



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΕΛΛΟΠΟΝΗΣΟΥ
ΣΧΟΛΗ ΚΑΛΩΝ ΤΕΧΝΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΘΕΑΤΡΙΚΩΝ ΣΠΟΥΔΩΝ

ΜΕΤΑΠΤΥΧΙΑΚΗ ΕΡΓΑΣΙΑ

ΘΕΜΑ: Το παιχνίδι του ρόλου, με τεχνικές Μάρκετινγκ, ως μέσο για την επίλυση προβλημάτων και την ανάπτυξη προσωπικών δεξιοτήτων στους εγκλείστους.

Κωνσταντία Γραμματικοπούλου

A.M.5052201801008

Επιβλέπων Καθηγητής: Αστέριος Τσιάρας

Μέλη Εξεταστικής Επιτροπής: Αλκηστις Κοντογιάννη

Γεώργιος Κόνδης

ΝΑΥΠΛΙΟ 2020

ΕΥΧΑΡΙΣΤΙΕΣ

Το Μεταπτυχιακό Πρόγραμμα, στο σύνολο του, ήταν για μένα ήταν ένα ταξίδι γνώσεων και εμπειριών, με συνοδοιπόρους εξάίρετους συμφοιτητές και καθηγητές, που με το επιστημονικό τους υπόβαθρο συνέβαλαν στη δική μας επιστημονική κατάρτιση. Ιδιαίτερα όμως να ευχαριστήσω τον Αναπληρωτή καθηγητή κ. Αστέριο Τσιάρα, που είχε και την επίβλεψη της εργασίας μου, για την ενθάρρυνση, τον χρόνο και την αμέριστη ηθική και επιστημονική του συμπαράσταση. Επίσης την ομότιμη καθηγήτρια κα. Άλκηστις, που σε όλη αυτήν την πορεία, ήταν ο δικός μας άνθρωπος, η δασκάλα, η εμψυχώτρια, η κριτική φίλη και με την υποστηρικτική της στάση συνέβαλε να πετύχουμε τους στόχους μας.

Ασφαλώς μέσα σε αυτήν την προσπάθεια σημαντική ήταν η άψογη συνεργασία με τον διευθυντή των κλειστών καταστημάτων κράτησης Ναυπλίου κ. Γιάννη Μπαρμπαγιάννη και τον ευχαριστούμε πολύ που μας εμπιστεύτηκε όπως και τους εθελοντές μας, την ομάδα των εγκλείστων, για την συμμετοχή, την συνεργατικότητα και την ωραία επικοινωνία που αναπτύξαμε στην πορεία των βιωματικών εργαστηρίων.

ΠΕΡΙΕΧΟΜΕΝΑ

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΠΙΝΑΚΩΝ.....	v
ΠΕΡΙΛΗΨΗ - ABSTRACT.....	vi - vii
ΕΙΣΑΓΩΓΗ.....	1
ΜΕΡΟΣ Α΄	4
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1	
ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ & ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΣΕ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΓΚΛΕΙΣΜΟΥ.....	4
1.1 ΤΟ ΔΙΕΘΝΕΣ ΚΑΙ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΣΤΗ ΦΥΛΑΚΗ.....	4
1.2.ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΕΝΗΛΙΚΩΝ ΣΕ ΧΩΡΟΥΣ	
ΕΓΚΛΕΙΣΜΟΥ.....	5
1.3 ΟΙ ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΤΟΥ ΕΓΚΛΕΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΟΝ ΚΡΑΤΟΥΜΕΝΟ	5
1.4 ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΣΤΙΣ ΦΥΛΑΚΕΣ.....	6
1.5 ΤΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ ΤΩΝ ΚΡΑΤΟΥΜΕΝΩΝ.....	7
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2	
ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ.....	9
2.1 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΝΗΛΙΚΩΝ.....	9
2.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ.....	9
2.3 ΘΕΩΡΙΕΣ ΜΑΘΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΝΗΛΙΚΩΝ	12
2.3.1.ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΜΑΘΗΣΗ: Ο ΚΥΚΛΟΣ ΜΑΘΗΣΗΣ ΤΟΥ ΚΟΛΒ ΚΑΙ FRY.....	12
2.3.2 Η ΑΝΔΡΑΓΩΓΙΚΗ ΤΟΥ MALCOLM KNOWLES.....	13
2.3.3 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΖΟΥΣΑΣ ΜΑΘΗΣΗΣ.....	13
2.4 ΑΠΟ ΤΗ ΘΕΩΡΙΑ ΤΟΥ ΡΟΛΟΥ ΣΤΗΝ ΤΕΧΝΙΚΗ	14
2.5 ΘΕΩΡΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ.....	15
ΜΕΡΟΣ Β΄	17
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3	
ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ.....	17
3.1 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ	17
3.2 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ.....	18
3.3 ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ & Ο ΚΑΙΝΟΤΟΜΟΣ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑΣ ΤΟΥ	
ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ.....	18

3.4 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟΣ ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ – ΔΕΙΓΜΑ.....	19
3.4.1 ΕΠΙΛΟΓΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ.....	19
3.4.2 ΜΕΓΕΘΟΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ.....	20
3.5 ΧΡΟΝΟΣ, ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΚΑΙ ΧΩΡΟΣ.....	20
3.6 ΤΡΟΠΟΙ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗΣ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ - ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ.....	20
3.6.1 Η ΚΛΙΜΑΚΑ ΤΩΝ HEPPNER & PETERSEN.....	20
3.6.2 ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ.....	22
3.6.3. ΣΥΜΜΕΤΟΧΙΚΗ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ	23
3.6.4 ΑΛΛΑ ΧΡΗΣΙΜΑ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ.....	24
3.7 ΤΥΠΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ.....	25
3.8 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ.....	26
3.9 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ.....	28
3.9.1 ΑΠΟ ΤΗΝ ΣΥΛΛΟΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΣΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ.....	28
3.9.2 ΜΕΘΟΔΟΙ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΒΙΩΜΑΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΔΡΑΜΑΤΙΚΗ ΤΕΧΝΗ.....	29
3.9.3 ΕΠΙΛΟΓΗ ΕΚΠΑΙΔ. ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΝΗΛΙΚΩΝ.....	30
3.9.4 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΒΙΩΜΑΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ.....	30
3.9.5 ΕΠΙΛΟΓΗ ΕΠΟΠΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ ΤΩΝ ΒΙΩΜΑΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ.....	32
3.9.6 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ.....	33
ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4 ^ο	
ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ & ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ.....	34
4.1 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ	34
4.2 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΩΝ.....	41
4.3 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΙΚΗΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗΣ.....	45
ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ.....	48
ΣΥΖΗΤΗΣΗ.....	48
ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ.....	50
ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ.....	50
ΒΙΒΛΙΟΓΡΑΦΙΑ.....	53
ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1-3.....	67-115

ΚΑΤΑΛΟΓΟΣ ΕΙΚΟΝΩΝ – ΠΙΝΑΚΩΝ & ΓΡΑΦΙΜΑΤΟΣ

ΕΙΚΟΝΑ 1^η Μέτρηση αξιοπιστίας Alfa του Cronbach.....	34
ΕΙΚΟΝΑ 2^η Πίνακας ελέγχου κανονικότητας εξαρτημένης μεταβλητής.....	36
ΕΙΚΟΝΑ 3^η Μετρήσεις μέσων όρων και τυπικών αποκλίσεων των εξαρτημένων μεταβλητών της αποφυγής – αυτοδιαχείρισης και της αυτοπεποίθησης.....	37
ΕΙΚΟΝΑ 4^η Τιμές μέτρησης των ανεξάρτητων παραγοντικών μεταβλητών των Ημεδαπών και Αλλοδαπών.....	38
ΕΙΚΟΝΑ 5^η Ανάλυση ανεξάρτητων δειγμάτων. Τεστ Levene για την ισότητα των διακυμάνσεων.....	39
ΠΙΝΑΚΑΣ 1^{ος} Αποτελέσματα συνέντευξης ομάδας για τον σχεδιασμό του προγράμματος.....	41
ΠΙΝΑΚΑΣ 2^{ος} Αποτελέσματα συνέντευξης ομάδας για την ανάπτυξη των προσωπικών δεξιοτήτων τους.....	42
ΓΡΑΦΙΜΑ 1^ο Ιστόγραμμα ελέγχου κανονικότητας εξαρτημένης μεταβλητής.....	35

ΠΕΡΙΛΗΨΗ

Οι σύγχρονες κοινωνίες, λόγω των συνεπειών της παγκοσμιοποίησης, βρίσκονται αντιμέτωπες με τον κοινωνικό αποκλεισμό ορισμένων ευάλωτων ομάδων που αντιμετωπίζουν το σοβαρό πρόβλημα της ενσωμάτωσής τους στην αγορά εργασίας (Λιναρδάτου, & Μανούσου, 2014). Η εργασία που ακολουθεί παρακάτω στοχεύει να μελετήσει πως ευπαθείς ομάδες, όπως είναι οι κρατούμενοι στις φυλακές, έχουν την δυνατότητα να καλλιεργήσουν τις προσωπικές τους δεξιότητες στην επίλυση προβλημάτων με αυτοδιαχείριση, αυτοπεποίθηση και χωρίς τάσης αποφυγής τους, καλλιεργώντας και εξελίσσοντας προσωπικά στοιχεία και δεξιότητες αλλά και εργασιακά προσόντα.

Πραγματοποιήθηκε έρευνα κατά την οποία οι φυλακισμένοι συμμετείχαν σε παιχνίδια ρόλων με θεματικές ενότητες από το Μάρκετινγκ και την επιχειρηματικότητα. Τα παιχνίδια ρόλων, ως εκπαιδευτική τεχνική, χρησιμοποιούνται τόσο στη Δραματική τέχνη στην Εκπαίδευση όσο και στην Εκπαίδευση Ενηλίκων. Ο βιωματικός τους χαρακτήρας, επιτρέπει να συμμετέχουν σε αυτά ακόμα και άτομα με χαμηλή μόρφωση αλλά και με διαφορετικές κοινωνικές και πολιτισμικές αξίες. Τέλος, με τη διαχείριση επαγγελματικών θεμάτων, αποκτιούνται γνώσεις που ενδυναμώνουν το επαγγελματικό τους προφίλ και κατά συνέπεια λειτουργούν βοηθητικά στην ομαλή κοινωνική και εργασιακή τους επανένταξη.

Η έρευνα χαρακτηρίζεται ως μεικτή γιατί διερευνά ποσοτικά στοιχεία τα οποία μελετά συγκριτικά με ποιοτικά χαρακτηριστικά για να ισχυροποιήσει έτσι την αξία των αποτελεσμάτων που τελικά ήταν θετικά. Επί της διαδικασίας έγινε στατιστική ανάλυση, με το πρόγραμμα SPSS και το παραμετρικό κριτήριο t- test. Από το ερωτηματολόγιο χρησιμοποιήθηκε η PSI κλίμακα των Heppner και Petersen (1982) και η αξιοπιστία των αποτελεσμάτων εξασφαλίστηκε με την τριγωνοποίηση των αποτελεσμάτων του ερωτηματολογίου, των συνεντεύξεων και της συμμετοχικής παρατήρησης.

ΛΕΞΕΙΣ ΚΛΕΙΔΙΑ

Δια βίου Εκπαίδευση, Εργασιακή Επανένταξη, Επαγγελματική Κατάρτιση, Επίλυση Προβλημάτων, Κρατούμενοι, Κοινωνικός Αποκλεισμός, Κοινωνική Επανένταξη, Μεικτή Έρευνα, Παιχνίδια Ρόλων, Προσωπικές δεξιότητες.

ABSTRACT

In modern globalized communities, one of the biggest problems is the social exclusion of certain groups and their discordant solution to integrate into the labor market (Linardatou & Manousou, 2014). The following research aims to study how vulnerable groups such as inmates can develop confidence as well as self-management in problem-solving without restraint, empowering each other's personality with individual skills but also job qualifications.

The research was based on the inmates participating in a role-play with a business theme from the science of marketing. The role-play technique is often used in drama art and also in adults education. Their experiential personality allows the participation of groups with lower educational levels moreover social and cultural differences. Finally, this distinct topic of entrepreneurship results in knowledge that will improve their professional profile and will assist each individual in social and work integration.

It is about mixed research with quantitative data and quality characteristics that add to the final positive results. On the procedure statistic analysis was done using the program SPSS and the parametric criterion t-test. From the questionnaire PSI scale of Heppner & Petersen was used (1982). The reliability of the results was ensured by triangulating the results of the questionnaire, interviews and participatory observation.

KEYWORDS

Lifelong Learning, Work Integration, Vocational Training, Problem Solving, Prisoners, Social Exclusion, Social Reintegration, Mixed Research, Role Playing, Personal Skills.

ΕΙΣΑΓΩΓΗ

Τα τελευταία χρόνια, το φαινόμενο της κρίσης, επηρέασε το εργασιακό περιβάλλον και στην Ελλάδα με επιπτώσεις που αφορούν στο σύνολο του πληθυσμού. Εργασίες χάθηκαν, μισθοί μειώθηκαν, μεγάλοι προσφυγικοί πληθυσμοί εμφανίστηκαν και η ανάγκη για βελτίωση των προσωπικών και εργασιακών δεξιοτήτων γίνεται ολοένα και μεγαλύτερη. Τα άτομα πλέον, έχουν ανάγκη να εκπαιδεύονται σε νέες γνώσεις, να αποκτούν επικοινωνιακές δεξιότητες και να αλληλεπιδρούν αρμονικά με ανθρώπους που υποστηρίζουν διαφορετικές αρχές και πολιτισμικές αξίες.

Αρχικά, η εκπαίδευση των ενηλίκων ξεκίνησε μέσα από την ανάγκη αντιμετώπισης του αναλφαβητισμού (OECD, 1973: 17-29) και του φαινομένου της υποεκπαίδευσης (Βεργίδης, 1995) για να καλύψει τις αδυναμίες του επίσημου εκπαιδευτικού συστήματος. Οι παγκόσμιες όμως εξελίξεις τόσο στον εκπαιδευτικό σύστημα όσο και στο μακροπεριβάλλον της αγοράς, κατέστησαν αναγκαίο η εκπαίδευση ενηλίκων να εκσυγχρονιστεί ώστε να ανταποκρίνεται στις νέες απαιτήσεις (Gencel, 2005). Το ζητούμενο όμως είναι, μέσα σε αυτήν την προσπάθεια, να μη χάσει τον κοινωνικό της ρόλο αλλά να συνεχίσει να αναπτύσσει προσωπικές δεξιότητες προάγοντας τη συνεργασία, ως απάντηση των ανταγωνιστικών συμπεριφορών που προκάλεσε η κρίση.

Η εκπαιδευτική διαδικασία, συγκεκριμένα στον χώρο των φυλακών, στηρίζεται στις βασικές αρχές της Εκπαίδευσης Ενηλίκων, αφού οι ενήλικες κρατούμενοι παρουσιάζουν τα ίδια εκπαιδευτικά χαρακτηριστικά με τους υπόλοιπους ενήλικες. Μαθαίνουν λοιπόν αποτελεσματικά κάτω από τις ίδιες προϋποθέσεις μάθησης, που διευκολύνουν την δράση μέσα από την συμμετοχική διαδικασία και ενισχύουν την ενηλικιότητα των συμμετεχόντων. Ο εκπαιδευτής ενηλίκων σε ρόλο πλέον «διευκολυντή» (Brookfield, 1986· Jarvis, 1995·Jarvis, 2004·Knowles, 1989·Mezirow, 1991·Rogers, 1969· Rogers, 1983) δεν επιβάλει γνώσεις και εμπειρίες αλλά βοηθάει τον εκπαιδευόμενο στην αναζήτηση της μέσα από την διαχείριση των καταστάσεων που καλείται να αντιμετωπίσει (Bertrand, & Valois, 2000·Κοσμόπουλος, & Μουλαδούδης, 2003). Ο διευκολυντής μπορεί να αναφέρεται και ως εμπνευστής γιατί προσδοκάται να ενθαρρύνει, να στηρίζει και να διευκολύνει την μαθησιακή διεργασία και την επίτευξη των στόχων της (Imel, & Tisdell, 1996).

Ωστόσο, οι φυλακισμένοι επηρεάζονται από τις καταστάσεις και τις ιδιαίτερες συνθήκες που βιώνουν στις φυλακές, γι' αυτό ήταν μια πρόκληση η έρευνα να πραγματοποιηθεί σε

συνθήκες εγκλεισμού. Ο στόχος ήταν να διερευνηθεί η αποτελεσματικότητα της εκπαιδευτικής τεχνικής «τα παιχνίδια ρόλων» και πως επηρεάζουν την εξέλιξη των προσωπικών ικανοτήτων των ανθρώπων στην επίλυση προβλημάτων με αυτοπεποίθηση, αυτοδιαχείριση και χωρίς αποφυγή. Η έρευνα έλαβε χώρα στο κλειστό κατάστημα κράτησης Ναυπλίου, το 2019 και κρίθηκε απαραίτητο να ξεκινήσει με μία βιβλιογραφική **ανασκόπηση** που να παρουσιάζει το νομικό πλαίσιο και τους κανονισμούς που διέπουν τον θεσμό της εκπαίδευσης στη φυλακή τόσο στην Ελλάδα όσο και στο εξωτερικό. Έπειτα μέσα από μια ιστορική αναδρομή βλέπουμε την εξέλιξη του εκπαιδευτικού συστήματος στον χώρο των φυλακών και διαπιστώνουμε πως επηρέασε τον κρατούμενο, σκιαγραφώντας το εκπαιδευτικό του προφίλ.

Ακολουθεί το θεωρητικό πλαίσιο της εκπαίδευσης ενηλίκων και παρουσιάζονται οι αντιπροσωπευτικότερες θεωρίες μάθησης, κατανοώντας έτσι τις βασικές αρχές που πρεσβεύουν, μέσα από τους σημαντικότερους εκφραστές τους. Έπειτα γίνεται λόγος για τη θεωρία του ρόλου γιατί τα παιχνίδια, στα βιωματικά εργαστήρια, στηρίζονται στο στοιχείο αυτό αφού οι συμμετέχοντες καλούνται να υιοθετήσουν εργασιακούς ρόλους με σκοπό να ανατρέψουν ευχάριστα τις συνθήκες των φυλακών, να μάθουν και να εξελιχθούν. Ακολουθεί η θεωρία επίλυσης προβλημάτων, στην οποία στηρίχτηκε όλος ο σχεδιασμός του προγράμματος αφού, σε κάθε βιωματικό εργαστήριο διατυπωνόταν ένα πρόβλημα, το οποίο οι φυλακισμένοι έπρεπε να διαχειριστούν άμεσα και αποτελεσματικά, βρίσκοντας λύσεις και εναλλακτικές διεξόδους.

Το δεύτερο μέρος, αναφέρεται, εμπειριστατωμένα και τεκμηριωμένα, στις διαδικασίες που ακολούθησε η έρευνα, στο σύνολο της. Αρχικά διατυπώνονται τα ερευνητικά ερωτήματα και οι υποθέσεις που απασχόλησαν την έρευνα, για να διερευνηθεί αν ήταν εφικτή η ανάπτυξη των ικανοτήτων σε προσωπικό επίπεδο και μάλιστα, σε συνθήκες εγκλεισμού, έτσι ώστε να αυξηθεί η αυτοπεποίθηση των ατόμων και να με αυτοδιαχείριση να λύνουν τα προβλημάτων, χωρίς να τα αποφεύγουν. Σκοπός λοιπόν της έρευνας, ήταν να δώσει απαντήσεις στα παραπάνω ερωτήματα χρησιμοποιώντας όμως την εκπαιδευτική τεχνική τα «παιχνίδια ρόλων» και να διερευνήσει αν μπορούν να βοηθήσουν θετικά στην ανάπτυξη των προσωπικών δεξιοτήτων των ατόμων. Διευκρινίζεται **στη** συνέχεια ο καινοτόμος χαρακτήρας του προγράμματος, που σχεδιάστηκε με επιστημονικό περιεχόμενο από την επιστήμη του Μάρκετινγκ, χωρίς όμως να προηγείται η εισήγηση της θεωρίας, αλλά αυτή να προκύπτει κατά **τη** διεργασία της μάθησης, από τα παιχνίδια ρόλων και την ενεργή συμμετοχή των ατόμων.

