

# ΙΟ3 ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑ VAMOS

Ειδικός στην εργασιακή και κοινωνική ένταξη των μεταναστών  
ΘΕΜΑΤΙΚΗ ΕΝΟΤΗΤΑ: 1 ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ & ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1\_Επίλυση Προβλήματος



2019-1-ES01-KA202-065450

Co-funded by the  
Erasmus+ Programme  
of the European Union



# Ευρετήριο

Κεφάλαιο 1 – Επίλυση προβλήματος

Κεφάλαιο 2 – Δημόσιος λόγος

Κεφάλαιο 3 – Διαχείριση διδασκαλίας σε τάξη

Κεφάλαιο 4 – Συναισθηματική νοημοσύνη

Κεφάλαιο 5 – Οριζόντια επικοινωνία

Κεφάλαιο 6 – Ενεργητική ακρόαση

Κεφάλαιο 7 – Στερεότυπα και προκαταλήψεις

**ΘΕΜΑΤΙΚΗ  
ΕΝΟΤΗΤΑ : 1  
ΚΟΙΝΩΝΙΚΕΣ  
ΙΚΑΝΟΤΗΤΕΣ &  
ΕΠΙΚΟΙΝΩΝΙΑ**



# Κεφάλαιο 1 – Επίλυση προβλήματος

ΜΕΧΡΙ το τέλος αυτής της Ενότητας θα μπορείτε να

01

Εντοπίσετε και προσδιορίσετε σωστά τα προβλήματα

02

Προσδιορίσετε τις διαπολιτισμικές συγκρούσεις

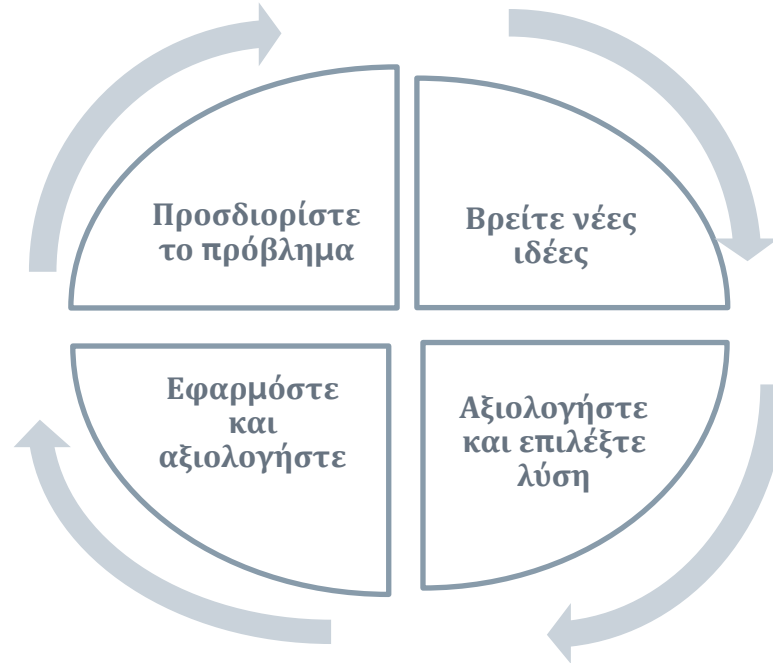
03

Κατανοήσετε τις έννοιες του πολιτισμικού σοκ και της απειλής απώλειας ταυτότητας

**ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1**  
**ΣΤΟΧΟΙ**

# Επίλυση προβλήματος

Επίλυση προβλημάτων είναι η πράξη ορισμού ενός προβλήματος, προσδιορισμού της αιτίας του προβλήματος, εντοπισμού, ιεράρχησης και επιλογής εναλλακτικών λύσεων· και τέλος εφαρμογής μιας λύσης.



