΣΜΟΣ :

Ένα δωμάτιο γραφείου
Χάρτινο 'παντελόκι'

ΣΤΟΧΟΙ ΜΑΘΗΣΗΣ

- Αποτελεσματική επικοινωνία επίλυσης προβλημάτων
- Επιρροή
- Συνεργασία
- Συμβιβασμός

ΠΕΡΙΓΡΑΦΗ ΑΣΚΗΣΗΣ

Οι συμμετέχοντες καθορίζουν τι είναι σημαντικό για αυτούς όσον αφορά την επικοινωνία στον επαγγελματικό κόσμο. Τους δίνουν προτεραιότητα και στη συνέχεια προσπαθούν να συμφωνήσουν ως ομάδα σε μια λίστα. Στη συνέχεια αξιολογούν πώς τα κατάφεραν ως ομάδα στην άσκηση με βάση αυτά τα κριτήρια. Συζητήστε το σχέδιο δράσης ατομικά και ομαδικά, ορίζοντας ποια επικοινωνιακή συμπεριφορά είναι η πιο αποτελεσματική στην επίλυση προβλημάτων.

ΚΑΤΕΥΘΥΝΤΗΡΙΕΣ ΓΡΑΜΜΕΣ

1. Ζητήστε από τους συμμετέχοντες να γράψουν 5 (7 αν έχετε χρόνο) συμπεριφορές που πιστεύουν ότι είναι οι πιο σημαντικές στην καλή επαγγελματική επικοινωνία (π.χ. ενεργητική ακρόαση).
2. Ζητήστε τους να τα αναφέρουν κατά προτεραιότητα. Ποιο είναι το πιο σημαντικό κ.λπ.
3. Ζητήστε τους να αναπτύξουν «επιχειρήματα υποστήριξης» για τα κορυφαία 3 (5) τους
Οι ομάδες μοιράζονται και πρέπει να αναπτύξουν μια συμφωνημένη λίστα 5 (7)



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.

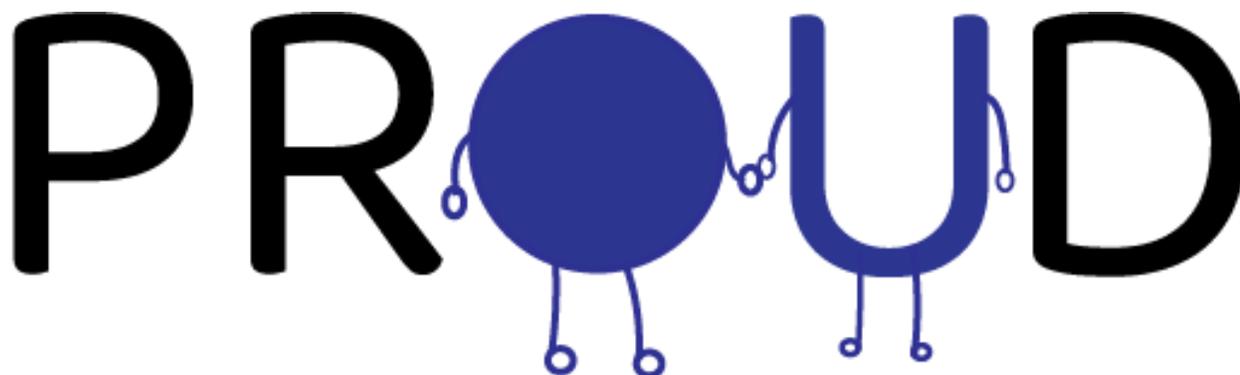
4. Ζητήστε τους να αξιολογήσουν την ομαδική εργασία με βάση τα επιλεγμένα κριτήρια από 1-3.
1 = τέλειο
3 = ω-ω.
2 = θα μπορούσαμε να τα είχαμε πάει καλύτερα. Τι σημαίνει αυτό (για αυτούς ως ομάδα ή ομάδα);
5. Ως άτομα, πόσο **ανοιχτοί** ήταν στο να ακούσουν και να εξετάσουν (!) τις απόψεις των άλλων;
6. Τι θα έκαναν διαφορετικά την επόμενη φορά; (Προσωπικά σχέδια δράσης)



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.

Τίτλος έργου: Επαγγελματική βοήθεια νέων εργαζομένων που αντιμετωπίζουν διάφορες προκλήσεις στην εργασία

Αριθμός έργου: 2022-1-HU01-KA220-000086673



Professional aid 4 young workers facing diverse challenges at work



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.