Ακολουθεί η παρουσίαση του δείγματος, που ήταν έγκλειστοι άντρες, στα κλειστά καταστήματα κράτησης του Ναυπλίου, το 2019. Στη συνέχεια αναφέρονται λεπτομερώς τα ερευνητικά μέσα που αξιοποιήθηκαν τόσο για την συλλογή ποσοτικών όσο και ποιοτικών στοιχείων. Συγκεκριμένα χρησιμοποιήθηκε ερωτηματολόγιο, που στηρίχτηκε στην PSI κλίμακα των Heppner και Petersen (1982) και πραγματοποιήθηκε τριγωνοποίηση (Denzin, & Lincoln, 1994:511) των αποτελεσμάτων με τα συμπεράσματα των συνεντεύξεων, του ημερολογίου και της συμμετοχικής παρατήρησης.

Έπειτα παρουσιάζεται ο σχεδιασμός του προγράμματος που φέρει τον τίτλο «ΕΠΙΛΥΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ» καθώς και τα 14 βιωματικά εργαστήρια, λαμβάνοντας υπόψη τις ανάγκες κατάρτισης (Κόκκος, 2001) με αναφορά στον νέο ρόλο της ερευνήτριας, ως εμπυχώτριας, κατά τη διεργασία των βιωματικών εργαστηρίων που επιπλέον τη δεσμεύει στην ανάπτυξη προσωπικών δεξιοτήτων των ατόμων, προάγοντας την ανάπτυξη συνεργατικών σχέσεων με τους συμμετέχοντες (Κόκκος, 2003). Ακολουθεί ο τρόπος επιλογής των εποπτικών μέσων και τα κριτήρια αξιολόγησης του προγράμματος.

Μετά γίνεται η ανάλυση της στατιστικής διαδικασίας με το πρόγραμμα SPSS, με την κωδικοποίηση των απαντήσεων του ερωτηματολογίου, την κωδικογράφηση τους μέσω ενός κωδικού αριθμού για διευκόλυνση της μηχανογράφησης και ποιοτικής επεξεργασίας. Έπειτα γίνεται η πινακοποίηση, με την καταμέτρηση των απαντήσεων κατά κατηγορίες και η μηχανογραφική επεξεργασία, για έλεγχο των αποκλίσεων και φυσικά η ερμηνεία των συσχετίσεων αυτών. Το συμπέρασμα που προέκυψε ήταν ότι τα παιχνίδια ρόλων μπορούν να βοηθήσουν αποτελεσματικά στη βελτίωση των προσωπικών δεξιοτήτων των ατόμων όπως είναι η αυτοπεποίθηση και η αυτοδιαχείριση στην επίλυση προβλημάτων, χωρίς να τα αποφεύγουν. Η έρευνα προκάλεσε θέματα προς συζήτηση ενώ αναφέρθηκαν και οι περιορισμοί που αντιμετώπισε. Τέλος, αποκωδικοποιώντας τα αποτελέσματα που προέκυψαν, παροτρύνει για συνέχιση της δράσης μέσα από νέες προτάσεις για το μέλλον.

ΜΕΡΟΣ Α΄

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 1

ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ & ΕΠΑΓΓΕΛΜΑΤΙΚΗ ΚΑΤΑΡΤΙΣΗ ΣΕ ΣΥΝΘΗΚΕΣ ΕΓΚΛΕΙΣΜΟΥ

1.1 ΤΟ ΔΙΕΘΝΕΣ ΚΑΙ ΕΛΛΗΝΙΚΟ ΘΕΣΜΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΣΤΗ ΦΥΛΑΚΗ

Με τον εγκλεισμό των ατόμων στις φυλακές περιορίζεται «η προς τόπο κίνηση» όμως μαζί με την ελευθερία κινήσεων περιορίζονται και ανθρώπινα δικαιώματα που έπρεπε να θεωρούνται δεδομένα, όπως είναι το δικαίωμα για εργασία, επικοινωνία, εκπαίδευση κ.α. (Δημητρούλη, Θεμελή, & Ρηγούτσου, 2008). Σύμφωνα με το ψήφισμα που πραγματοποιήθηκε το 1948, κατά την διαδικασία της διακήρυξης των Ανθρώπινων Δικαιωμάτων της Γενικής Συνέλευσης των Ηνωμένων Εθνών, σε παγκόσμια κλίμακα, ορίστηκε πως «η εκπαίδευση απευθύνεται στην πλήρη ανάπτυξη της ανθρώπινης προσωπικότητας και στην ενίσχυση του σεβασμού των ανθρωπίνων δικαιωμάτων και των θεμελιωδών ελευθεριών. Προωθεί την κατανόηση, την ανεκτικότητα και τη φιλία μεταξύ όλων των εθνών, φυλετικών ή θρησκευτικών ομάδων και προωθεί τις δραστηριότητες των Ηνωμένων Εθνών για τη διατήρηση της ειρήνης»¹. Αναφορικά με την Εκπαίδευση Ενηλίκων, έτσι όπως ορίστηκε από το 4ο Συνέδριο της Unesco (Δημητρούλη, Θεμελή, & Ρηγούτσου, 2012) η ευπαθής ομάδα των φυλακισμένων έχει δικαίωμα στη μάθηση, μέσα από τη διαδικασία της εκπαίδευσης και μάλιστα αποτελεί ανθρώπινο δικαίωμα.²

Επίσης αναγνωρίζεται από τον (ΕΟΠΠΕΠ, 2019:25) ότι «η συμμετοχή των κρατουμένων στη μαθησιακή διεργασία μπορεί να οδηγήσει στην αποκατάσταση της εκτίμησης και της εμπιστοσύνης απέναντι στον εαυτό τους, στην κοινωνία και στην αποφυγή υποτροπής τους».

Στην ελληνική κοινωνία το Σύνταγμα με το (άρθρο 16, 4) εξασφαλίζει την ανθρώπινη υπόσταση του κρατούμενου και ότι αποτελεί φορέα δικαιωμάτων, ενώ συγκεκριμένα το δικαίωμα στην εκπαίδευση κατοχυρώνεται με τον Σωφρονιστικό Κώδικα (ν. 2776/1999).

¹ Universal Declaration of Human Rights, article 26, paragraph 2.

² Council of Europe (CoE) Recommendation No.R (89)12 (1989) of the Committee of Ministers to member states on the European Prison Rules.

Τέλος, το Συμβούλιο της Ευρώπης αναφέρει πως «οι δημιουργικές και πολιτιστικές δραστηριότητες διαδραματίζουν σημαντικό ρόλο, διότι επιτρέπουν στους φυλακισμένους να αναπτύξουν και να εκφραστούν» (Council of Europe, 1989).

1.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΕΝΗΛΙΚΩΝ ΣΕ ΧΩΡΟΥΣ ΕΓΚΛΕΙΣΜΟΥ

Η διαδικασία της εκπαιδευτικής διεργασίας στις φυλακές δεν προκύπτει στη σύγχρονη εποχή αλλά ξεκίνησε πριν από 200 χρόνια περίπου (Ρηγούτσου, 2006). Ο πρωταρχικός της σκοπός εξυπηρέτησε τη δυνατότητα των κρατουμένων να μελετούν τη Βίβλο. Έπειτα, έγινε αντιληπτή η σπουδαιότητά της στην απόκτηση δεξιοτήτων, χρήσιμων στην κοινωνική τους επανένταξη (Dawn et al., 2000).

Σημαντικός είναι ο προβληματισμός για τη δυνατότητα εκπαίδευσης στις φυλακές καθώς και για τη δημιουργία προγραμμάτων επαγγελματικού προσανατολισμού, με ταυτόχρονη την ανάπτυξη επαγγελματικών δεξιοτήτων αλλά και την απόκτηση κοινωνικών δεξιοτήτων που απλοποιούν την καθημερινότητα (Δημητρούλη, & Ρηγούτσου, 2017).

Από έρευνες, που έχουν πραγματοποιηθεί σε ευρωπαϊκές χώρες, διαπιστώνεται πως οι κρατούμενοι δεν έχουν υψηλό μορφωτικό επίπεδο αλλά επιπλέον στερούνται και σε επαγγελματικά προσόντα. Έτσι, ενώ είναι ολοφάνερο πως η πολιτεία επιβάλλεται να επέμβει για την αλλαγή της υπάρχουσας κατάστασης, ωστόσο η έλλειψη προσωπικού και η μειωμένη χρηματοδότηση ευθύνονται για τον περιορισμό των ευκαιριών των φυλακισμένων να καταρτιστούν επαγγελματικά, αναπτύσσοντας ταυτόχρονα, προσωπικές και κοινωνικές δεξιότητες που θα τους διευκόλυναν στην κοινωνική ενσωμάτωση και την εργασιακή επανένταξη (Δημητρούλη, & Ρηγούτσου, 2017).

1.3 ΟΙ ΣΥΝΕΠΕΙΕΣ ΤΟΥ ΕΓΚΛΕΙΣΜΟΥ ΓΙΑ ΤΟΝ ΚΡΑΤΟΥΜΕΝΟ

Ο χώρος της φυλακής δημιουργεί περιοριστικές συνθήκες στους κρατούμενους που πλέον πρέπει να προσαρμοστούν στα δεδομένα μιας νέας κοινωνίας με ιδιαίτερους κανόνες και διαφορετικούς ρυθμούς. Όλη αυτή η κατάσταση ασφυκτικού εγκλεισμού αλλοιώνει τα χαρακτηριστικά της προσωπικότητας τους και τους οδηγεί στον ιδρυματισμό (Τσαλίκογλου, 1989).

Η έλλειψη λοιπόν ατομικής ταυτότητας οδηγεί τους κρατούμενους να υιοθετούν ρόλους προκειμένου να ανταπεξέλθουν στα νέα δεδομένα, μέσα από συμπεριφορές και στάσεις που ενισχύουν τη βία και οδηγούν στην αποξένωση και την αδράνεια. Για να αντιμετωπιστεί η υπάρχουσα κατάσταση θα πρέπει να βρεθεί λύση στο πρόβλημα του «υπερπληθυσμού» της φυλακής, γιατί ο περιορισμός του προσωπικού χώρου ενισχύει το άγχος και την επιθετικότητα. Έτσι, ενδεχομένως να αποτελεί μονόδρομο για τους κρατούμενους η αποστασιοποίηση από την υπάρχουσα κατάσταση, επιλέγοντας την ηθελημένη απομόνωση τους, μόνον που κάποιες φορές οδηγούνται σε βία ακόμα και κατά του εαυτού τους, κάτι που εκφράζεται με την αποχή από το φαγητό, αυτοτραυματισμούς και απόπειρες αυτοκτονιών.

Η αλλαγή της ψυχοσυναισθηματικής κατάστασης του κρατούμενου έχει εμφανή συμπτώματα (Μπεζέ, 1991) που εκφράζονται με κατάθλιψη, απαισιοδοξία, ελλειμματική μνήμη, εχθρική στάση απέναντι στον εαυτό του, ανικανότητα αυτοκριτικής, αϋπνία, δυσχερείς κοινωνικές επαφές.

1.4 ΣΤΟΧΟΙ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΤΗΣ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗΣ ΣΤΙΣ ΦΥΛΑΚΕΣ

Με εργαλείο την εκπαίδευση και μέσα από τη διαδικασία της διδασκαλίας οι κρατούμενοι αντιστέκονται στην ιδρυματοποίηση της φυλακής, των συναισθηματικών μεταπτώσεων και αναζητούν προοπτικές κοινωνικής και εργασιακής επανένταξης.

Συγκεκριμένα, μέσα στους στόχους που τίθενται από την εκπαιδευτική διεργασία είναι η δημιουργία, ανάπτυξη και αξιοποίηση του χρόνου έτσι ώστε να βελτιώνεται η ψυχολογική κατάσταση και να περιορίζονται οι αρνητικές συνέπειες της ιδρυματοποίησης που επηρεάζουν τους εγκλείστους. Επίσης, στοχεύει στην δημιουργία ενός πλαισίου ανάπτυξης ατομικών δεξιοτήτων που δίνουν επαγγελματικό προβάδισμα αλλά και ομαλή κοινωνική ενσωμάτωση προσφέροντας έτσι τα εχέγγυα για μια ποιοτική ζωή εντός αλλά και εκτός φυλακής.. Συμβάλλει επίσης στην απόκτηση αυτοεκτίμησης, αποκαθιστώντας έτσι τη σχέση με τον εαυτό του. Βοηθάει στην εναρμόνισή του με το κοινωνικό περιβάλλον και την απόκτηση σταθερής εργασίας (Δημητρούλη, & Ρηγούτσου, 2017). Τέλος, αξιοσημείωτη είναι η συμβολή της εκπαίδευσης στη μείωση της υποτροπής της εγκληματικότητας (Bazos, & Hausman, 2004) καθώς επίσης και τα προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης και απόκτησης εργασιακών δεξιοτήτων (Nally et al., 2012) συμβάλλοντας ταυτόχρονα και στον εξανθρωπισμό των φυλακών και τον περιορισμό της βίας (Newman, Lewis & Beverstock, 1993). Δεν πρέπει όμως να

παραβλέπεται ότι για να είναι η εκπαίδευση αποτελεσματική είναι απαραίτητο να υπολογίζονται οι ιδιαίτερες ανάγκες των κρατούμενων εκπαιδευόμενων (Vacca, 2004).

Σύμφωνα με έρευνες, η εκπαίδευση στον χώρο της φυλακής, βοηθάει τους κρατούμενους να κοινωνικοποιηθούν, βελτιώνοντας ταυτόχρονα την εκτίμηση που νιώθουν για τον εαυτό τους (Parker, 1990). Εξακολουθεί όμως, κατά την (Wilson, 2010), η ασφάλεια να είναι πρωτεύον ζήτημα στις φυλακές. Αυτό όμως έχει ως αποτέλεσμα η μαθησιακή διεργασία να στερείται από την αξιοποίηση σύγχρονων τεχνολογιών και του διαδικτύου.

Συμπερασματικά μπορεί να ειπωθεί, πως για να επιτευχθεί ο σωφρονισμός των φυλακισμένων, επιβάλλεται η πολιτεία να τους εξασφαλίσει το δικαίωμα της εκπαίδευσης αλλά και της απόκτησης επαγγελματικών προσόντων (Δημητρούλη, Θεμελή & Ρηγούτσου, 2008). Επιπλέον σε ευρωπαϊκό πλαίσιο εντοπίζεται η ανάγκη αντιμετώπισης του προβλήματος της στέγης και της απεξάρτησης συμβάλλοντας έτσι ουσιαστικά σε μια ριζική αλλαγή του τρόπου ζωής και αντιμετώπισης των πραγμάτων (Moore, 2011).

1.5 ΤΟ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΟ ΠΡΟΦΙΛ ΤΩΝ ΚΡΑΤΟΥΜΕΝΩΝ

Σύμφωνα με έρευνες, που έχουν διεξαχθεί παγκοσμίως, οι κρατούμενοι έχουν αρνητικές εμπειρίες από τα μαθητικά τους χρόνια και στερούνται βασικής παιδείας λόγω της πρώιμης απομάκρυνσης τους από την εκπαιδευτική κοινότητα. Αυτό γίνεται εξαιτίας της συμμετοχής τους σε παραβατικές δράσεις, σε ποσοστό μάλιστα 77%. Το γεγονός αυτό τους δημιουργεί κατώτερα συναισθήματα ενώ η δυσκολία για επαγγελματική αποκατάσταση ενισχύει το συναίσθημα της αποτυχίας (Δημητρούλη, Θεμελή & Ρηγούτσου, 2008). Σημαντικότερα θέματα που απασχολούν τους εγκλείστους είναι η απώλεια της ελευθερίας, η εξασφάλιση της ασφάλειας και η αποδοχή από την κοινωνία.

Κάθε άνθρωπος ζει και βιώνει εμπειρίες, αντιμετωπίζοντας καθημερινά διάφορα προβλήματα. Αυτήν ακριβώς την κατάσταση αντιμετωπίζει και ο ενήλικας κρατούμενος (Ρηγούτσου, 2006). Όμως συνήθως τα προβλήματα που έχουν να αντιμετωπίσουν αφορούν αρνητικές εμπειρίες που οφείλονται σ' ένα κακό οικογενειακό περιβάλλον που δεν είχε την δυνατότητα να τους προστατεύσει και να τους στηρίξει. Έτσι η φτώχεια, η χρήση ουσιών, η παραβατική ζωή και η εγκατάλειψη του σχολείου είναι μια καθημερινότητα που βιώνει ο ενήλικας φυλακισμένος (Δημητρούλη, & Ρηγούτσου, 2017).

Η ιδιαίτερα ευάλωτη συναισθηματική κατάσταση των κρατουμένων, λόγω του εγκλεισμού, επιβαρύνεται με το άγχος και το αίσθημα της αδράνειας που δημιουργείται, έχοντας ως αποτέλεσμα να φοβούνται την εκπαιδευτική διαδικασία. Επίσης, εξαιτίας της χαμηλής αυτοπεποίθησής τους και επηρεασμένοι από αρνητικές εμπειρίες του παρελθόντος, που μπορεί να τους οδήγησαν στην πρόωγη εγκατάλειψη του σχολείου, είναι σίγουροι ότι δεν θα τα καταφέρουν (Δημητρούλη, & Ρηγούτσου, 2017). Επιπλέον σύμφωνα με την Salane (2008) *«οι κρατούμενοι πρέπει να ανταποκρίνονται συνεχώς σε απρόβλεπτες εντολές των άλλων όπως πότε να ξυπνήσουν, πότε να φάνε, πότε να μελετήσουν, πότε να πάνε για ύπνο, πότε να κοιμηθούν, με αποτέλεσμα οι ευκαιρίες που τους δίνονται για να πάρουν προσωπικές αποφάσεις είναι πραγματικά λίγες»*. Σύμφωνα με τον Wilson (2010) και καταγράφοντας απόψεις φυλακισμένων, προκύπτει ότι η μάθηση στις φυλακές είναι θέμα προσωπικής επιλογής με συνθήκες αντίξοες που τις καθιστούν το ιδιαίτερα πολυτάραχο περιβάλλον της φυλακής.

Ωστόσο, κάτω από τις οποιαδήποτε συνθήκες, προτιμούν την ενεργητική συμμετοχή στη εκπαιδευτική διεργασία έχοντας μερικοί πιο απόμακρη στάση αλλά ανταποκρινόμενοι όταν προκύπτουν οι κατάλληλες προϋποθέσεις (Κόκκος, 2005).