# Επίλυση προβλήματος

## Έννοιες και θεωρίες

*Γιατί η σύγκρουση σε μια διαπολιτισμική κατάσταση είναι πιο αγχωτική και δύσκολη στη διαχείριση;*

Η κατανόηση της σύγκρουσης ως συμπεριφοράς συγκεκριμένης κουλτούρας βοηθά να εξηγηθεί γιατί ο καθένας από εμάς τις αντιλαμβάνεται και τις αντιμετωπίζει με τόσο διαφορετικό τρόπο.

Διαχείριση καταστάσεων σύγκρουσης είναι:

- κατανόηση του εαυτού σας (πώς αντιδράτε σε μια αγχωτική κατάσταση σύγκρουσης)
- κατανόηση του ατόμου που έχετε απέναντί σας και να είστε σε θέση να αναλύσετε την αντίδρασή του/της.

*Σε πραγματικά αγχωτικές καταστάσεις, ακόμα και ο καλύτερος από εμάς μπορεί να ξεχάσει όλες τις καλές του προθέσεις και την υπομονή του/της και μερικές φορές μπορεί ακόμα και εμείς οι ίδιοι να εκπλαγούμε με την συμπεριφορά μας.*



# Επίλυση προβλήματος

Σε καταστάσεις σύγκρουσης:

- ✓ Είναι σημαντικό να γνωρίζετε τις διαφορετικές συμπεριφορές που μπορεί να εμφανιστούν ανάλογα με το είδος της σύγκρουσης.
- ✓ Η πολιτιστική πτυχή πρέπει να λαμβάνεται υπόψη ως πρόσθετη δυσκολία στη διαχείριση των συγκρούσεων.
- ✓ υπάρχουν στρατηγικές για τη διαχείριση (διαπολιτισμικών) συγκρούσεων που θα σας βοηθήσουν να ερμηνεύσετε, να αξιολογήσετε και να εξηγήσετε τι συμβαίνει σε μια δεδομένη κατάσταση σύγκρουσης και να αντιδράσετε κατάλληλα.



## Διαπολιτισμική σύγκρουση: Κατανόηση του πολιτισμικού σοκ και της απειλής ταυτότητας

- Ένα άτομο μπορεί να βιώσει πολιτισμικό σοκ σε μια αλληλεπίδραση με άλλο άτομο ή αντικείμενο από άλλο πολιτισμικό περιβάλλον σε συγκεκριμένο χώρο και χρόνο. Η αλληλεπίδραση προκαλεί αρνητική ή θετική νοητική και συναισθηματική αντίδραση, αρνητική εκπροσώπηση του εαυτού του, αίσθημα απώλειας σημείων αναφοράς και έλλειψη έγκρισης που μπορεί να προκαλέσει ανησυχία και θυμό.
- Σε μια στιγμή πολιτισμικού σοκ, συνειδητοποιήστε τα δικά σας όρια ανεκτικότητας και τους δικούς σας πολιτιστικούς προσδιορισμούς, και αυτό μπορεί να προκαλέσει μια κατάσταση διαπολιτισμικής σύγκρουσης.
- Το πολιτισμικό σοκ είναι μια διαδικασία πολλών γνωστικών βημάτων που μπορεί να λάβει χώρα σε μια περίοδο αρκετών ημερών ή εβδομάδων όταν ένα άτομο, για παράδειγμα ένας νεοφερμένος, φτάσει στη χώρα υποδοχής.