ΕΝΟΤΗΤΑ 2 Επίλυση προβλημάτων

ΚΟΥΙΖ

E1. Η επίλυση προβλημάτων είναι η διαδικασία εντοπισμού προβλημάτων και εφαρμογής των καλύτερων δυνατών λύσεων.

- 1) Ψέμα
- 2) Αλήθεια

E2. Ποιο από τα παρακάτω ΔΕΝ αποτελεί βήμα της διαδικασίας επίλυσης προβλημάτων;

- 1) Παρατήρηση του περιβάλλοντος
- 2) Κατανόηση της κατάστασης
- 3) Προσδιορισμός των απαραίτητων αλλαγών
- 4) Ανάπτυξη μιας λύσης
- 5) Επιλέγοντας μία λύση
- 6) Εφαρμογή επιλεγμένης λύσης. Παρακολούθηση του αντίκτυπου της λύσης

ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ: Η ανάπτυξη πολλών εναλλακτικών λύσεων είναι πρωταρχικής σημασίας στη διαδικασία επίλυσης προβλημάτων.

E3. Ποιο από τα παρακάτω δεν είναι εργαλείο επίλυσης προβλημάτων;

- 1) Σχεδιαστική λογική
- 2) Μέθοδος Simplex
- 3) Λίστα ελέγχου CATWOE
- 4) Πλαίσιο Six Sigma
- 5) Χάρτης στρατηγικής

ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ: Ο Χάρτης Στρατηγικής είναι ένα εργαλείο για τη λήψη αποφάσεων.



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.

E4. Ποια από τις παρακάτω επιλογές χρειάζεται όταν πρέπει να λύσετε ένα πρόβλημα;

- 1) Ακούγοντας προσεκτικά άλλους συναδέλφους για τις απόψεις τους, ώστε να υπάρχει πλήρης μελέτη του προβλήματος από πολλαπλές οπτικές γωνίες.
- 2) Ξεκινώντας την επίλυση ενός προβλήματος πριν κατανοήσετε ολόκληρη την εικόνα του προβλήματος.
- 3) Προσεγγίζοντας το πρόβλημα από σκοπιά συμβατικής σκέψης και όχι σε δημιουργικό και καινοτόμο τρόπο.
- 4) Χωρίς να συλλέξουμε καμία πληροφορία, προσπαθώντας να λύσουμε το πρόβλημα με μη-συστηματικό τρόπο.

ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ: Η ενεργή ακρόαση των άλλων θα βοηθήσει στην ανίχνευση προκλήσεων και δυσκολιών που αντιμετωπίζουν οι άλλοι ή προβλημάτων στα έργα. Εάν ακούτε προσεκτικά, θα έχετε μια πιο ξεκάθαρη εικόνα του θέματος, καθώς και κάποιες ιδέες που δεν θα μπορούσατε να έχετε καταλήξει.

E5. Καθώς η επίλυση προβλημάτων περιλαμβάνει τη κατανόηση ενός ζητήματος, την ανάπτυξη μιας στρατηγικής και την εφαρμογή μιας λύσης, απαιτείται μια προγραμματισμένη προσέγγιση και πρακτική για τη βελτίωση αυτής της ικανότητας. Ποιο από τα παρακάτω ΔΕΝ είναι ένας τρόπος βελτίωσης των δεξιοτήτων επίλυσης προβλημάτων των νέων εργαζομένων;

- 1) Συζητήσεις
- 2) Διαχείριση συναισθημάτων
- 3) Μένοντας στη ζώνη άνεσής τους και να μην εκτίθενται σε νέες καταστάσεις
- 4) Απόκτηση τεχνικών γνώσεων

ΑΝΑΤΡΟΦΟΔΟΤΗΣΗ: Οι νέοι εργαζόμενοι θα πρέπει να εξασκούνται στην επίλυση προβλημάτων με δραστηριότητες όπως συζητήσεις ή να τίθενται σε νέες καταστάσεις, μαθαίνοντας επίσης πώς να διαχειρίζονται τα συναισθήματά τους και να αποκτούν περισσότερες τεχνικές γνώσεις εργασίας μπορούν να βοηθήσουν στη βελτίωση των δεξιοτήτων επίλυσης προβλημάτων τους.



Χρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Ωστόσο, οι απόψεις και οι απόψεις που εκφράζονται είναι μόνο του ή των συγγραφέων και δεν αντικατοπτρίζουν απαραίτητα εκείνες της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε ο EACEA μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για αυτά.