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 2

ΘΕΩΡΗΤΙΚΟ ΠΛΑΙΣΙΟ

2.1 ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΝΗΛΙΚΩΝ

«Η γνώση είναι το κλειδί για οικονομική πρόοδο και την καινοτομία» (Σιάνου-Κύργιου, 2009: 236). Κατά τον (Κόκκο, 1999:33) *«η εκπαίδευση ενηλίκων είναι η παροχή σχεδιασμένων μαθησιακών δραστηριοτήτων σε ώριμα άτομα με κριτήρια την υπευθυνότητα και την κοινωνική τους εμπειρία»*. Στους ενήλικες η εξέλιξη της γνώσης επιτυγχάνεται μέσα από τη Δια Βίου Μάθηση, η οποία ουσιαστικά αναφέρεται σε *«οποιαδήποτε μορφή συστηματικής εκπαίδευσης η οποία έχει μια ανθρωπιστική βάση και στοχεύει στη μόρφωση του ενήλικα, η οποία μπορεί να λάβει χώρα σε οποιοδήποτε στάδιο της ζωής του»* (Jarvis, 2004). Αποψη που βρίσκει σύμφωνο και τον (Dewey, 1980) που υποστήριζε ότι *«κάθε άνθρωπος είναι δυνατόν να βρίσκεται σε μια συνεχή διεργασία ανάπτυξης, που βασίζεται στην συνεχιζόμενη εκπαίδευση του»* (ΕΟΠΠΕΠ, 2019:83).

2.2 ΙΣΤΟΡΙΚΗ ΑΝΑΔΡΟΜΗ

Αρχικά η Εκπαίδευση Ενηλίκων, και μέχρι την εμφάνιση της παγκοσμιοποίησης, λειτουργήσε περισσότερο σαν ένα πλαίσιο ανάπτυξης της προσωπικότητας του ατόμου που θα οδηγούσε στον μετασχηματισμό της κοινωνίας (Jarvis, 2004). Ταυτόχρονα με την εργασιακή ισχυροποίηση **επιτυγχανόταν** και η κοινωνικο-πολιτική χειραφέτηση των πολιτών που τους καθιστούσε ενεργά κύτταρα της κοινωνίας. Εκείνη την περίοδο μάλιστα η Εκπαίδευση Ενηλίκων χαρακτηριζόταν ως *«ελεύθερη»* (Jarvis, 2002).

Η διεθνοποίηση της οικονομίας, μέσα σε μια παγκοσμιοποιημένη αγορά, **στη** δεκαετία του '80, έφερε και στην Ελλάδα ριζικές παραγωγικές μεταρρυθμίσεις και ριζικές αλλαγές στην αγορά θέσεων εργασίας (Karalis, & Vergidis, 2004· Μαγουλά, 1998· Ματθαίου, 2000). Η απελευθέρωση των αγορών, η ανάπτυξη του εμπορίου, η όξυνση του ανταγωνισμού, η τεχνολογική εξέλιξη με ταυτόχρονη την ραγδαία αύξηση της ανεργίας, έκαναν επιτακτική την ανάγκη για αναπροσαρμογή του πλαισίου των επαγγελματικών καθηκόντων που προϋπόθετε πλέον και καθιστούσε αυτονόητο, την ανάπτυξη νέων δεξιοτήτων που να ανταποκρίνονται στις

νέες προκλήσεις του περιβάλλοντος της αγοράς (Ψαχαρόπουλος, 2000· Ωρολογιά, 2002). Κάπως έτσι, η Εκπαίδευση Ενηλίκων έχασε τον ανθρωπιστικό της χαρακτήρα (Jarvis, 2005· Tuijnman, 1996).

Ωστόσο υπάρχουν ακόμα και σήμερα χώρες που δεν παρασύρονται από τις απαιτήσεις της εποχής για ενεργοποίηση της επαγγελματικής κατάρτισης και προσαρμογής της σε εργασιακούς κυρίως προσανατολισμούς και συνεχίζουν να δίνουν έμφαση στην ανάπτυξη κριτικού στοχασμού, στην εκπαίδευση ευάλωτων κοινωνικών ομάδων και στην ενεργοποίηση του πολίτη για συμμετοχή στα κοινά (Rogers, 2005· Unesco, 2003).

Στην Ελλάδα του 20^{ου} αιώνα, η εκπαίδευση ενηλίκων, δεν ήταν στην πολιτισμική της κουλτούρα. Εξελίχτηκε με αργά βήματα δίνοντας έμφαση αρχικά στην αντιμετώπιση του αλφαριθμητισμού (OECD, 1973) και στην εκπαίδευση των αγροτών (Βεργίδης, 2005· Καραλής, 2006) και ως εκ τούτου χαρακτηρίζονταν ως «ο φτωχός συγγενής» του εκπαιδευτικού συστήματος (Griffin, 1987). Ακόμα και με την αλλαγή του αιώνα και στις αρχές του 21^{ου} , παρατηρήθηκε σε έρευνα της Commission (2010), ότι πολύ μικρό ποσοστό, που προσέγγιζε μόνον το 1,2% του συνολικού πληθυσμού, συμμετείχαν σε εκπαιδευτικά προγράμματα ενώ, την ίδια περίοδο, το ποσοστό αυτό έφτανε στις Ευρωπαϊκές χώρες το 8,5%. Η αξιολόγηση των μελετητών (Βεργίδης, 2005· Καραλής, 2006· Κόκκος, 2005, 2008) κατέληξε ότι ευθύνεται η πολιτική του διδακτορικού καθεστώτος στην Ελλάδα, η ανυπαρξία κοινωνικών και συνδικαλιστικών διεκδικήσεων, ο οικογενειακός χαρακτήρας των επιχειρήσεων, η αναποτελεσματικότητα των κρατικών φορέων, αλλά και η χαμηλή ποιότητα παροχής υπηρεσιών από τους αρμόδιους εκπαιδευτικούς φορείς.

Στην Ελλάδα, η πρώτη τυπική παρουσία της εκπαίδευσης σε ενήλικες σημειώνεται με το νόμο 4397 «περί στοιχειώδους εκπαίδευσως» που ψηφίστηκε το 1929 και θεσμοθετήθηκε η Λαϊκή Επιμόρφωση. Εκείνη την περίοδο ιδρύθηκαν και τα νυκτερινά σχολεία σε μια προσπάθεια ανάπτυξης γνώσεων και επαγγελματικών δεξιοτήτων που θα βοηθούσαν στην πάταξη του αναλφαριθμητισμού και στην ενσωμάτωση μετακινούμενων πληθυσμών που αφορούσε είτε εσωτερική μετακίνηση από τα χωριά στις μεγαλουπόλεις είτε τους πρόσφυγες (Λαϊκή Επιμόρφωση, 1985).

Στα μέσα της δεκαετίας του '50 και μετά, σημειώνονται ειλικρινείς προσπάθειες αναβάθμισης του στρατηγικού πλάνου για την εκπαίδευση και την επαγγελματική κατάρτιση των ενηλίκων (Πιτσιώλης 1989). Η εκπαίδευση ενηλίκων έπρεπε να συμβαδίζει με τις ανάγκες

της κοινωνίας που είχε πλέον να αντιμετωπίσει την πρόκληση της ενσωμάτωσης των μεταναστών και προσφύγων στο κοινωνικό γίνεσθαι με εύρεση μηχανισμών αλληλοκατανόησης που εξασφάλιζαν την ειρηνική συνύπαρξη και αποδοχή της διαπολιτισμικής κουλτούρας και διαφορετικότητας (Βεργίδης, 1998).

Ωστόσο, η ανάπτυξη του θεσμού της επιμόρφωσης στα λαϊκά στρώματα γίνεται με την ένταξη της Ελλάδας στην ευρωπαϊκή ένωση, το 1981 (Κόκκος, 2008· Χασάπης, 2000). Οι άνθρωποι επιτυγχάνουν, μέσα από την κριτική συνειδητοποίηση, την αντίληψη των κοινωνικών, πολιτισμικών, πολιτικών καταστάσεων στις οποίες διαγράφεται ολόκληρη η ζωή τους και αφού τις επανεξετάζουν διαμορφώνουν νέες λειτουργικότερες αντιλήψεις (Παπαϊωάννου, & Παλής, 1998).

Μετά όμως το 1986 η εκπαίδευση προσαρμόζεται στα πλαίσια της οικονομικής ανάπτυξης και στις ανάγκες της αγοράς για διεύρυνση της παραγωγικής διαδικασίας. Έτσι προσανατολίζεται πλέον στην απόκτηση επαγγελματικών δεξιοτήτων μέσα από την αξιοποίηση των τεχνολογικών μεταρρυθμίσεων. Το γεγονός αυτό επιβεβαιώνεται και από τον Ο.Ο.Σ.Α. (OECD, 1989) μέσα από την δημοσίευση της έκθεσης με τίτλο «Η εκπαίδευση και η οικονομία σε μια μεταβαλλόμενη κοινωνία» (Education and the economy in a changing society) όπου ουσιαστικά αναφερόταν η έμφαση στην τεχνολογία και το εργατικό δυναμικό με προσόντα τεχνικής εξειδίκευσης. Το γεγονός αυτό επηρέασε και την Ελλάδα και στα πλαίσια της επιστημονικής εξειδίκευσης, δημιουργήθηκαν πολλά εκπαιδευτικά προγράμματα, επιδοτούμενα από την ευρωπαϊκή ένωση, με αντικείμενο κυρίως την εκμάθηση πληροφορικής. Η αξιολόγηση τους όμως έδειξε ότι δεν υπήρχαν αποσαφηνισμένοι εκπαιδευτικοί στόχοι αλλά απουσία συμμετοχής των αρμόδιων εκπαιδευτικών φορέων, έλλειψη συντονιστικών επιχειρήσεων και ορθολογικού καταμερισμού των επιδοτήσεων (Βεργίδης, & Πρόκου, 2005· Πρόκου, 2007).

Στην όλη διεργασία όμως δεν έλειψαν και τα προβλήματα αποκλεισμού κοινωνικών ομάδων, όπως είναι οι φυλακισμένοι, οι ναρκομανείς, οι ανεπάγγελτες γυναίκες κ.α. που καθιστούν την εκπαίδευση ενηλίκων αναγκαία και απαραίτητη προϋπόθεση, διασφαλίζοντας ίσες ευκαιρίες στην ανάπτυξη κοινωνικών και εργασιακών δεξιοτήτων, χρήσιμες για την κοινωνικοποίηση τους και την επαγγελματική τους αποκατάσταση (Βεργίδης, 1994).

Δυστυχώς η δημόσια διοίκηση στην Ελλάδα δεν ήταν αποτελεσματική και ο ευρωπαϊκός εκσυγχρονισμός **αναπτυσσόταν** με ισχνά βήματα μέσα από αντιγραφές νομοθετικών πλαισίων και πρωτοβουλιών (Βούλγαρης, 2008). Ο Ν. Μουζέλης στο άρθρο του «Γιατί αποτυγχάνουν οι

μεταρρυθμίσεις» το 2003 στην εφημερίδα το Βήμα, αναφέρει χαρακτηριστικά « ο έλεγχος της κρατικής μηχανής από τα κόμματα, ο γιγαντισμός της και τα άκρως αυταρχικά χαρακτηριστικά της την κάνουν να μοιάζει με ένα καθυστερημένης νοητικότητας γίγαντα, με ένα άμορφο τέρας, ανίκανο να αντιδράσει ευέλικτα και αποτελεσματικά σε ένα ταχέως μεταβαλλόμενο εθνικό, ευρωπαϊκό και παγκόσμιο περιβάλλον». Η Ελληνική κοινωνία είναι ακόμα ανίσχυρη απέναντι στον κρατικό μηχανισμό (Βούλγαρης, 2008· Μουζέλης, 2002) όμως οι μεταρρυθμίσεις μπορούν να έρθουν και «από κάτω προς τα πάνω» με πρωτοβουλίες ανεξάρτητων πολιτών και συλλόγων εκπαιδευτικών (Jarvis, 2007).

2.3 ΘΕΩΡΙΕΣ ΜΑΘΗΣΗΣ ΣΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΝΗΛΙΚΩΝ

Ο Dewey αναφέρει πως «η μάθηση είναι η διεργασία άντλησης νοήματος από την εμπειρία και ότι ο στοχασμός επάνω στην εμπειρία είναι το κύριο στοιχείο της εκπαιδευτικής διεργασίας» (ΕΟΠΠΕΠ, 2019:84) ενώ ο Jarvis (1987: 8) είπε ότι η «μάθηση είναι ο μετασχηματισμός της εμπειρίας σε γνώση, δεξιότητες και στάσεις» και το άτομο ενηλικιώνεται όταν αντιμετωπίζεται από τους άλλους ως κοινωνικό ώριμο (Jarvis, 2003).

Ο Brookfield το (1983) διατυπώνει την άποψη πως η εμπειρική μάθηση είναι βιωματική και ως εκ τούτου, δημιουργεί τις κατάλληλες συνθήκες ώστε ο εκπαιδευόμενος να μπορεί να αναπτύξει νέες δεξιότητες μέσα στο μαθησιακό περιβάλλον. Από μια άλλη προσέγγιση η εμπειρική μάθηση είναι η «εκπαίδευση που συμβαίνει ως αποτέλεσμα της άμεσης συμμετοχής στα γεγονότα της ζωής» (Houle, 1980: 221). Εκφραστής αυτής της θεωρίας υπήρξε ο Kolb (1976, 1981, 1984) που την ανέδειξε μέσα από το έργο του, υποστηρίζοντας πως στην εμπειρική μάθηση, αναπτύσσονται διαδικασίες που επιτρέπουν η γνώση μέσω του στοχασμού να οδηγείται σε δράση και να επιτυγχάνεται η ενεργητική συμμετοχή στην πραγματικότητα.

2.3.1 ΕΜΠΕΙΡΙΚΗ ΜΑΘΗΣΗ: Ο ΚΥΚΛΟΣ ΜΑΘΗΣΗΣ ΤΟΥ KOLB ΚΑΙ FRY

Ο Kolb μαζί με τον Fry (1975) υπήρξαν εμπνευστές ενός συστήματος μάθησης γνωστού ως «Κύκλος της Μάθησης» που περιείχε τέσσερα βασικά στοιχεία: τη συγκεκριμένη εμπειρία, την παρατήρηση και τον στοχασμό πάνω στην εμπειρία, τη διατύπωση αφηρημένων εννοιών και τον ενεργό πειραματισμό σε πραγματικές συνθήκες. Ουσιαστικά υποστήριζαν ότι η διεργασία

της μάθησης ξεκινούσε από μία νέα εμπειρία, που μέσα από την κατανόησή της και τη διεξαγωγή συμπερασμάτων, οδηγούσε σε δράση. Στο μοντέλο αυτό ασκήθηκε κριτική από τον Rogers που σημείωσε τον προβληματισμό του ότι μέσα στη μαθησιακή διεργασία, από τη διατύπωση του σκοπού και του στόχου που καλείται να υπηρετήσει ως τη λήψη αποφάσεων, δεν είναι ευδιάκριτο πως μπορεί να ανταποκριθεί ο κύκλος της μάθησης (Rogers, 2002). Σε αντίθεση ο Tennant (1997) πίστευε πως ο «κύκλος της μάθησης» είναι ένα αποτελεσματικό μοντέλο στον σχεδιασμό της μαθησιακής διεργασίας που χρησιμεύει και στην επαγγελματική συμβουλευτική.

2.3.2 Η ΑΝΔΡΑΓΩΓΙΚΗ ΤΟΥ MALCOLM KNOWLES

Ο Knowles όριζε την Ανδραγωγική ως την τέχνη εκείνη που υποστηρίζει τους ενήλικους στη διαδικασία της μάθησης κάτι που δεν ισχύει στην παιδαγωγική που αποκλειστική της ασχολία είναι μόνο τα παιδιά (Knowles, 1970). Η πρώτη είναι μια εκπαίδευση μεταξύ ίσων ενώ η δεύτερη επιβάλλεται από τα πλαίσια της οργανωμένης κοινωνίας (Jarvis, 1985). Την διαφορά μεταξύ τους ενίσχυαν οι τέσσερις παραδοχές, στις οποίες στηρίζονταν η θεωρία της Ανδραγωγικής και αφορούσαν την αυτοαντίληψη, την εμπειρία, την ετοιμότητα για μάθηση και τον προσανατολισμό της μάθησης. Στην συνέχεια ο Knowles πρόσθεσε και την παραδοχή που σχετίζονταν με τα κίνητρα για μάθηση (Knowles, 1984). Η θεωρία υποστήριζε πως οι εκπαιδευόμενοι εμπλέκονται άμεσα στην μαθησιακή διεργασία ενώ ο εκπαιδευτής έχει τον ρόλο του «διευκολυντή». Έτσι η αξιολόγηση καθιστά να είναι μια διαδικασία που αφορά αποκλειστικά τον εκπαιδευόμενο και να λειτουργεί ως διάθεση αυτοδιάγνωσης χωρίς χαρακτήρα «αντιμάθησης» (Knowles, 1968). Ωστόσο ο Brookfield (1986) άσκησε αρνητική κριτική που στηρίζονταν στο γεγονός ότι η θεωρία της Ανδραγωγικής δεν λάμβανε υπόψη το ποσοστό εκείνων των ενήλικων που έμπαιναν στην εκπαιδευτική διεργασία μόνον για την γνώση.

2.3.3 Η ΘΕΩΡΙΑ ΤΗΣ ΜΕΤΑΣΧΗΜΑΤΙΖΟΥΣΑΣ ΜΑΘΗΣΗΣ

Εκφραστής της μετσχηματίζουσας μάθησης ήταν ο Jack Mezirow (1975, 1977, 1991) ο οποίος πίστευε πως οι άνθρωποι εγκλωβίζονται σε «νοητικές συνήθειες» από τα παιδικά τους χρόνια χωρίς να έχουν τη δυνατότητα να αξιολογήσουν τη λειτουργικότητα τους στη ζωή. Ήταν απαραίτητο να επανεξετάζουν με κριτική διάθεση οτιδήποτε τους περιόριζε, να αλλάξουν τις

συνήθειες τους και να δώσουν νέο νόημα και περιεχόμενο στις εμπειρίες τους. Ένας προβληματισμός που προκύπτει είναι εφόσον η θεωρία στηρίζεται στον κριτικό στοχασμό, εάν μπορούν να ωφεληθούν όλες οι κοινωνικές τάξεις (King, 2005). Ο προβληματισμός αυτός ενισχύθηκε και από τον ίδιο τον Mezirow (1991: 135-137) εξαιτίας του επηρεασμού του από τον Freire (1970, 1973, 1977) που υποστήριζε ότι οι καταπιεσμένοι δεν έχουν αυτοπεποίθηση ούτε μπορούν να αμφισβητούν τα όσα διαδραματίζονται στην ζωή τους και να στοχάζονται ασκώντας κριτική.

Η θεωρία επικρίθηκε γιατί δεν υπολόγιζε τις συνέπειες της κοινωνικής κινητοποίησης στην ίδια την κοινωνία (Clark, & Wilson, 1991· Tennant, 1993). Ωστόσο ο Taylor (2000) έχοντας μελετήσει εμπειριστατωμένα πολλές έρευνες που αφορούν τη θεωρία της μετασχηματίζουσας μάθησης κατέληξε ότι ο «κριτικός στοχασμός και η συναισθηματική μάθηση παίζουν σημαντικό ρόλο στη διαδικασία του μετασχηματισμού».

Συμπερασματικά, σύμφωνα με τη θεωρία, βασικό συστατικό της εκπαίδευσης ενηλίκων είναι ο κριτικός στοχασμός και ο μετασχηματισμός των εμπειριών του ενήλικα με κριτική επανεξέταση που οδηγεί στη χειραφέτηση των εκπαιδευομένων ενώ δεσμεύει τους εκπαιδευτές να προάγουν τον ενεργητικό διάλογο, τη μετασχηματίζουσα μάθηση, τη στοχαστική κριτική και τη δράση (Mezirow, 2000).