- Στον κοινωνικό τομέα\*, οι επαγγελματίες συχνά κρίνουν αυτό το είδος αντίδρασης ως αντιεπαγγελματικό και προσπαθούν να αντισταθμίσουν τη δυσκολία είτε με μια πολύ προστατευτική στάση είτε υιοθετώντας μια αυταρχική στάση.
- «Η μετανάστευση επηρεάζει βαθιά τους ανθρώπους τόσο σε ατομικό όσο και σε συλλογικό επίπεδο και δεν περιορίζεται μόνο σε σκέψεις ανταγωνιστικών κατηγοριών αναγνώρισης. Μπορεί επίσης να περιλαμβάνει απτές προκλήσεις σε πολλές από τις συνήθεις βάσεις για τον ορισμό της ταυτότητας: διαπροσωπικές σχέσεις, υλικά αγαθά, κανονιστικές πεποιθήσεις και συναισθήματα».
- Η απειλή της ταυτότητας και το πολιτισμικό σοκ είναι ανθρώπινες αντιδράσεις όταν βιώνουμε τη διαφορετικότητα που αμφισβητεί τις πεποιθήσεις, τις αξίες και την ταυτότητά μας με ριζοσπαστικό και μερικές φορές ακόμα και με βίαιο τρόπο. Μπορούν να είναι παράγοντες διαπολιτισμικών συγκρούσεων και η κατανόησή τους μπορεί να βοηθήσει στη διαχείριση καταστάσεων διαπολιτισμικής σύγκρουσης. Αντιμετωπίζοντας αυτές τις καταστάσεις με ενημερωμένο τρόπο, το πολιτισμικό σοκ μπορεί να γίνει ακόμη και μια πολύ αποτελεσματική μέθοδος εκπαίδευσης.





- «Η μετανάστευση επηρεάζει βαθιά τους ανθρώπους τόσο σε ατομικό όσο και σε συλλογικό επίπεδο και δεν περιορίζεται απλώς σε εκτιμήσεις ανταγωνιστικών κατηγοριών αναγνώρισης. Μπορεί επίσης να περιλαμβάνει απτές προκλήσεις σε πολλές από τις συνήθειες βάσεις για τον ορισμό της ταυτότητας: διαπροσωπικές σχέσεις, υλικά αγαθά, κανονιστικές πεποιθήσεις και συναισθήματα».
- Η απειλή της ταυτότητας και το πολιτισμικό σοκ είναι ανθρώπινες αντιδράσεις στην εμπειρία της διαφορετικότητας που αμφισβητεί τις πεποιθήσεις, τις αξίες και την ταυτότητά μας με ριζοσπαστικό και μερικές φορές βίαιο τρόπο. Μπορούν να είναι ισχυροί φορείς διαπολιτισμικής σύγκρουσης και η κατανόησή τους μπορεί να βοηθήσει στη διαχείριση καταστάσεων διαπολιτισμικής σύγκρουσης. Αντιμετωπίζοντας αυτή την εμπειρία με ενημερωμένο τρόπο, το πολιτισμικό σοκ μπορεί να γίνει ακόμη και μια πολύ αποτελεσματική μέθοδος εκπαίδευσης.



# Δραστηριότητα για αυτοστοχασμό:

- ▷ Σκεφτείτε (διαπολιτισμικές) καταστάσεις, στον εργασιακό χώρο, που είχαν υψηλές δυνατότητες σύγκρουσης και όπου ήταν απαραίτητο να ενεργήσετε ως διαπραγματευτής με αναπτυγμένες δεξιότητες.
  - Ποια ήταν η κατάσταση;
  - Ποια ήταν ακριβώς η διαπολιτισμική σύγκρουση σε αυτή την κατάσταση;
  - Πώς λύσατε τη σύγκρουση;
  - Ποιες δεξιότητες χρησιμοποιήσατε για να διαχειριστείτε την κατάσταση σύγκρουσης και να λύσετε το πρόβλημα;
- ▷ Σημειώστε τις σκέψεις και τον προβληματισμό σας σχετικά με αυτές τις ερωτήσεις και σκεφτείτε μόνοι σας πώς χρησιμοποιήσατε τις δεξιότητες επίλυσης συγκρούσεων, τι λειτούργησε καλά και τι πρέπει να βελτιώσετε για την επίλυση μελλοντικών (διαπολιτισμικών) συγκρούσεων.



# Βιβλιογραφία

- ▷ Dice Training Manual <https://cesie.org/en/resources/dice-training-manual/>
- ▷ <https://asq.org/quality-resources/problem-solving>
- ▷ Richter, H. P. (1983). Problem-solving for conflict management. Project Management Quarterly, 14(2), 82–93.



# Ευχαριστούμε!