2.4 ΑΠΟ ΤΗ ΘΕΩΡΙΑ ΤΟΥ ΡΟΛΟΥ ΣΤΗΝ ΤΕΧΝΙΚΗ

Η έννοια του ρόλου διερευνήθηκε μέσα από διαφορετικές επιστήμες όπως είναι «το θέατρο, την Κοινωνική Ανθρωπολογία, το Ψυχόδραμα και το δραματουργικό μοντέλο στην Κοινωνική Ψυχολογία» (Τσιάρας, 2005). Ο Kottler (1940) του δίνει μία πρωταγωνιστική θέση παρομοιάζοντας με επιστημονικό εργαστήριο στο οποίο «εκμαιεύονται» συναισθήματα και ιδέες.

Αρχικά τα παιχνίδια ρόλων απασχολούσαν κοινωνικά θέματα. Τα πλαισίωναν οι εμπειρίες ζωής και οι καταστάσεις που έπρεπε να διαχειριστούν στην καθημερινότητα τους, οι συμμετέχοντες, προσπαθώντας να βρουν λύση σε προβλήματα. Έτσι αλληλοεπιδρώντας με άλλους, γνώριζαν καλύτερα και τον εαυτό τους (Ashwell, 1999).

Ο Moreno (1980) ήταν από τους πρώτους που μελέτησε την έννοια του ρόλου αποσαφηνίζοντας πως υπάρχουν δύο στάδια από τα οποία διέρχεται ο ρόλος και αφορούν το στάδιο της αντίληψης και έπειτα της αναπαράστασης του ρόλου. Ο Mead (1962) υποστηρίζει

πως κατά την διάρκεια της κοινωνικής του ζωής ο άνθρωπος αλληλοεπιδρά με άλλους ανθρώπους χρησιμοποιώντας πολλούς ρόλους που τον βοηθούν να διαμορφώνει την προσωπικότητα του και να αποκτά προσωπική υπόσταση (Jennings, 1996). Ο Erving Goffman (1961:320) αναφέρει ότι *«η προσωπική ταυτότητα βασίζεται σ' ένα αλληλένδετο σύστημα ρόλων»* και υποστήριξε την καθιέρωση των παιχνιδιών ρόλων τεκμηριώνοντας την άποψη του μέσα από το κοινωνικό γίνεσθαι, στο οποίο καθημερινά οι άνθρωποι υιοθετούν και υποδύονται ρόλους.

Στη Δραματική Τέχνη στην Εκπαίδευση το παιχνίδι ρόλων αρχικά χρησιμοποιήθηκε ως τεχνική, με αναφορά σε κοινωνικούς ρόλους, αλλά έπειτα ταυτίστηκε με το δράμα (Way, 1967). Το παιχνίδι ρόλων αποτελεί ένα αποτελεσματικό εργαλείο διαχείρισης απρόβλεπτων περιστατικών που ο άνθρωπος πρέπει να ανταπεξέλθει γιατί η υιοθέτηση πολλών ρόλων του επιτρέπει να αποκτά δεξιότητες ταυτόσημες με τις πολλαπλές προσωπικότητες που υποδύεται (Αλκηστις, 2008). Ο Blatner (1995) εκφράζει την άποψη πως οι συμμετέχοντες σε παιχνίδι ρόλων έχουν την ικανότητα επίλυσης προβλημάτων, επικοινωνίας και αυτοσυνείδησης ενώ τα άτομα στα πλαίσια της ομάδας αποκτούν την δυνατότητα της δημιουργικής έκφρασης μέσα από καινοτόμες ιδέες. Στην σύγχρονη εποχή, οι επιχειρήσεις αξιοποιούν τα παιχνίδια ρόλων για την εκπαίδευση των στελεχών τους (Αλκηστις, 2008).

Τα παιχνίδια ρόλων δίνουν την ευκαιρία στους συμμετέχοντες να αλληλοεπιδράσουν, να επικοινωνήσουν, να εκφραστούν σε συναισθήματα, ιδέες, επιχειρήματα αλλά και να ακούσουν με σεβασμό τις αντίθετες απόψεις, να πείσουν με τεκμηριωμένες και εμπειριστατωμένες προτάσεις αλλά και να υποχωρήσουν όταν επιβάλλεται (Vasileiou, & Paraskeva, 2010). Επιπλέον προβάλλουν τις αντιλήψεις των ατόμων και τη θέση που παίρνουν σε γεγονότα και καταστάσεις που απασχολούν την κοινωνία (Τσιάκαλος, 2000).

Στο παιχνίδι ρόλων η υπόθεση μπορεί να στηρίζεται σε πραγματικά ή και φανταστικά γεγονότα. Συνήθως διατυπώνεται ένα πρόβλημα που προκαλεί το ενδιαφέρον, διεγείρει την προσοχή και σαφώς η επίλυση του είναι στα πλαίσια των δυνατοτήτων των συμμετεχόντων. Μέσα από την ανταλλαγή απόψεων προκαλείται αλληλεπίδραση που φέρνει την ενσυναίσθηση και τελικά την απόκτηση δεξιοτήτων επίλυσης προβλημάτων (Taylor, 1983).

2.5 ΘΕΩΡΙΑ ΕΠΙΛΥΣΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

Η αντιμετώπιση προβλημάτων και η επίλυση τους άμεσα και με αποτελεσματικότητα είναι στοιχείο της καθημερινότητας του ανθρώπου. Στον επιχειρηματικό κόσμο αυτό αποκτά

ιδιαίτερη σημασία αφού οι επιχειρήσεις προσπαθούν να επιβιώσουν και να επιβληθούν μέσα σε ένα συνεχώς αυξανόμενο ανταγωνιστικό περιβάλλον. Η δυνατότητα εντοπισμού και κατανόησης του προβλήματος δίνει αρχικά στην επιχείρηση ένα συγκριτικό πλεονέκτημα και στη συνέχεια η επιλογή της καλύτερης λύσης μπορεί να κρίνει την βιωσιμότητα και το μέλλον της (Μητρόπουλος, 2007).

Στην σύγχρονη εποχή ο Έλληνας επιχειρηματίας παίρνει αποφάσεις που τις στηρίζει στην έγκυρη πληροφόρηση, και μπορούν να τεκμηριωθούν ορθολογικά, και όχι σε εμπειρικές υποθέσεις που στηρίζονται στη διαίσθηση και την προσωπική του αντίληψη (Τζωρτζάκης & Τζωρτζάκη, 2008). Στο Μάρκετινγκ ο ανθρώπινος παράγοντας είναι ο βασικός συντελεστής που διερευνά τα επιχειρηματικά προβλήματα και αναζητά λύσεις πραγματικές και εμπειριστατωμένες συνδυάζοντας τις γνώσεις, την εμπειρία και την κριτική του αντίληψη (Herppner & Baker, 1997) ενώ οι εργοδότες αντιλαμβάνονται, ολοένα και περισσότερο, την σπουδαιότητα των προσωπικών δεξιοτήτων των ατόμων οι οποίες μπορεί να αποτελέσουν και το συγκριτικό τους πλεονέκτημα στο εργασιακό περιβάλλον. Μερικές από αυτές είναι η συνεργατικότητα, η ομαδικότητα, η αμφίδρομη επικοινωνία, η τέχνη του λόγου και της πειθούς, οι δημόσιες σχέσεις και η επίλυση προβλημάτων (Albert, 1980).

ΜΕΡΟΣ Β΄

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 3

ΜΕΘΟΔΟΛΟΓΙΑ

3.1 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΑ

Από τη βιβλιογραφική έρευνα προέκυψαν προβληματισμοί σχετικά με την υποστήριξη των εγκλείστων στην προετοιμασία τους για επανένταξη στο κοινωνικό περιβάλλον, με την ανάπτυξη προσωπικών ικανοτήτων και τη διεύρυνση γνώσεων χρήσιμων για το εργασιακό περιβάλλον. Το ερώτημα που μας απασχόλησε ήταν εάν η τεχνική, τα «παιχνίδια ρόλων» μπορούσε να προσφέρει ενδυνάμωση της προσωπικότητας του ατόμου, ακόμα και στις ιδιαίτερα αντίξοες συνθήκες του εγκλεισμού, και οι συμμετέχοντες μέσα από βιωματικές δράσεις να εκπαιδευτούν να αντιμετωπίζουν με αυτοπεποίθηση τα προβλήματά τους, ενδυναμώνοντας την αυτοδιαχείριση και χωρίς διάθεση αποφυγής.

Αναλυτικότερα, τα ερωτήματα που προέκυψαν από τη βιβλιογραφική ανασκόπηση ήταν τα εξής:

1. Πώς επηρεάζουν τα παιχνίδια ρόλων, κατά την εκπαιδευτική διεργασία, τους παράγοντες επίλυσης προβλημάτων σε ευπαθείς ομάδες όπως είναι οι φυλακισμένοι;
2. Η κατάσταση εγκλεισμού επηρεάζει το προφίλ των εκπαιδευομένων καθώς και την ίδια τη διαδικασία της εκπαίδευσης;
3. Μπορούν με την «τεχνική των ρόλων» και με θεματολογία Μάρκετινγκ να βελτιώσουν τους παράγοντες επίλυσης προβλημάτων όλοι, χωρίς να επηρεάζουν οι διαφορετικές εμπειρίες από το εργασιακό τους περιβάλλον;
4. Θα υπάρχει διαφορά στην παραπάνω διεργασία μεταξύ Ελλήνων και Αλλοδαπών;
5. Μπορούν μέσα από την «τεχνική των ρόλων» να κατανοήσουν έννοιες του μάρκετινγκ άτομα με χαμηλό μορφωτικό επίπεδο;
6. Μπορεί στο τέλος της διαδικασίας να προκύψει προσανατολισμός σε συγκεκριμένο επάγγελμα ή ακόμα και διάθεση για επιχειρηματική δράση;
7. Θα χειρίζονται οι συμμετέχοντες καλύτερα τον προφορικό λόγο και θα διατυπώνουν εμπειριστατωμένες προτάσεις;

8. Θα αναπτυχθεί η συνεργασία και το ομαδικό πνεύμα;
9. Θα ενισχυθεί η φαντασία, η δημιουργικότητα, η κριτική αντίληψη και η ευρηματικότητα;

3.2 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΕΣ ΥΠΟΘΕΣΕΙΣ

Η σπουδαιότητα της ανάπτυξης των προσωπικών δεξιοτήτων στις μέρες μας έγινε επιτακτική ανάγκη, αποτελώντας σημείο υπεροχής και συγκριτικό πλεονέκτημα στο εργασιακό περιβάλλον. Αποτελεί λοιπόν μεγάλη πρόκληση για την έρευνα, η δημιουργία εκείνων των συνθηκών, που θα προσφέρουν σε άτομα με χαμηλό μορφωτικό επίπεδο, τη δυνατότητα να εκπαιδευτούν σε επιστημονικές γνώσεις και να αποκτήσουν προσωπικές δεξιότητες που θα ενδυναμώσουν το εργασιακό τους προφίλ και με αυτοπεποίθηση να διεκδικήσουν μια θέση εργασίας ή ακόμα και να ασχοληθούν οι ίδιοι με την επιχειρηματικότητα. Φυσικά όλα αυτά μέσα από τα «παιχνίδια ρόλων», ένα χαρούμενο περιβάλλον και μία ευχάριστη διάθεση που θα βελτιώνει την ψυχολογία των εγκλειστών.

Οι βασικές ερευνητικές υποθέσεις, η διερεύνηση των οποίων, στάθηκε αφορμή για να διεξαχθεί η συγκεκριμένη έρευνα, διατυπώνονται παρακάτω με την πίστη ότι θα προκύψουν στατιστικές διαφορές πριν και μετά από τα βιωματικά εργαστήρια. Συγκεκριμένα:

1. Αυξάνεται η αυτοπεποίθηση για την επίλυση ενός προβλήματος.
2. Βελτιώνεται η αυτοδιαχείριση κατά την επίλυση ενός προβλήματος.
3. Μειώνεται η τάση αποφυγής για την αντιμετώπιση του προβλήματος.

Έτσι υποθέτουμε ότι θα ενδυναμωθεί η προσωπικότητα των συμμετεχόντων βελτιώνοντας το επίπεδο ζωής της καθημερινότητας τους αλλά και ισχυροποιώντας το εργασιακό τους προφίλ.

3.3 ΣΚΟΠΟΣ ΤΗΣ ΕΡΕΥΝΑΣ ΚΑΙ Ο ΚΑΙΝΟΤΟΜΟΣ ΧΑΡΑΚΤΗΡΑΣ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Η έρευνα, που διεξάχθηκε κατά την εκπόνηση της μεταπτυχιακής εργασίας της ερευνήτριας, είχε σκοπό να συγκεντρώσει πληροφορίες και να μελετήσει πως η τεχνική «τα

παιχνίδια ρόλων», που αξιοποιείται τόσο από τη Δραματική Τέχνη στην Εκπαίδευση όσο και στην Εκπαίδευση Ενηλίκων, μπορούσε να επηρεάσει θετικά ώστε να αναπτυχθούν προσωπικές δεξιότητες στα άτομα και πιο συγκεκριμένα να αποκτήσουν καλύτερη αυτοδιαχείριση των προβλημάτων τους, λύνοντας τα χωρίς να τα αποφεύγουν αλλά αντιμετωπίζοντας τα με αυτοπεποίθηση.

Η καινοτομία του προγράμματος, στηρίχτηκε σε μια βασική αρχή κατά την οποία οι ασκήσεις και τα παιχνίδια ρόλων, ανέπτυσαν μια εκπαιδευτική διαδικασία, με επιστημονικό όμως υπόβαθρο από την επιστήμη του μάρκετινγκ, χωρίς να προηγείται η εισήγηση της θεωρίας. Διασφαλίστηκε έτσι η θεμελιώδης αρχή της Εκπαίδευσης Ενηλίκων σχετικά με την χρησιμοποίηση των εμπειριών των εκπαιδευομένων στη διεργασία της μάθησης και τον μετασχηματισμό τους σε νέα γνώση.

3.4 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΟΣ ΠΛΗΘΥΣΜΟΣ - ΔΕΙΓΜΑ

Το ενδιαφέρον της έρευνας επικεντρώνεται σε ενήλικες που επιθυμούν να εκπαιδευτούν σε νέες γνώσεις, να αποκτήσουν προσωπικές και εργασιακές δεξιότητες και να εξελιχθούν ως άνθρωποι και παραγωγικά μέλη της κοινωνίας, αντιμετωπίζοντας τις ιδιαίτερα αντίξοες συνθήκες του εγκλεισμού, που από την μία δημιουργούν περιορισμό σε εκπαιδευτικά μέσα και αποκοπή από την κοινωνία και από την άλλη επηρεάζουν αρνητικά την ψυχολογία των ατόμων που βρίσκονται σε αυτές τις συνθήκες. Έτσι ο ερευνητικός πληθυσμός επιλέχθηκε να είναι οι φυλακισμένοι.

3.4.1 ΕΠΙΛΟΓΗ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ

Η δειγματοληψία ήταν σκοπιμότητας και σχεδιάστηκε έτσι ώστε τα άτομα στο δείγμα να τηρούν κάποια κριτήρια χωρίς να ακολουθηθεί ο πιθανολογικός δρόμος (Φαρμάκης, 2015). Αυτό κρίθηκε αναγκαίο για την ομαλή διεξαγωγή και δυνατότητα ολοκλήρωσης της έρευνας, γιατί στις φυλακές επικρατούν ιδιαίτερες συνθήκες. Έτσι λοιπόν τα άτομα που συμμετείχαν δεν είχαν ψυχολογικά προβλήματα ούτε παρουσίαζαν τάσεις απομόνωσης. Επίσης, δεν επιθυμούσαν την μετακίνησή τους σε άλλη φυλακή ούτε επίκειται η αποφυλάκισή τους κατά τη διάρκεια της έρευνας. Τέλος, συμμετείχαν εθελοντικά και ήταν πρόθυμοι να είναι συνεπείς στις παρουσίες τους για το χρονικό διάστημα που θα διαρκούσε η έρευνα. Σε αυτήν τη διαδικασία σημαντική ήταν η βοήθεια του διευθυντή των φυλακών που, σε συνεργασία με την ψυχολόγο και την

κοινωνιολόγο, έκανε την επιλογή των ατόμων φροντίζοντας ταυτόχρονα και για την προσωπική ασφάλεια της ερευνήτριας. Έτσι, ο προγραμματισμός των δράσεων εξελίχθηκε ομαλά, χωρίς να ακυρωθεί κάποια συνάντηση και όλοι οι συμμετέχοντες ήταν παρόντες στα εργαστήρια.

3.4.2 ΜΕΓΕΘΟΣ ΔΕΙΓΜΑΤΟΣ ΚΑΙ ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΧΑΡΑΚΤΗΡΙΣΤΙΚΑ

Η ομάδα που συμμετείχε στα βιωματικά εργαστήρια αποτελούνταν από δεκαπέντε άτομα, με τον περιορισμό ότι ήταν όλοι τους άντρες. Από τους δεκαπέντε συνολικά οι δέκα είχαν απολυτήριο Λυκείου, οι τέσσερις ήταν απόφοιτοι Δημοτικού και ένας είχε σπουδάσει σε **ΙΕΚ**. Σε ότι αφορά την οικογενειακή τους κατάσταση το 50% ήταν ελεύθεροι, το 30% χωρισμένοι και το 20% παντρεμένοι. Ηλικιακά το 38% κυμαίνονταν μεταξύ των ηλικιών 30-39, το 47% μεταξύ των ηλικιών 40-49 και το 15% μεταξύ των ηλικιών 50-59. Όλοι τους είχαν εργασιακή εμπειρία και συγκεκριμένα το 30% είχε επιχειρηματική δράση, το 40% είχε εμπειρία σε αγροτικές εργασίες και το 30% ήταν τεχνίτες.

3.5 ΧΡΟΝΟΣ, ΔΙΑΡΚΕΙΑ ΚΑΙ ΧΩΡΟΣ

Η έρευνα σχεδιάστηκε και υλοποιήθηκε το 2019, στα πλαίσια μεταπτυχιακού προγράμματος σπουδών του Τμήματος Θεατρικών Σπουδών, της Σχολής Καλών Τεχνών του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου. Τα βιωματικά εργαστήρια λάμβαναν χώρα ένα κάθε εβδομάδα και ολοκληρώθηκαν σε δεκατέσσερις εβδομάδες. Ο χρόνος διάρκειας κάθε συνάντησης ήταν μιάμιση ώρα.

Ο χώρος διεξαγωγής του προγράμματος ήταν η αίθουσα μαθητείας του Κλειστού Καταστήματος Κράτησης Ναυπλίου. Η αίθουσα είχε τον βασικό εξοπλισμό δηλαδή θρανία, καρέκλες, έδρα, πίνακα. Επιπλέον διέθεταν προτζέκτορα, ηλεκτρονικό υπολογιστή, αλλά χωρίς χρήση διαδικτύου, λόγω απαγόρευσης, ραδιοκασετόφωνο και βιβλιοθήκη. Ο χώρος ήταν διακοσμημένος με αναμνηστικές κατασκευές από τις δραστηριότητες των φυλακισμένων.

3.6 ΤΡΟΠΟΙ ΣΥΓΚΕΝΤΡΩΣΗΣ ΤΩΝ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ - ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ

3.6.1 Η ΚΛΙΜΑΚΑ ΤΩΝ HEPPNER & PETERSEN

Το βασικό ερευνητικό εργαλείο που χρησιμοποιήθηκε για τη συλλογή ποσοτικών δεδομένων ήταν το ερωτηματολόγιο το οποίο βασίζεται στην PSI κλίμακα των Herrner και Petersen (1982) και αποτελείται από τριάντα δύο ερωτήσεις. Αυτοί που ασχολήθηκαν πρώτοι με κλίμακα επίλυσης προβλημάτων ήταν ο D' Zurilla και Goldfried το 1971 και ακολούθησαν ο D' Zurilla, Nezu, και Maydeu Olivares (D' Zurilla, 1986· Nezu & D' Zurilla, 1989), αναπροσαρμόζοντας την πρωτότυπη. Στη συνέχεια, οι Herrner και Petersen έδωσαν το δικό τους στίγμα αναπροσαρμόζοντας την κλίμακα με διατύπωση ψυχολογικού περιεχομένου ερωτήσεων (D' Zurilla, Lawrence, & Chang, 2004).

Επειδή η κλίμακα ήταν στην αγγλική γλώσσα εφαρμόστηκε η αντίστροφη μετάφραση από εξειδικευμένους επιστημονικούς συνεργάτες και στη συνέχεια αποδόθηκε στα ελληνικά. Επιλέχθηκε οι ερωτήσεις να αποδοθούν με απλουστευμένη διατύπωση για να γίνουν άμεσα κατανοητές και από τα άτομα με χαμηλό μορφωτικό επίπεδο.

Οι παράγοντες της κλίμακας που είναι υπό διερεύνηση είναι οι εξαρτημένες μεταβλητές της αποφυγής επίλυσης προβλημάτων, της αυτοδιαχείρισης μιας προβληματικής κατάστασης και της αυτοπεποίθησης που επιδεικνύει κάθε άτομο, όταν διαχειρίζεται και δίνει λύσεις στα προβλήματα του. Η αριθμητική τους παρουσίαση γίνεται παρακάτω: (βλ. παράρτημα 1)

Την αποφυγή αφορούν οι ερωτήσεις:

1,2,4,6,7,8,13,15,16,17,18,20,21,28,30,31.

Την αυτοδιαχείριση αφορούν οι ερωτήσεις:

3,14,25,26,32.

Την αυτοπεποίθηση αφορούν οι ερωτήσεις:

5,10,11,12,19,23,24,27,33,34,35.

Στο ερωτηματολόγιο της συγκεκριμένης έρευνας χρησιμοποιήθηκε η κλίμακα Likert για να μετρήσει τις μεταβολές των παραπάνω εξαρτημένων μεταβλητών. Η κλίμακα Likert αντιπροσωπεύεται από πέντε σημεία, με ίσες τις μεταξύ τους αποστάσεις ενώ είναι χρήσιμη για την διατύπωση του μεγέθους συμφωνίας ή διαφωνίας του ερωτώμενου δείγματος πάνω σε ένα θέμα ή μια άποψη (Tuckman, 1972). Στο ερωτηματολόγιο χρησιμοποιήθηκε μια πενταβάθμια κλίμακα Likert με τιμές που ξεκινούσαν με το 5 για το «Συμφωνώ απόλυτα», έως το 1 για το «Διαφωνώ απόλυτα». Υπήρχαν όμως και αρνητικά διατυπωμένες ερωτήσεις που προφανώς θα έπρεπε να απαντηθούν αρνητικά, αφού οι θετικές ερωτήσεις έπαιρναν θετικές απαντήσεις (Ζαφειρόπουλος, 2015). Έτσι για να ελεγχτεί μετά η αξιοπιστία με τον δείκτη Cronbach, έπρεπε

να αντιστραφούν οι απαντήσεις υπολογίζοντας από το πλήθος των κατηγοριών συν ένα δηλαδή στη συγκεκριμένη περίπτωση 6 και αφαιρώντας από το 6 την αρχική τιμή της απάντησης δηλ. το 5 που μετατράπηκε σε $6-5=1$, το 4 σε $6-4=2$, το 3 παρέμεινε $6-3=3$, το 2 σε $6-2=4$ και το 1 σε $6-1=5$. Στο ερωτηματολόγιο διακρίνονται οι παρακάτω αρνητικές ερωτήσεις:

Την αποφυγή αφορούν οι ερωτήσεις:

2,13,15,21,30.

Την αυτοδιαχείριση αφορούν οι ερωτήσεις:

3,14,25,26,32.

Την αυτοπεποίθηση αφορούν οι ερωτήσεις:

11.

Συμπερασματικά, η υψηλή βαθμολογία από την όλη διαδικασία δείχνει συμπεριφορές, με ανεπτυγμένες προσωπικές δεξιότητες στην επίλυση προβλημάτων.

Επιπλέον για την προσαρμογή του ερωτηματολογίου στα δεδομένα και τις ανάγκες της έρευνας προστέθηκαν και ανεξάρτητες μεταβλητές οι οποίες προέρχονται από τα δημογραφικά χαρακτηριστικά των ερωτηθέντων και αφορούσαν την καταγωγή (Ημεδαποί – Αλλοδαποί), την μόρφωση, την ηλικία, την εργασιακή εμπειρία και την οικογενειακή τους κατάσταση.

Από τα ερωτηματολόγια, συγκεντρώθηκε μέσα από τις απαντήσεις, ένα ατομικό αριθμητικό σκορ για κάθε άτομο και με τη βοήθεια του προγράμματος SPSS πραγματοποιήθηκε έλεγχος αξιοπιστίας με τον συντελεστή α του Cronbach όπου επιβεβαιώθηκε η αξιοπιστία και η απαλλαγή του συγκεκριμένου ερωτηματολογίου από εσφαλμένες μετρήσεις, που μπορεί να είχαν προκύψει είτε από λάθη στον σχεδιασμό και διατύπωση των ερωτήσεων είτε από τον τρόπο που απάντησαν οι συμμετέχοντες, επηρεασμένοι από την προσωπική τους διάθεση, κοινωνικούς ή και άλλους παράγοντες. Η αξιοπιστία μετριέται ως προς τη συνοχή και τη συνέπεια, σε δύο σύνολα υποκειμένων και μάλιστα σε δύο διαφορετικές χρονικές στιγμές (Babbie,1989· Litwin, 1995· Borg, & Galli, 1989). Ακολούθησε στατιστική ανάλυση και συσχέτιση των αποτελεσμάτων.

Τέλος, επιλέχτηκε το t- test για να διαπιστωθεί αν υπήρχαν διαφορές μεταξύ των ανεξάρτητων μεταβλητών που αφορούσαν την καταγωγή, δηλαδή μεταξύ ημεδαπών και αλλοδαπών που συμμετείχαν στην έρευνα αλλά και των σημείων της κλίμακας.

3.6.2 ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΙΣ

Πραγματοποιήθηκαν δύο συνεντεύξεις από την ερευνήτρια, που θα μπορούσαν να χαρακτηριστούν μη τυπικές – ελεύθερες (Τσακλάγκανος, 1980), γιατί ενώ υπήρχαν διατυπωμένα ερωτηματολόγια, σχεδιασμένα από την ίδια, εντούτοις δεν υπήρχε απόλυτη προσήλωση σε αυτά. Η παρουσία τους ήταν περισσότερο ενισχυτική στην κωδικοποίηση των απαντήσεων των ερωτηθέντων για να μην ξεχαστούν και να υπάρξει η δυνατότητα να επεξεργαστούν στην συνέχεια.

Η πρώτη συνέντευξη πραγματοποιήθηκε στο ξεκίνημα του προγράμματος με σκοπό να ενημερωθεί η ερευνήτρια για την εργασιακή εμπειρία και να διαπιστώσει τις γνώσεις των συμμετεχόντων σε θέματα μάρκετινγκ και επιχειρηματικότητας. Από παλαιότερη εμπειρία συνάντησης με εγκλείστους, της ίδιας της ερευνήτριας, στα πλαίσια υλοποίησης δράσης του Τμήματος Θεατρικών Σπουδών του Πανεπιστημίου Πελοποννήσου, είχε διαπιστωθεί το έντονο ενδιαφέρον τους για συμμετοχή σε εργασιακές-επιχειρηματικές δράσεις. Η διαπίστωση αυτή ενισχύθηκε και ως πληροφορία από τον κριτικό φίλο και διασταυρώθηκε και από την βιβλιογραφική έρευνα. Έτσι δημιουργήθηκε η σκέψη το περιεχόμενο των δράσεων να αφορά την επιχειρηματικότητα, αλλά επειδή το εύρος της επιστήμης του Μάρκετινγκ είναι μεγάλο, έπρεπε να διαμορφωθούν στο γνωστικό επίπεδο των συμμετεχόντων, έτσι ώστε να επιτευχθεί ο σωστός σχεδιασμός των δράσεων και να μπορούν να συμμετέχουν όλοι χωρίς περιορισμούς, χρησιμοποιώντας τις δικές τους εμπειρίες και μαθαίνοντας από τις εμπειρίες των άλλων (βλ. παράρτημα 3).

Η δεύτερη συνέντευξη έλαβε χώρα όταν ολοκληρώθηκε το πρόγραμμα. Υπήρχαν κάποιες προσχεδιασμένες ερωτήσεις, αλλά η συνέντευξη πήρε την μορφή περισσότερο της συζήτησης. Στόχος ήταν να πραγματοποιηθεί ένας απολογισμός, που να στηρίζεται στην άποψη των συμμετεχόντων και να αφορά τόσο τον σχεδιασμό και το περιεχόμενο των δράσεων του προγράμματος όσο και τα συναισθήματα που αναπτύχθηκαν, τις στιγμές που αποτυπώθηκαν έντονα στο μυαλό, τις γνώσεις που ενδεχομένως αποκτήθηκαν, τις προσωπικές δεξιότητες που πιθανά καλλιεργήθηκαν.

3.6.3. ΣΥΜΜΕΤΟΧΙΚΗ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗ

Στην έρευνα χρησιμοποιήθηκε ως ερευνητικό εργαλείο και η συμμετοχική παρατήρηση της ερευνήτρια, από τη στιγμή που η ίδια ανέλαβε την ευθύνη διεκπεραίωσης των δράσεων, φροντίζοντας όμως να υπάρχει και ως παρατηρητής, ο κριτικός φίλος που βοήθησε στην αντικειμενικότητα των αποτελεσμάτων (Hopkins, 1985).

Το άτομο αυτό, έχοντας μεγάλη εμπειρία στον σχεδιασμό και υλοποίηση βιωματικών εργαστηρίων και έχοντας συνεργαστεί πολλές φορές με εγκλείστους, βοήθησε αποτελεσματικά στη σωστή καθοδήγηση της ερευνήτριας. Φρόντισε να εμπεδώσει τον ρόλο της ως εμπυχωτρίας και παράλληλα με τη σωστή διεξαγωγή της έρευνας, να εργάζεται με στόχο οι κρατούμενοι να νιώθουν ευχάριστα και να περνούν τον χρόνο τους δημιουργικά. Από το πρώτο κιάλας βιωματικό εργαστήριο αποφόρτισε την ερευνήτρια από το άγχος να ειπωθούν και να γίνουν πολλά πράγματα μέσα στον περιορισμένο χρόνο του εργαστηρίου.

Αυτή η παρατήρηση υπήρξε καθοριστική για όλο το πρόγραμμα γιατί, αποφασίστηκε από την ερευνήτρια να μην το ακολουθήσει με ακρίβεια αλλά να δίνει τον απαραίτητο χρόνο, ανάλογα με την πολυπλοκότητα του προβλήματος που ήταν προς επίλυση και εμπεριεχόταν στο θέμα και να αναπροσαρμόζει την δομή του προγράμματος, στηριζόμενη στα ενδιαφέροντα, τις παρατηρήσεις και τους επιχειρηματικούς προβληματισμούς των συμμετεχόντων. Αυτή η επιλογή μπορεί να προέκυψε και από τον επηρεασμό της ερευνήτριας, από τις πρακτικές της Dorothy Heathcote, η οποία ζητούσε από τα παιδιά να αναλάβουν πρωτοβουλία και να επιλέξουν εκείνα το θέμα με το οποίο θα αυτοσχεδίαζαν στο δράμα, χωρίς να επιβάλλει την άποψη της (Τσιάρας, 2005) και οι δραστηριότητες αυτοσχεδιασμού (Bolton, 1985) εκτυλίσσονταν χωρίς προηγούμενο πειραματισμό.

Η καταγραφή των παρατηρήσεων από την ερευνήτρια γινόταν, με διακριτικό τρόπο, κατά τη διάρκεια των συναντήσεων, με λέξεις και εκφράσεις – κλειδιά, ενώ μερικές φορές κατέγραφε τα συμβάντα σε μαγνητοφωνάκι μετά την αποχώρηση της από τις συναντήσεις.

3.6.4 ΑΛΛΑ ΧΡΗΣΙΜΑ ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΕΡΓΑΛΕΙΑ

Άλλο χρήσιμο ερευνητικό εργαλείο που αξιοποιήθηκε από την έρευνα μας ήταν το ημερολόγιο στο οποίο έγινε γραπτή καταγραφή των συμβάντων τη χρονική περίοδο που εξελισσόταν η έρευνα, πάντα σύμφωνα με την κριτική αντίληψη της ερευνήτριας-συντάκτη (Altrichter, Posch, & Somekh, 2001). Στην λεπτομερή ενημέρωση του ημερολογίου βοήθησαν οι

χειρόγραφε σημειώσεις που κρατήθηκαν κατά τη διάρκεια των βιοματικών εργαστηρίων και η απομαγνητοφώνηση των παρατηρήσεων, για τις φορές που χρησιμοποιήθηκε ο τρόπος αυτός. Το σύνηθες ήταν το ημερολόγιο να ενημερώνεται κατά τη διάρκεια της ίδιας ημέρας, που γινόταν τα βιοματικά εργαστήρια, κυρίως για να αποτυπωθούν με ακρίβεια όλες οι λεπτομέρειες αλλά και για να είναι τακτοποιημένες και άμεσα αξιοποιήσιμες.

Ωφέλιμες ήταν και οι ελεύθερες συνεντεύξεις, ομαδικού χαρακτήρα, που λειτούργησαν αυθόρμητα και χωρίς να αγχώνουν τους συμμετέχοντες. Υπήρξαν σε όλα τα βιοματικά εργαστήρια, τοποθετημένες κυρίως στο τέλος. Ήταν σύντομες και έδιναν την εντύπωση συζήτησης. Βοήθησαν όμως πολύ την ερευνήτρια να καταλήγει σε χρήσιμα συμπεράσματα στο τέλος κάθε συνάντησης.

Τέλος η φωτογράφιση, που έγινε κάποιες ελάχιστες φορές με άδεια από τον διευθυντή των φυλακών, χρησίμευσε κι αυτή στην καταγραφή, μελέτη και ανάλυση μη λεκτικής συμπεριφοράς μέσα από τις στιγμές που αποθανάτισε.

Έτσι λοιπόν, με τη χρήση όλων αυτών των ερευνητικών εργαλείων, εξασφαλίστηκε η δυνατότητα να χρησιμοποιηθούν χρήσιμες πληροφορίες και να συσχετιστούν κατά την τριγωνοποίηση των ερευνητικών δεδομένων, καταλήγοντας σε έγκυρα συμπεράσματα.

3.7 ΤΥΠΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Αρχικά η ερευνήτρια, συνοδευόμενη από εκπρόσωπο του τμήματος Θεατρικών Σπουδών, επισκέφτηκε το κλειστό κατάστημα κράτησης Ναυπλίου και γνώρισε τον διευθυντή τον οποίο και ενημέρωσε για τις προθέσεις της. Σε φιλικό περιβάλλον και μέσα από την συζήτηση που δημιουργήθηκε, λύθηκαν απορίες και αποσαφηνίστηκαν οι λεπτομέρειες σχετικά με το περιεχόμενο και τον σκοπό της έρευνας. Διευκρινίστηκε ότι πρωτίστως, αυτό που είχε ενδιαφέρον, μέσα στα πλαίσια της έρευνας, είναι τα βιοματικά εργαστήρια να συμβάλλουν στην βελτίωση των προσωπικών δεξιοτήτων των εγκλειστών, να τους βοηθήσουν να κατανοήσουν τη δική τους συμπεριφορά αλλά και να τους προετοιμάσουν εργασιακά, ενδυναμώνοντας το επαγγελματικό τους προφίλ, αποκτώντας δεξιότητες στις πωλήσεις, τις προωθητικές ενέργειες την επικοινωνία με το καταναλωτικό κοινό, τη διαχείριση επιχειρηματικών προβλημάτων κ.α. Παράλληλα όμως να καλλιεργηθούν και κοινωνικές δεξιότητες όπως είναι η σωστή επικοινωνία, ο σεβασμός κ.α. που είναι χρήσιμες για την αρμονική τους συμβίωση στην φυλακή αλλά και για την επανένταξη τους στην κοινωνία όταν αποφυλακιστούν. Ενημερώσαμε πως δεν μας ενοχλεί η

ανομοιογένεια του πληθυσμού, γιατί τα εργαστήρια ήταν βιωματικά και μπορούσαν να συμμετέχουν αλλά και να ωφεληθούν όλοι, ανεξαιρέτως καταγωγής, μορφωτικού επιπέδου και τυχόν άλλων κοινωνικών και πολιτισμικών διαφορών.

Στην συνέχεια, ενημερωθήκαμε για τις τυπικές διαδικασίες. Αυτές διεκπεραιώθηκαν με την βοήθεια της γραμματειακής υποστήριξης και της κοινωνικής λειτουργού, ώστε να εγκριθεί η έρευνα από το Υπουργείο Δικαιοσύνης. Τελικά, η έρευνα ξεκίνησε και ο διευθυντής μας βοήθησε στην επιλογή των συμμετεχόντων, λαμβάνοντας υπόψη τα κριτήρια σκοπιμότητας, έτσι όπως αναλύθηκαν παραπάνω, για την σωστή επιλογή του δείγματος και την ομαλή διεξαγωγή της έρευνας.

3.8 ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ

Επί της διαδικασίας δεν κρίθηκε απαραίτητο να πραγματοποιηθεί πιλοτική έρευνα γιατί το ερωτηματολόγιο ήταν διεθνώς γνωστό για την αξιοπιστία του, την ανάλυση της οποίας είχαν υποβάλει αρχικά οι Heppner και Petersen το 1982. Το ερωτηματολόγιο είχε εμφανίσει τότε, με χρήση του συντελεστή α του Cronbach, αξιοπιστία που έφτανε το 0,93. Έτσι αποφασίστηκε πως δεν υπήρχε ο κίνδυνος η συγκεκριμένη έρευνα να καταλήξει σε λανθασμένα συμπεράσματα από ένα αναξιόπιστο και αναμφιβόλου εγκυρότητας ερωτηματολόγιο. Επιπλέον είχαν ήδη συλλεχθεί πληροφορίες σχετικά με τις ιδιαιτερότητες του χώρου και των χαρακτηριστικών της πειραματικής ομάδας και επιπλέον η ίδια η ερευνήτρια είχε προσωπική άποψη από την πρόσφατη παρουσία της στο χώρο, στα πλαίσια της οργάνωσης θεατροπαιδαγωγικού εργαστηρίου με θέμα «Από την ιδέα στην επιχειρηματικότητα».

Πριν λοιπόν την έναρξη των δεκατεσσάρων συνολικά βιωματικών εργαστηρίων, μοιράστηκε δομημένο ερωτηματολόγιο που αποτελούνταν από κλειστές ερωτήσεις, σε μια ομάδα δεκαπέντε ατόμων. Αφού πρώτα τους ευχαριστήσαμε για την συμμετοχή τους έπειτα ενημερώθηκαν σχετικά και τους ζητήθηκε να απαντήσουν στις ερωτήσεις με προσοχή, χωρίς να επηρεάζονται από τις απαντήσεις που έδιναν οι φίλοι τους. Τους εξηγήθηκε ότι δεν υπήρχε καμία πρόθεση να εξακριβωθούν, να κριθούν ή να σχολιαστούν στοιχεία που αφορούσαν τις προσωπικότητες τους. Επειδή υπήρχαν άτομα που δεν γνώριζαν να διαβάζουν την Ελληνική γλώσσα οι ερωτήσεις εκφωνούνταν από την ερευνήτρια, δίνοντας διευκρινήσεις σε άγνωστες λέξεις ή και αναδιατυπώνοντας την ερώτηση προκειμένου να κατανοηθεί απόλυτα από τους

ερωτηθέντες. Στην όλη διαδικασία πολύτιμη ήταν και η βοήθεια από τον κριτικό φίλο που μαζί με την ερευνήτρια βοηθούσε ακόμα και στην συμπλήρωση των ερωτηματολογίων.

Μετά, πραγματοποιήθηκε μη δομημένη συνέντευξη, με ανοιχτές ερωτήσεις, για να διερευνηθούν οι γνώσεις τους στο Μάρκετινγκ και σε θέματα επιχειρηματικότητας αλλά και οι προσωπικές τους δεξιότητες. Στη συνέχεια ένα σύντομο ερωτηματολόγιο, σχεδιασμένο από την ερευνήτρια, συμπληρώθηκε κατά ομάδες, για μην προκληθεί άγχος στους ερωτηθέντες από τις ερωτήσεις που αφορούσαν διαβαθμισμένα θέματα μάρκετινγκ αλλά και για συντομία χρόνου. Τα στοιχεία αυτά συνεκτιμήθηκαν με τις προσδοκίες των φυλακισμένων από τις παρεμβάσεις και σχεδιάστηκαν τα βιωματικά εργαστήρια με γνώμονα να προκαλούν το ενδιαφέρον, να διεγείρουν την επιθυμία συμμετοχής και να οδηγούν σε δράση, πάντα με ευχάριστη διάθεση.

Από τα αποτελέσματα της παραπάνω συνέντευξης ακυρώθηκε η αρχική σκέψη της ερευνήτριας να σχεδιάσει βιωματικά εργαστήρια που να αφορούν, στο σύνολο τους, το Business Plan μιας συγκεκριμένης εταιρείας, το αντικείμενο της οποίας θα επέλεγαν οι συμμετέχοντες. Ακόμα και άτομα που δήλωσαν ότι είχαν επιχειρηματική εμπειρία δεν ήταν **εμφανείς** οι γνώσεις τους στην επιχειρηματικότητα και επιπλέον ο χρόνος κρίθηκε περιορισμένος για ένα τέτοιο εγχείρημα.

Στη διάρκεια των βιωματικών εργαστηρίων ο κριτικός φίλος, έκανε εύστοχες επισημάνσεις στην ερευνήτρια που ήταν η ίδια και εμπυχώτρια, έχοντας στην όλη διαδικασία συμμετοχική παρατήρηση και τηρώντας ημερολόγιο. Πραγματοποιήθηκε μελέτη των σημειώσεων και σε συνδυασμό με το φωτογραφικό υλικό διαπιστώθηκαν οι συναισθηματικές εκφράσεις των συμμετεχόντων όπως εκφράστηκαν με επιφωνήματα ή σιωπές αλλά και κινήσεις, μορφασμούς και γενικότερα στοιχεία μη λεκτικής επικοινωνίας (Λυδάκη, 2012). Ειδικότερα πραγματοποιήθηκε ερμηνευτική φαινομενολογική ανάλυση κατά την οποία διαπιστώθηκε πως σχετίζεται η εμπειρία των συμμετεχόντων με το θέμα που βρίσκεται προς εξέταση, δίνοντας έτσι νόημα στην κοινωνική τους ζωή (Τσιώλης, 2014). Αρχικά λοιπόν, έγινε μια αναγνώριση του υλικού που είχε συλλεχθεί και **στη** συνέχεια κωδικοποιήθηκε. Στο επόμενο βήμα ολοκληρώθηκε η ομαδοποίηση των δεδομένων και αναδείχτηκαν μοτίβα. Η διαδικασία, ολοκληρώθηκε με την αναζήτηση συνδέσεων μεταξύ των μοτίβων.

Κατά την ολοκλήρωση του προγράμματος έγινε μια γενική ανασκόπηση των δράσεων και των συμπερασμάτων στα οποία καταλήξαμε και πραγματοποιήθηκε η τελική μέτρηση με το ίδιο ερωτηματολόγιο που χρησιμοποιήθηκε και αρχικά ενώ η συλλογή στοιχείων ενισχύθηκε και

με τη συνέντευξη της ομάδας. Ακολούθησε συσχέτιση και τριγωνοποίηση των ευρημάτων των ερωτηματολογίων με το υλικό από την συμμετοχική παρατήρηση, το ημερολόγιο και τις συνεντεύξεις για την συναγωγή τεκμηριωμένων και εμπειριστατωμένων συμπερασμάτων.

3.9 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

3.9.1 ΑΠΟ ΤΗΝ ΣΥΛΛΟΓΗ ΠΛΗΡΟΦΟΡΙΩΝ ΣΤΗΝ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗ ΤΟΥ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ

Για τον σχεδιασμό του προγράμματος μελετήθηκαν βιβλιογραφίες Ελλήνων και ξένων ερευνητών σχετικά με τις διδακτικές ενότητες προγραμμάτων που αφορούσαν την εκπαίδευσα ενηλίκων (Βεντήρη, 2000· Βεργίδης, & Καραλής, 199· Bloom, & Krathwohl, 1986· Bloom & Krathwohl, 1991· Κόκκος, 1999· Mager, 1985· Rogers, 1999· Φλουρής, 1984· Forsyth, Jolliffe & Stevens, 1997· Forsyth, Jolliffe, & Stevens, 1999· Χασάπης, 2000).

Για τη σωστή και αποτελεσματική διαμόρφωση του προγράμματος αρχικά συλλέχθηκαν και αξιοποιήθηκαν πληροφορίες που αρχικά αφορούσαν στα χαρακτηριστικά της πειραματικής ομάδας, τις προβαλλόμενες ανάγκες της, τις γνώσεις και εμπειρίες καθώς και τη συμμετοχή τους σε άλλα βιωματικά εργαστήρια. Επίσης, υπολογίστηκε η διαμόρφωση του χώρου και τα εκπαιδευτικά μέσα που παρείχε και πραγματοποιήθηκε χρονικός προσδιορισμός τόσο των βιωματικών εργαστηρίων μεμονωμένα όσο και ολόκληρου του προγράμματος. Σε αυτήν την αρχική φάση αποσαφηνίστηκε και ο σκοπός του προγράμματος και επιλέχθηκε η θεματική του μάρκετινγκ, ως γνωστικό αντικείμενο. Ο τίτλος που δόθηκε στο πρόγραμμα ήταν «Επίλυση Επιχειρηματικών Προβλημάτων» με βασικό του στόχο την ανάπτυξη των προσωπικών δεξιοτήτων των συμμετεχόντων μέσα από τα δεκατέσσερα βιωματικά εργαστήρια και τις δράσεις όπου κυριαρχούν τα «παιχνίδια ρόλων».

Στην συνέχεια, διατυπώθηκαν οι στόχοι του προγράμματος συγκεντρωτικά αλλά και για κάθε βιωματικό εργαστήριο ξεχωριστά. Οι στόχοι διακρίνονταν σε επίπεδο γνώσεων, δηλαδή τι θα μάθουν, σε επίπεδο δεξιοτήτων, δηλαδή τι θα μπορέσουν να εφαρμόσουν και σε επίπεδο στάσεων, δηλαδή ποιες νοοτροπίες θα αλλάξουν ή θα αναπροσαρμοστούν. Επειδή οι νοοτροπίες δεν είναι εφικτό να αλλάξουν γρήγορα και άμεσα αποφασίστηκε να τοποθετηθούν οι ίδιες, για το σύνολο του προγράμματος.

Έπειτα καθορίστηκε το περιεχόμενο με κριτήριο να επιτευχθούν οι στόχοι που τέθηκαν αλλά και να ανταποκρίνεται στις ανάγκες και ιδιαιτερότητες της πειραματικής ομάδας.

Μετά πραγματοποιήθηκε η επιλογή των μεθόδων και τεχνικών των βιωματικών εργαστηρίων με γνώμονα να είναι συμμετοχικές, ενεργητικές, να προκαλούν τον διάλογο, να υποκινούν τον κριτικό στοχασμό και να προάγουν την αλληλεπίδραση μεταξύ εμπυχωτή και φυλακισμένων αλλά και των φυλακισμένων μεταξύ τους.

Τέλος ο σχεδιασμός έκλεισε με αξιολόγηση της επίτευξης των στόχων που τέθηκαν, είτε μέσα από ερωτηματολόγια είτε με ανοιχτή συζήτηση, στο πρόγραμμα συνολικά. Ασφαλώς η διαδικασία της αξιολόγησης γινόταν και σε κάθε εργαστήριο ξεχωριστά, στο τέλος της διαδικασίας.

Αξίζει να σημειωθεί, ότι στην έναρξη του προγράμματος, συζητήθηκε το εκπαιδευτικό συμβόλαιο (Καραλής, & Παπαγεωργίου, 2012) μεταξύ της ερευνήτριας – εμπυχωτριάς και των συμμετεχόντων, όπου αποσαφηνίστηκαν οι κανόνες συμπεριφοράς και επικοινωνίας μεταξύ τους, καθώς και οι δεσμεύσεις του προγράμματος ως προς τις προσδοκίες τους.

3.9.2 ΜΕΘΟΔΟΙ ΚΑΙ ΤΕΧΝΙΚΕΣ ΒΙΩΜΑΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΔΡΑΜΑΤΙΚΗ ΤΕΧΝΗ

Κατά τη διάρκεια των δεκατεσσάρων βιωματικών εργαστηρίων οι συμμετέχοντες ενεργοποίησαν το σώμα, τις αισθήσεις και τη φαντασία τους με τρόπο δημιουργικό και ευρηματικό. Από τις επικρατέστερες τεχνικές ήταν αυτή που αφορούσε τα «παιχνίδια ρόλων» σε μια προσπάθεια να δημιουργηθούν πραγματικές συνθήκες από τον επιχειρηματικό κόσμο. Υιοθετώντας ρόλους όπως σύμβουλος επιχειρήσεων, επιχειρηματίας, στέλεχος ξενοδοχειακής επιχείρησης κ.α., οι συμμετέχοντες πήραν πρωτοβουλίες, έλυσαν προβλήματα και έκαναν δικές τους προτάσεις τεκμηριωμένα και με επιχειρήματα. Ταυτόχρονα όμως εξάσκησαν την υπομονή τους, ώστε να ακούνε την γνώμη του άλλου, να επικοινωνούν ομαδικά και να συνεργάζονται για το κοινό καλό. Τα παιχνίδια ρόλων πλαισιώνονταν και από πολλές γνωστές δημιουργικές τεχνικές όπως ήταν η «ανακριτική καρτέλα», «οι δυναμικές εικόνες», «ο δάσκαλος σε ρόλο», «καταιγισμός ιδεών», «αντιπαράθεση απόψεων» κ.α., με στόχο την καλύτερη ανάλυση, κατανόηση και εμβάθυνση ενός προβλήματος (Γκόβας, 2002).

3.9.3 ΕΠΙΛΟΓΗ ΕΚΠΑΙΔΕΥΤΙΚΩΝ ΤΕΧΝΙΚΩΝ ΑΠΟ ΤΗΝ ΕΚΠΑΙΔΕΥΣΗ ΕΝΗΛΙΚΩΝ

Μία από τις τεχνικές από την εκπαίδευση ενηλίκων που εντάχθηκε, σε περιορισμένη έκταση, στα βιωματικά μας εργαστήρια, ήταν της εισήγησης που θεωρείται αποτελεσματική, όταν παρουσιάζονται οι στόχοι (Rogers, 1999). Με την ίδια τεχνική **ολοκληρωνόταν** κάθε εργαστήριο, διατυπώνοντας τα συμπεράσματα, υπενθυμίζοντας τους στόχους και κάνοντας σύνδεση με την θεματική του επόμενου εργαστηρίου.

Αγαπημένη τεχνική, που εφαρμόζεται και στην Δραματική Τέχνη στην Εκπαίδευση, ήταν του καταγισμού ιδεών για την ενεργητική συμμετοχή και άμεση εμπλοκή των συμμετεχόντων στην διεργασία της μάθησης. Καταγράφονται απόψεις ή λέξεις στον πίνακα και βοηθούσε στην δημιουργία ενός οικείου περιβάλλοντος, στο οποίο οι συμμετέχοντες ένιωθαν ευχάριστα (Courau, 2000).

Άλλη εκπαιδευτική τεχνική ήταν της συζήτησης και η συγγενική της τεχνική των ερωτήσεων – απαντήσεων. Η συζήτηση αποτελεί μια άριστη ευκαιρία για να επιβεβαιωθεί η λειτουργία της ομάδας. Επίσης, βελτιώνει τη διεργασία της συνεργασίας των συμμετεχόντων ως προς την επίλυση προβλημάτων (Κόκκος, & Λιοναράκης, 1998).

Τέλος πολύ συχνά χρησιμοποιήθηκε και η τεχνική που εντάσσει τους συμμετέχοντες σε ομάδες εργασίες, με την δυνατότητα έτσι να αποκτήσουν κριτική σκέψη και αντίληψη καθώς και να συνεργαστούν με την ομάδα αναπτύσσοντας επικοινωνιακές δεξιότητες και ομαδικό πνεύμα (Βαϊκούση κ.α., 2008).

3.9.4 ΣΧΕΔΙΑΣΜΟΣ ΒΙΩΜΑΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ

Σε κάθε εργαστήριο υπήρχε και μία πρόκληση με **τη** μορφή επιχειρηματικού προβλήματος. **Γι'** αυτόν τον λόγο οι συμμετέχοντες είχαν υιοθετήσει βασικά τους ρόλους συμβούλων επιχειρήσεων, που καλούνταν με αυτοπεποίθηση να διαχειριστούν δύσκολες καταστάσεις, να βρουν εναλλακτικές επιλογές και να προτείνουν λύσεις σε προβλήματα.

Επίσης κάθε ενότητα είχε τον δικό της τίτλο και συνοδεύονταν από στόχους γνώσεων και δεξιοτήτων. Σε ότι αφορά τους στόχους στάσης και νοοτροπίας, επειδή ήταν δύσκολο να επιτευχθούν άμεσα, καθορίστηκαν για το σύνολο του προγράμματος.

Η αρχική διαδικασία της προθέρμανσης, είχε πάντα στόχο την ενεργοποίηση του σώματος και των αισθήσεων, αλλά πολλές φορές και εκεί έπρεπε να παρθούν αποφάσεις που αφορούσαν θέματα εργασιακά ή καθημερινότητας. Κύρια όμως επιδίωξη ήταν για τους συμμετέχοντες να ταυτιστούν με τους ρόλους τους, μέσα από ένα ταξίδι επιχειρηματικότητας, και η αίθουσα διδασκαλίας να μετατρέπεται σε αίθουσα συνεδριάσεων μιας μεγάλης επιχείρησης, με ακριβοπληρωμένα στελέχη, όπου μέσα από συγκρουσιακές καταστάσεις να φτάνουν στην ανάλυση και επίλυση προβλημάτων, αναπτύσσοντας επικοινωνιακές δεξιότητες και μετασχηματίζοντας στάσεις και νοοτροπίες.

Κατά τη βιωματική δράση η διαχείριση θεμάτων μάρκετινγκ έφερνε την γνώση όμως, ο τρόπος διαχείρισης συντελούσε στην ανάπτυξη των προσωπικών δεξιοτήτων όπως η εργασία σε ομάδες, η αλληλοεπίδραση, η στήριξη και η αλληλοβοήθεια. Γι' αυτό και οι τεχνικές που επιλέχθηκαν να παισιώνουν τη βασική τεχνική τα «παιχνίδια ρόλων» όπως η «συζήτηση», «χωρισμός σε ομάδες» εξυπηρετούσαν αυτήν την σκοπιμότητα. Δεν έλλειπαν όμως και δράσεις αυτοσχεδιασμού με «κινήσεις στον χώρο» και «παγωμένες εικόνες» ή και η ενίσχυση της αυθόρμητης έκφρασης με «τον καταγιισμό ιδεών» που παισιώνει πολλά από τα εργαστήρια. Η τεχνική της «ανακριτικής καρέκλας» ανέπτυξε την υπομονή αλλά και η τεχνική «το θέατρο Φόρουμ» την ενσυναίσθηση. Ο σχεδιασμός των βιωματικών εργαστηριών στήριζε βασικά το ομαδικό πνεύμα, αφού όλα τα στελέχη ήταν σύμβουλοι επιχειρήσεων που μέσα στην ατομικότητα τους, έπρεπε να συνεργάζονται με τους συναδέλφους τους. Παράλληλα όμως έπρεπε να εκφράζονται με θάρρος, να καταθέτουν με αυτοπεποίθηση την γνώμη τους, όπως με την τεχνική «πάρε θέση», να διαθέτουν ορθολογική σκέψη, για να μπορούν να πείθουν «αντιπαράθεση απόψεων», να έχουν την υπομονή να ακούνε την γνώμη του συνεργάτη τους «διάλογος ομάδας», να μιλούν με επιχειρήματα τεκμηριωμένα και εμπειριστατωμένα όπως η τεχνική «αντιπαράθεση απόψεων», να υποχωρούν όταν είναι απαραίτητο, για το καλό της ομάδας να παραγκωνίζουν δικούς τους μικροεγωισμούς, να αναγνωρίζουν τα λάθη τους και να τα αποδέχονται «με αναστοχασμό», να διορθώνουν τα εσφαλμένα και να ψάχνουν για εναλλακτικές λύσεις, ώστε να μην είναι αδρανείς και δυσχεραίνουν τη λειτουργία της ομάδας. Επίσης, να προσπαθούν για την επίτευξη του στόχου τους, να ενεργοποιήσουν την φαντασία και την καινοτομία, να μην εγκαταλείπουν την προσπάθεια. Δεν είναι τυχαίο που, από όσους έχουν το ίδιο επίπεδο γνώσεων, αποκτούν εργασιακά συγκριτικό πλεονέκτημα και σημείο υπεροχής, όσοι έχουν ανεπτυγμένες προσωπικές δεξιότητες.

Σε μια σύντομη αναφορά των εργαστηρίων μπορεί να ειπωθεί ότι, τα δύο πρώτα ξεκίνησαν με την ενασχόληση απλών εννοιών όπως τον ορισμό του μάρκετινγκ και τα χαρακτηριστικά του ικανοποιημένου πελάτη. Λύθηκαν εργασιακά προβλήματα και αποκτήθηκαν δεξιότητες ανάπτυξης προφορικού λόγου, παρατηρητικότητας, κριτικής αντίληψης. Στην συνέχεια, άρχισαν να επεξεργάζονται σοβαρά θέματα στρατηγικών μάρκετινγκ, που αφορούσαν θέματα τιμολόγησης, ανταγωνισμού, ή ανάπτυξης συγκριτικών πλεονεκτημάτων των προϊόντων, αναπτύσσοντας σύνθετη σκέψη, ορθολογικό συλλογισμό, επιχειρηματολογία, και όλα αυτά μέσα από συνεργασία, ομαδική εργασία, επικοινωνία, πολλές φορές και φαντασία. Έπειτα, διερευνήθηκαν οι καταναλωτικές συμπεριφορές και η αντιμετώπιση αντιρρήσεων, με την κατανόηση των αναγκών των ανθρώπων, που βοήθησαν στην αναγνώριση του «εγώ», στη δημιουργία ενσυναίσθησης και διαλόγου, ενώ στα τελευταία εργαστήρια διατυπώθηκαν επιχειρηματικές προτάσεις, με τα χαρακτηριστικά της πρωτοτυπίας, της καινοτομίας και της σύγχρονης επιχειρηματικότητας (Βλ. παράρτημα 2).

3.9.5 ΕΠΙΛΟΓΗ ΕΠΟΠΤΙΚΩΝ ΜΕΣΩΝ ΤΩΝ ΒΙΩΜΑΤΙΚΩΝ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΩΝ

Τα εποπτικά μέσα που χρησιμοποιήθηκαν επιλέχθηκαν με γνώμονα να προκαλέσουν το ενδιαφέρον, να διεγείρουν την επιθυμία συμμετοχής, να οδηγήσουν σε δράση, να αναπαραστήσουν την πραγματικότητα και να ενεργοποιήσουν τις αισθήσεις. Η απλότητα και η έλλειψη υπερβολής μπορεί πολλές φορές να φέρουν καλύτερα αποτελέσματα, γιατί δεν περιορίζουν τη φαντασία, τη δημιουργική έκφραση, τον διάλογο, τον αλληλοεμπλουτισμό.

Χρησιμοποιήθηκε ο πίνακας για καταγραφή και ομαδοποίηση των λέξεων από τον «καταιγισμό ιδεών», προκαλώντας την προσοχή των συμμετεχόντων στις έννοιες που διαχειρίζονταν αλλά και προς την εμπυχώτρια. Απλό και αποτελεσματικό μέσο για τη συγκέντρωση της προσοχής όλης της ομάδας ταυτόχρονα που προσφέρεται για ανάλυση και κατανόηση μιας κατάστασης (Noue, & Piveteau, 1999).

Το έντυπο ασκήσεων, που δόθηκε ομαδικά, για να αποσαφηνιστεί η κατανόηση και εμπέδωση όλων όσων είχαν ειπωθεί.

Χαρτόνια με σχεδιαγράμματα και λέξεις – κλειδιά στον πίνακα ανακοινώσεων, ώστε να αποτυπωθούν συνοπτικά βασικές έννοιες και να εμπεδωθούν αποτελεσματικότερα. Δυνατότητα

υπενθύμισης όσων είχαν ειπωθεί σε παλαιότερες συναντήσεις. Τη διαδικασία την έκανε από πριν, μόνη της η εμπυχώτρια, για οικονομία χρόνου.

Ραδιοκασετόφωνο για χρήση μουσικής κυρίως κατά την έναρξη για την επίτευξη ενεργοποίησης του σώματος και των αισθήσεων ή στο τέλος για χαλάρωση.

Προτζέκτορα για μελέτες περιπτώσεως επιχειρηματικότητας. Οι εικόνες είναι πάντα δυνατές και έδιναν στοιχεία και πληροφορίες για επιπλέον επεξεργασία και ανάλυση.

3.9.6 ΚΡΙΤΗΡΙΑ ΑΞΙΟΛΟΓΗΣΗΣ

Τα κριτήρια αξιολόγησης είναι δανεισμένα από εκπαιδευτικό πρόγραμμα του Ε.ΚΕ.ΠΙΣ και προσαρμόστηκαν στις ανάγκες του δικού μας προγράμματος (Γιαννακοπούλου, 2014).

Ως προς την Εισαγωγή το κριτήριο αξιολόγησης είναι να πραγματοποιείται παρουσίαση των στόχων, ενεργοποιώντας τις αισθήσεις και το ενδιαφέρον των συμμετεχόντων, δίνοντας όλες τις απαραίτητες πληροφορίες.

Ως προς το Περιεχόμενο, να είναι κατάλληλο για την πραγματοποίηση των στόχων που έχουν διατυπωθεί και προσαρμοσμένο στο επίπεδο και ρυθμό εξέλιξης των συμμετεχόντων. Να πραγματοποιείται αβίαστη ροή των γεγονότων, εναρμονισμένη με τον χρόνο.

Ως προς τη χρησιμοποίηση του Προφορικού λόγου, να επιτυγχάνεται με άνεση, καθαρότητα και να χαρακτηρίζεται από απλότητα, σαφήνεια, ειλικρίνεια δίνοντας επεξηγήσεις όπου χρειάζεται.

Ως προς τη μη λεκτική επικοινωνία, να υπάρχει φυσικότητα, σωστή στάση του σώματος, επαφή με το βλέμμα.

Ως προς τις Εκπαιδευτικές τεχνικές, να ενισχύουν την ενεργητική συμμετοχή.

ΚΕΦΑΛΑΙΟ 4^ο

ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ & ΕΡΕΥΝΗΤΙΚΑ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

4.1 ΣΤΑΤΙΣΤΙΚΗ ΔΙΑΔΙΚΑΣΙΑ ΚΑΙ ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟΥ

Το στατιστικό πρόγραμμα SPSS (Statistic Package in Social Science) χρησιμοποιήθηκε για την ανάλυση, με στατιστικούς όρους, των ευρημάτων που συλλέχθηκαν από τα απαντημένα ερωτηματολόγια. Αρχικά, πραγματοποιήθηκε η εισαγωγή των δεδομένων του ερωτηματολογίου στο SPSS. Δηλώθηκαν οι ερωτήσεις που αφορούν τον κάθε παράγοντα και η μέτρηση των αποτελεσμάτων με την κλίμακα Likert καθώς και της αντίστροφης μέτρησης των ερωτήσεων με αρνητικό περιεχόμενο.

Με χρήση εφαρμογής στο SPSS ελέγξαμε την αξιοπιστία του ερωτηματολογίου με το α του Cronbach και, όπως δείχνει ο πίνακας παρακάτω, διαπιστώσαμε ότι είναι 0.71. Άρα αφού η αποδεκτή τιμή είναι >0.70 επιβεβαιώσαμε πως το ερωτηματολόγιο μας έχει υψηλή εσωτερική συνέπεια.

ΕΙΚΟΝΑ 1^η

Μέτρηση αξιοπιστίας Alfa του Cronbach

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.711	.658	72

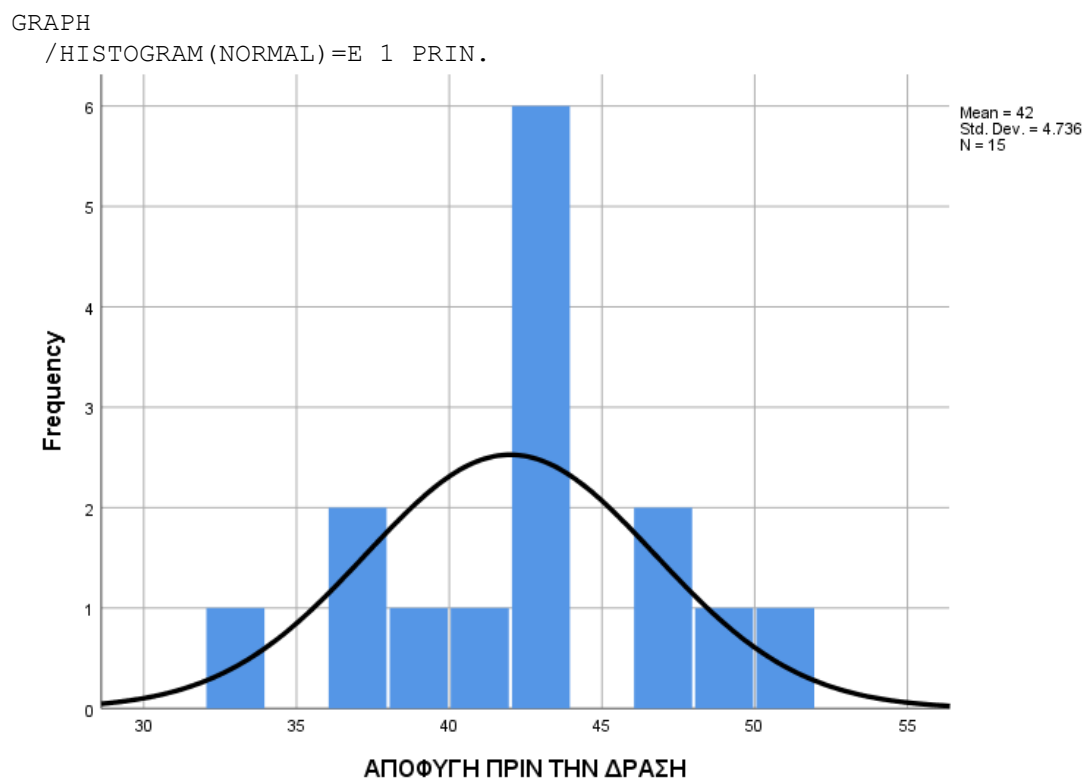
Από την τοποθέτηση των δεδομένων στο SPSS κάθε ερωτώμενος εκφράζεται πλέον με έναν ατομικό αριθμό ο οποίος προέκυψε αθροίζοντας τις απαντήσεις του ερωτηματολογίου. Ο συνολικός αυτός αριθμός τοποθετήθηκε σε δύο στήλες οι οποίες αναφέρονται στις δράσεις Πριν και Μετά.

Η στατιστική μεθοδολογία που επιλέχθηκε ήταν αυτή του Ελέγχου για το Μέσο Όρο και πραγματοποιήθηκε σύγκριση του μέσου όρου των τριών εξαρτημένων μεταβλητών του ίδιου

πληθυσμού σε δύο διαφορετικές χρονικές στιγμές (Εμβαλωτής, Κατσης & Σιδερίδης, 2006: 51). Επειδή κάθε εξαρτημένη μεταβλητή έχει δύο δείγματα, ασχέτως αν αυτά προκύπτουν από τον ίδιο πληθυσμό, η περίπτωση μας αφορά εξέταση του μέσου όρου από δύο πληθυσμούς (Εμβαλωτής, Κατσης & Σιδερίδης, 2006: 52). Στη συνέχεια, προχωρήσαμε σε έλεγχο για την κανονικότητα των δεδομένων με τη δημιουργία ενός ιστογράμματος τοποθετώντας κάθε μεταβλητή. Από το ιστόγραμμα καταλήγουμε στο συμπέρασμα ότι δεν παρατηρούνται σοβαρές αποκλίσεις από την κανονικότητα γεγονός που επιβεβαιώνεται ενδεικτικά από το παρακάτω ιστόγραμμα και πίνακα.

ΓΡΑΦΙΜΑ 1⁰

Ιστόγραμμα ελέγχου κανονικότητας εξαρτημένης μεταβλητής



NPAR TESTS
/K-S (NORMAL)=E_1_PRIN
/MISSING ANALYSIS.

EIKONA 2¹

Πίνακας ελέγχου κανονικότητας εξαρτημένης μεταβλητής

NPar Tests**One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test**

ΑΠΟΦΥΓΗ

ΠΡΙΝ ΤΗΝ

ΔΡΑΣΗ

N		15
Normal Parameters ^{a,b}	Mean	42.00
	Std. Deviation	4.736
Most Extreme Differences	Absolute	.167
	Positive	.167
	Negative	-.167
Test Statistic		.167
Asymp. Sig. (2-tailed)		.200 ^{c,d}

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

c. Lilliefors Significance Correction.

d. This is a lower bound of the true significance.

Το Asymp. Sig. (2-tailed) που εκφράζει την τιμή p του ελέγχου για την κανονικότητα, είναι $0,2 > 0,05$ και συνεπώς αφού είναι μεγαλύτερο από το επίπεδο σημαντικότητας (έστω 5%) συνεχίζει να ισχύει η υπόθεση της κανονικότητας και πρέπει να προχωρήσουμε στον έλεγχο t-test.

Στην επόμενη φάση διατυπώσαμε την μηδενική μας υπόθεση (H_0) στην οποία υποθέσαμε ότι είναι ανύπαρκτη η διαφορά μεταξύ των μέσων όρων του πληθυσμού και άρα οι δύο τιμές είναι σε κοντινή απόσταση. Στη συνέχεια διατυπώσαμε την εναλλακτική υπόθεση (H_e) στην οποία υποστηρίζεται πως υπάρχει διαφορά. Τελικά εξακριβώσαμε πως η μηδενική υπόθεση δεν ευσταθή.

Για να αποκλείσουμε το γεγονός η διαφορά του μέσου όρου να προκύπτει από τυχαίους παράγοντες, χρησιμοποιήσαμε το κριτήριο ελέγχου. Καθορίσαμε πρώτα ως επίπεδο σημαντικότητας το 5% (ή 0.05) που ουσιαστικά δηλώνει την πιθανότητα λανθασμένης απόρριψης της μηδενικής υπόθεσης (Εμβλωτής, Κατσής & Σιδερίδης, 2006: 54). και με την πραγματοποίηση του ελέγχου t βρήκαμε πως η παραπάνω πιθανότητα, που εκφράζεται με την τιμή p (p-value) είναι μικρότερη από το επίπεδο σημαντικότητας δηλαδή το 0.05 και άρα συμπεραίνουμε πως υπάρχει στατιστικά μεγάλη διαφορά μεταξύ των μέσων όρων του πληθυσμού.

Στην εικόνα 3 παρουσιάζεται πίνακας με τις μέσες τιμές (M) και τις τυπικές αποκλίσεις (SD) τόσο για τον παράγοντα της αποφυγής όσο και της αυτοδιαχείρισης και αυτοπεποίθησης. Είναι ξεκάθαρο πως υπάρχει θετική μεταβολή των τιμών και στους τρεις παράγοντες. Το γεγονός αυτό μας βοηθάει να καταλήξουμε στο συμπέρασμα πως οι δράσεις επηρέασαν με θετικό τρόπο το δείγμα, έτσι ώστε πλέον, τα μέλη του, να επιλύουν τα προβλήματα τους χωρίς τάση αποφυγής, με αυτοπεποίθηση και βελτίωση της αυτοδιαχείρισης.

ΕΙΚΟΝΑ 3^η

Μετρήσεις μέσων όρων και τυπικών αποκλίσεων των εξαρτημένων μεταβλητών της αποφυγής – αυτοδιαχείρισης και της αυτοπεποίθησης

T-Test

Paired Samples Test

Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean	Paired Differences		t	df	Sig. (2-tailed)
			Lower	Upper			
			95% Confidence Interval of the Difference				

Pair 1	ΑΠΟΦΥΓΗ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΔΡΑΣΗ - ΑΠΟΦΥΓΗ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΔΡΑΣΗ	-23.200	3.986	1.029	-25.407	-20.993	-22.544	14	.000*
Pair 2	ΑΥΤΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΔΡΑΣΗ - ΑΥΤΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΔΡΑΣΗ	-5.733	1.870	.483	-6.769	-4.698	-11.877	14	.000**
Pair 3	ΑΥΤΟΠΕΠΟΙΘΗΣΗ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΔΡΑΣΗ - ΑΥΤΟΠΕΠΟΙΘΗΣΗ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΔΡΑΣΗ	-13.933	3.654	.943	-15.957	-11.910	-14.768	14	.000***

$$t(14)=22.54, p<0.01^* \quad t(14)=11.87, p<0.01^{**} \quad t(14)=14.76, p<0.01^{***}$$

Έπειτα πραγματοποιήθηκε έλεγχος t-test για τη σύγκριση των μέσων όρων δύο ανεξάρτητων πληθυσμών και συγκεκριμένα μεταξύ Ημεδαπών και Αλλοδαπών. Και σε αυτήν την περίπτωση προχωρήσαμε σε έλεγχο για την κανονικότητα των δεδομένων με την δημιουργία ενός ιστογράμματος τοποθετώντας κάθε μεταβλητή. Ο πρώτος πίνακας (Group Statistics) δείχνει ότι στατιστικά δεν παρουσιάζουν μεγάλες διαφορές αφού οι δύο μέσοι όροι, κάθε παράγοντα, έχουν μικρή διαφορά. Στην συνέχεια επιλέξαμε πάλι επίπεδο σημαντικότητας το 5% και μελετήσαμε τα αποτελέσματα του ελέγχου t στην στήλη Sig (2-tailed). Από την ανάλυση του πίνακα των αποτελεσμάτων μεταξύ Ημεδαπών και Αλλοδαπών διαπιστώθηκε πως υπήρχε βελτίωση και στις δύο ομάδες χωρίς σημαντικές διαφορές μεταξύ τους. Έτσι αποδεικνύεται ότι τα παιχνίδια ρόλων, μέσα από τον βιωματικό τους χαρακτήρα, μπόρεσαν να ξεπεράσει πρακτικές δυσκολίες όπως μη κατανόησης της γλώσσας, της γραφής, διαφορετικές κουλτούρες και νοοτροπίες λαών.

ΕΙΚΟΝΑ 4^η

Τιμές μέτρησης των ανεξάρτητων παραγοντικών μεταβλητών των Ημεδαπών και Αλλοδαπών.

T-Test

Group Statistics

	ΣΥΜΜΕΤΕΧΟΝΤΕΣ	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
ΑΠΟΦΥΓΗ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΔΡΑΣΗ	ΗΜΕΔΑΠΟΣ	7	41.57	5.255	1.986
	ΑΛΛΟΔΑΠΟΣ	8	42.38	4.565	1.614
ΑΠΟΦΥΓΗ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΔΡΑΣΗ	ΗΜΕΔΑΠΟΣ	7	65.29	3.094	1.169
	ΑΛΛΟΔΑΠΟΣ	8	65.13	5.027	1.777
ΑΥΤΟΠΕΠΟΙΘΗΣΗ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΔΡΑΣΗ	ΗΜΕΔΑΠΟΣ	7	32.00	2.380	.900
	ΑΛΛΟΔΑΠΟΣ	8	33.25	4.097	1.449
ΑΥΤΟΠΕΠΟΙΘΗΣΗ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΔΡΑΣΗ	ΗΜΕΔΑΠΟΣ	7	47.43	1.902	.719
	ΑΛΛΟΔΑΠΟΣ	8	45.88	3.441	1.217
ΑΥΤΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΔΡΑΣΗ	ΗΜΕΔΑΠΟΣ	7	15.00	2.160	.816
	ΑΛΛΟΔΑΠΟΣ	8	15.38	1.923	.680
ΑΥΤΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΔΡΑΣΗ	ΗΜΕΔΑΠΟΣ	7	20.86	1.574	.595
	ΑΛΛΟΔΑΠΟΣ	8	21.00	2.138	.756

ΕΙΚΟΝΑ 5^η

Independent Samples Test

Τεστ Levene για την ισότητα των διακυμάνσεων

		Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means					95% Confidence Interval of the Difference	
		F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference	Lower	Upper
ΑΠΟΦΥΓΗ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΔΡΑΣΗ	Equal variances assumed	.275	.609	-.317	13	.756	-.804	2.534	-6.277	4.670

	Equal variances not assumed			- .314	12.040	.759	-.804	2.559	-6.378	4.771
ΑΠΟΦΥΓΗ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΔΡΑΣΗ	Equal variances assumed	2.140	.167	.073	13	.943	.161	2.197	-4.586	4.907
	Equal variances not assumed			.076	11.794	.941	.161	2.127	-4.483	4.805
ΑΥΤΟΠΕΠΟΙΩΣΗ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΔΡΑΣΗ	Equal variances assumed	2.341	.150	-.707	13	.492	-1.250	1.767	-5.067	2.567
	Equal variances not assumed			-.733	11.454	.478	-1.250	1.705	-4.985	2.485
ΑΥΤΟΠΕΠΟΙΩΣΗ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΔΡΑΣΗ	Equal variances assumed	1.801	.203	1.058	13	.309	1.554	1.468	-1.618	4.725
	Equal variances not assumed			1.099	11.157	.295	1.554	1.413	-1.551	4.659
ΑΥΤΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΠΡΙΝ ΤΗΝ ΔΡΑΣΗ	Equal variances assumed	.032	.861	-.356	13	.728	-.375	1.054	-2.651	1.901
	Equal variances not assumed			-.353	12.183	.730	-.375	1.062	-2.686	1.936
ΑΥΤΟΔΙΑΧΕΙΡΙΣΗ ΜΕΤΑ ΤΗΝ ΔΡΑΣΗ	Equal variances assumed	.007	.935	-.145	13	.887	-.143	.983	-2.266	1.980
	Equal variances not assumed			-.149	12.680	.884	-.143	.962	-2.226	1.940

4.2 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΕΩΝ

1^Η ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ

Η πρώτη συνέντευξη πραγματοποιήθηκε στην αρχή του προγράμματος και ήταν κυρίως ανοιχτή συζήτηση **στη** διάρκεια της οποίας συμπληρώθηκε ένα ερωτηματολόγιο που έμοιαζε περισσότερο με γνωστικό τεστ. Από **τη** συσχέτιση των πληροφοριών η ερευνήτρια κατέληξε στην διαπίστωση ότι οι συμμετέχοντες δεν είχαν ιδιαίτερες γνώσεις στην επιστήμη του μάρκετινγκ. Ήταν πλέον ξεκάθαρο πως η συντριπτική πλειοψηφία των συμμετεχόντων δεν γνώριζε ότι υπάρχουν εργαλεία στο μάρκετινγκ που βοηθούν στον στρατηγικό σχεδιασμό μιας επιχείρησης και ο επιχειρηματίας πλέον μπορεί να τα χρησιμοποιήσει για να παίρνει ορθολογικές αποφάσεις, χωρίς να στηρίζεται μόνον στην εμπειρία και τη διαίσθηση του. Μάλιστα είχαν την εσφαλμένη εντύπωση ότι το μάρκετινγκ το χρησιμοποιούν μόνον μεγάλες πολυεθνικές εταιρείες και αδυνατούν οι μικρομεσαίες. Επίσης, στο μυαλό τους ήταν περισσότερο τοποθετημένο με την έννοια των πωλήσεων και των προωθητικών ενεργειών και όχι τόσο με διοικητικές διαδικασίες (βλ. παράρτημα 3).

2^Η ΕΛΕΥΘΕΡΗ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗ

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΩΣ ΠΡΟ ΤΑ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑ

Η δεύτερη συνέντευξη πραγματοποιήθηκε στο τέλος και των 14 βιωματικών εργαστηρίων με τη βοήθεια δύο ερωτηματολογίων και ανοιχτής συζήτησης. Αρχικά ζητήθηκε η γνώμη των συμμετεχόντων ως προς τον σχεδιασμό του προγράμματος ώστε να διερευνηθεί αν κατανόησαν όσα διαδραματίστηκαν, αν πέρασαν ευχάριστα και αν ήθελαν να συνεχιστεί. Οι ερωτήσεις ήταν περιορισμένες και απαντήθηκαν σε ελάχιστο χρόνο. Επιπλέον, η ερευνήτρια είχε **τη** δυνατότητα να αξιολογήσει τις κινήσεις μη λεκτικής επικοινωνίας και την κριτική αντίληψη να κρίνει την ειλικρίνεια των απαντήσεων από την όλη παρουσία και συμμετοχή των ατόμων στις δράσεις.

ΠΙΝΑΚΑΣ 1^{ος}

Αποτελέσματα συνέντευξης ομάδας για τον σχεδιασμό του προγράμματος

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	ΝΑΙ	ΟΧΙ
Υπήρξε κατανόηση των θεμάτων που ασχοληθήκατε.	15	0
Χρησιμοποίησατε προσωπικές και εργασιακές εμπειρίες.	15	0
Υπήρχε ενδιαφέρον.	15	0
Μπορούσατε να συμμετέχετε χωρίς κάποιον περιορισμό.	15	0
Θυμάστε να γελάσατε κάποια στιγμή.	15	0
Θέλετε να συνεχιστεί.	15	0

Στα αποτελέσματα είναι ξεκάθαρο πως, το 100% των ερωτηθέντων απάντησε θετικά ως προς τον σχεδιασμό και το περιεχόμενο του προγράμματος.

Υπήρξε ιδιαίτερα ευχάριστο το γεγονός ότι ενώ γνώριζαν ότι ολοκληρώθηκε ο κύκλος των εργαστηρίων, εντούτοις ρωτούσαν πότε θα ξαναέρθουν για μάθημα. Ασφαλώς η επιχειρηματική θεματολογία των εργαστηρίων είχε γι' αυτούς ιδιαίτερο ενδιαφέρον, κάτι που ανέφεραν στην ερευνήτρια αμέτρητες φορές. Αντίο, λοιπόν, δεν ειπώθηκε όμως τραβήχτηκαν αναμνηστικές φωτογραφίες, ποζάροντας με άνεση και χάρη και από τα χαμόγελα τους φαινόταν ξεκάθαρα πως είχαν περάσει όμορφα.

Ερωτηματολόγιο ως προς τις υπό έρευνα προσωπικές δεξιότητες

Το ερωτηματολόγιο μετρούσε αν υπήρξε ανάπτυξη των παρακάτω δεξιοτήτων μετά την ολοκλήρωση των βιωματικών εργαστηρίων.

ΠΙΝΑΚΑΣ 2^{ος}

Αποτελέσματα συνέντευξης ομάδας για την ανάπτυξη των προσωπικών δεξιοτήτων τους

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ	ΝΑΙ	ΟΧΙ
Βελτιώθηκε η αυτοπεποίθησή σας.	15	0
Αναπτύξατε την αυτοδιαχείριση.	12	3
Λύνετε τα προβλήματα χωρίς να τα αποφεύγετε.	13	2

Το 100% λοιπόν των ερωτηθέντων θεωρεί ότι έχει βελτιωθεί η αυτοπεποίθησή τους, το 80% ότι έχει αναπτυχθεί η αυτοδιαχείριση και το 86% η λύση των προβλημάτων χωρίς αποφυγή.

Χαρακτηριστικά κάποιος είπε πως ήταν άνθρωπος με αυτοπεποίθηση αλλά πλέον νιώθει πως έχει παραπάνω γιατί έχει παραπάνω γνώσεις. Η απάντηση αυτή θεωρήθηκε θετική αφού ουσιαστικά μιλάει για ανάπτυξη της αυτοπεποίθησης. Κάποιος άλλος πρόσθεσε πως είχε ασχοληθεί στο παρελθόν με επιχειρήσεις και είχε κάνει σεμινάρια μάρκετινγκ αλλά τα είχε ξεχάσει. Τώρα που τα ξαναθυμάται νιώθει σαφώς καλά και είχε το ερέθισμα να ασχοληθεί πάλι. Ανησυχούσε μόνον αν τα υπόλοιπα μέλη της ομάδας είχαν αντιληφτεί πόσο σημαντικά θέματα διαχειριζόμαστε. «*Αν έχουμε γνώσεις μπορούμε να γίνουμε επιχειρηματίες ακόμα και σε αγροτικά προϊόντα και να μην έχουμε ανάγκη να ψάχνουμε για δουλειά δεξιά και αριστερά*» ακούστηκε μια φωνή στο βάθος ενώ κάποιος άλλος πρόσθεσε «*σκέφτηκα έξυπνα πράγματα και ένιωθα χαρούμενος, είναι αυτό αυτοπεποίθηση;*», «*από πάντα ένιωθα αυτοπεποίθηση αλλά είναι ωραίο να ακούν την γνώμη σου και να σε υπολογίζουν. Σε κάνει να νιώθεις σπουδαίος*» πρόσθεσε ένας ακόμα.

Γενικά, ήταν ξεκάθαρο πως η γνώση και η ενδεχόμενη επαγγελματική αποκατάσταση βοήθησαν στην ανάπτυξη της αυτοπεποίθησης των ατόμων της ερευνητικής ομάδας. Επιπλέον διαπίστωσαν ότι μπορούν, ακόμα και τώρα, να αποκτήσουν νέες, επιστημονικές γνώσεις και να εξελιχθούν ως άνθρωποι αλλά και ως εργαζόμενοι. Κατανόησαν ότι είναι ευρηματικοί και έχουν έξυπνες και με φαντασία ιδέες σε σημείο μάλιστα να ειπωθεί και να επιβεβαιωθεί, σε μια άτυπη

μεταξύ μας συμφωνία, πως αν κάποιος τις υλοποιήσει θα δώσει μερίδιο κερδών σε όλη την ομάδα.

Επιπλέον, επικρατούσε ένα θετικό κλίμα μέσα στο οποίο εξελίχθηκε η ομάδα σε πλαίσια καλής επικοινωνίας και συνεργασίας. Κάποιοι είχαν περισσότερο ηγετικούς ρόλους, κάτι που είναι κατανοητό, αλλά όλα τα μέλη έλεγαν την γνώμη τους και είχαν **τη** δύναμη της ψήφου για να υλοποιηθεί η πρόταση κάποιου άλλου. Αδυναμίες, όπως λεκτικές, γραφής κ.α. δεν φάνηκαν γιατί στα πλαίσια της αλληλεπίδρασης μεταξύ τους υπήρχε αλληλοβοήθεια και συμπαράσταση. Οπότε δεν εκδηλώθηκαν μειονεκτικές συμπεριφορές.

Τέλος, να σημειωθεί ότι και η ταύτιση με τον ρόλο του υψηλόβαθμου στελέχους, που ακριβοπληρωνόταν για να λείπει **τη** γνώμη του και να παίρνει αποφάσεις, βοήθησε στην ανάπτυξη της αυτοπεποίθησης. Χαρακτηρίστηκες ήταν οι κινήσεις όρθωσης αναστήματος που συνοδεύονταν με επιφωνήματα θαυμασμού, κάθε φορά που τους θύμιζα τον ρόλο τους.

Για την αυτοδιαχείριση δεν έγιναν ιδιαίτεροι σχολιασμοί αλλά για την επίλυση προβλημάτων ακούστηκαν οι αισιόδοξες εκφράσεις πως «για όλα υπάρχουν λύσεις», «εδώ που είμαστε κάναμε λάθη αλλά μάθαμε από αυτά», « τώρα ξέρουμε πως πρέπει να έχουμε υπομονή να βρίσκουμε την σωστή λύση και όχι ότι μας έρχεται στο κεφάλι», «εγώ χάνω την υπομονή μου όταν νευριάζω αλλά τώρα ξέρω πως αυτό **πληρώνεται**». Στην υπενθύμιση της ερώτησης αν πιστεύουν ότι έγιναν καλύτεροι στην επίλυση των προβλημάτων, χωρίς να τα αποφεύγουν κάποιος μονολογούσε ότι πάντα είχε προβλήματα που έπρεπε να λύσει. Από τη μεταξύ τους συζήτηση όμως κατέληξαν πως πολλές φορές δεν αντιλαμβάνονταν το μέγεθος ενός προβλήματος, ίσως να μην του δίνανε και την απαραίτητη σημασία, ή να μην είχαν και την υπομονή να του βρούνε τη σωστή λύση. *«Συνήθως έκανα ότι μου ερχόταν στο κεφάλι... κατέληξα στην φυλακή... οπότε μάλλον δεν έλυνα όλα μου τα προβλήματα, τουλάχιστον με τον σωστό τρόπο»* « κάποια ίσως τα βάζαμε κάτω από το χαλί» είπε κάποιος « όχι όλα αλλά κάποια ναι» συμπλήρωσε ένας άλλος «πάντως τώρα μάθαμε να λύνουμε περισσότερα προβλήματα αν και καλύτερα είναι να μην έχεις καθόλου» είπε χαμογελώντας ένας ακόμη, *«αν είναι να βγάλουμε λεφτά ας έχουμε και προβλήματα»*... Κάπως έτσι κατέληξαν πως βελτιώθηκε και αυτή η δεξιότητα, σε διαφορετικό όμως βαθμό έντασης για τον καθένα. Ωστόσο υπήρξε ένας που δεν ήταν σίγουρος γιατί μέσα στην φυλακή δεν χρειάστηκε να αντιμετωπίσει κάτι, οπότε θεωρήθηκε η απάντηση του ως αρνητική και ένας ακόμα που δεν ήταν σίγουρος για **τη** συναισθηματική του

κατάσταση «όταν συγχύζομαι κάνω πράγματα που μετά τα μετανιώνω γι αυτό ίσως καλύτερα να αποφεύγω...» και αυτή η απάντηση κρίθηκε ως αρνητική.

Στη συνέχεια η ερευνήτρια εμφάνισε κάποιες καρτέλες με τις λέξεις: Φαντασία, Δημιουργία, Συνεργασία, Επικοινωνία, Φιλία, Ομάδα. Ζητήθηκε από τους συμμετέχοντες να τοποθετήσουν στον πίνακα ανακοινώσεων αυτές που πίστευαν ότι ένιωσαν στα βιωματικά μαθήματα. Οι συμμετέχοντες τοποθέτησαν όλες τις καρτέλες στον πίνακα αναφέρθηκε όμως από κάποιον ότι δεν του άρεσε να περιμένει την σειρά του για να μιλήσει και ένας άλλος πρόσθεσε πως δεν ήταν ωραίο όταν κάποιος ήθελε να επιβάλλει τη γνώμη του στην ομάδα.

4.3 ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ ΣΥΜΜΕΤΟΧΙΚΗΣ ΠΑΡΑΤΗΡΗΣΗΣ

Έμφυλα στερεότυπα: Από την πρώτη κιόλας συνάντηση διαπιστώθηκε περιορισμένο φαινόμενο έμφυλων στερεοτύπων. Κατά τη διάρκεια «παιχνιδιού ρόλων» ένας από τους συμμετέχοντες απεχώρησε από το παιχνίδι και εγκατέλειψε τον ρόλο του πελάτη, γιατί αυτός που υποδύονταν τον πωλητή εξυπηρέτησε ταυτόχρονα μια γυναίκα. *«Εξυπηρέτησε αυτήν γιατί είναι γυναίκα και παράτησε εμένα», «είναι δυνατόν για μια γυναίκα τώρα να με παρατήσει;»* είπε κατά λέξη. Ένιωσε ότι ήταν υποτιμητικό για την προσωπικότητά του και ότι παραμελήθηκε από τον πωλητή. Η σεξιστική παρατήρηση ενισχύθηκε και από τον ανάλογο τόνο της φωνής, τις εκφράσεις του προσώπου και του σώματος του και γενικά το όλο αγανάκτησή ύφος του. Μαζί του συμφώνησαν άλλα δύο άτομα.

Η απάντηση δόθηκε άμεσα από τους υπόλοιπους φυλακισμένους και από τις εμπειρίες τους σε εργασιακούς χώρους. Δεν διαχωρίζεται ο πελάτης σε άντρα ή γυναίκα. Μάλιστα πολλές φορές οι επιχειρήσεις στηρίζονται στο γυναικείο κοινό για αύξηση των πωλήσεων. Επιπλέον, σε ώρα αιχμής πρέπει να εξυπηρετείς ταυτόχρονα πολλούς πελάτες για να είναι όλοι ικανοποιημένοι. Μάλιστα δόθηκαν παραδείγματα από καταστήματα λιανικής πώλησης και εστιατόρια.

Το ίδιο άτομο σε επόμενη συνάντηση είπε ότι ήθελε να κάνει ένα κατάστημα διασκέδασης, με γυναίκες. Όταν του ζητήθηκαν λεπτομέρειες και τι ακριβώς εννοεί γυναίκες επιβεβαιώθηκε ότι εννοούσε ωραίες και προκλητικές. Σε επόμενες ερωτήσεις αν ήθελε το κοινό του να είναι μόνον άντρες, απάντησε πως όχι. Αν στο προσωπικό υπήρχαν και άντρες, απάντησε ναι. Αν θα μπορούσε μια παρέα γυναικών να πάει να διασκεδάσει με ασφάλεια, πάλι απάντησε

πως ναί. Τότε η εμψυχώτρια τοποθέτησε την συνθήκη στα πλαίσια της επιχειρηματικότητας και του Μάρκετινγκ που πολλές φορές χρησιμοποιούν ωραίες γυναίκες για να διαφημίσουν προϊόντα και να προωθήσουν τις πωλήσεις τους. Πολλές είναι οι διαφημίσεις που απογυμνώνουν το γυναικείο κορμί για να πουλήσουν τα πάντα (Zotos, & Tsihla, 2014). Ζητήθηκε από την ομάδα να τοποθετηθεί πάνω σε αυτό το φαινόμενο και το εξαιρετικό είναι ότι η αφορμή για την συζήτηση ενός κοινωνικού ζητήματος, όπως είναι η θέση της γυναίκας στην σύγχρονη κοινωνία, κι αν επικρατούν ακόμα «*οι πατριαρχικές αντιλήψεις, ο σεξισμός, οι διακρίσεις βάσει φύλου*» (Γεωργαλλίδου, & Γκασούκα, 2018 :3) προέκυψαν μέσα από τον επιχειρηματικό σχεδιασμό του εργαστηρίου. Η ομάδα μίλησε αυθόρμητα για να δηλώσει ότι αγαπά και σέβεται την γυναίκα.

Ταύτιση με τον ρόλο: Από την δεύτερη κιόλας συνάντηση ήταν εμφανείς οι συνέπειες από την ταύτιση των φυλακισμένων με τον ρόλο τους. Όταν είχαν τον ρόλο του εκπροσώπου της εταιρείας, υπεύθυνου για προσλήψεις, ένιωθαν σπουδαίοι και ισχυροί ή όπως χαρακτηριστικά είπαν «*ανάταση ψυχής*». Όταν όμως είχαν τον ρόλο του συνεντευξιζόμενου ένιωθαν μειονεκτικά, γιατί ήξεραν ότι θα κριθούν και θα αξιολογηθούν. Όταν ενημερώθηκαν ότι προσλήφθηκαν ως ανώτερα διοικητικά στελέχη, ένιωσαν χαρούμενοι, με αυτοπεποίθηση και ένα πλατύ χαμόγελο είχε ζωγραφιστεί στις εκφράσεις του προσώπου τους. Αισιόδοξα επιφωνήματα και χειροκροτήματα συμπλήρωσαν το σκηνικό. Ο ρόλος αυτός κρατήθηκε μέχρι την ολοκλήρωση του προγράμματος και συνέβαλε καθοριστικά στην ανάπτυξη της αυτοπεποίθησης της ομάδας. Κατά συνέπεια, η ωραία προσωπική διάθεση εκδηλωνόταν με ένα θετικό κλίμα και μία ωραία ατμόσφαιρα. Αυτήν την ευχάριστη αίσθηση εισέπραξε και η εμψυχώτρια, που πήγαινε στις συναντήσεις πάντα ευδιάθετη.

Αναγνώριση του εγώ: Η γνωριμία με τον εαυτό και τις ιδιαιτερότητες της προσωπικότητας μας ξεκίνησε και αυτή από **τη** δεύτερη συνάντηση. Τα άτομα αναγνώρισαν τα δυνατά σημεία της προσωπικότητάς τους και **στη** συνέχεια προσπάθησαν να πείσουν για τα εργασιακά σημεία υπεροχής τους. Αναλογίστηκαν επίσης πως θα μπορούσαν να μετατρέψουν τα αρνητικά χαρακτηριστικά σε θετικά.

Ενσυναίσθηση: Οι ρόλοι που κάθε φορά υποδυόταν τα μέλη της ομάδας και η ταύτιση μαζί τους, ήταν η αφετηρία του να αποκτήσουν την δυνατότητα να μπαίνουν **στη** θέση του άλλου αποκοτώντας ενσυναίσθηση. Χαρακτηριστικά μια φορά κάποιος ταυτίστηκε με **τη** θέση του επιχειρηματία και πρότεινε απολύσεις και μειώσεις μισθών, για να αυξηθούν τα κέρδη της επιχείρησης ενώ κάποιος άλλος μετά από μια έξυπνη ιδέα ήταν έτοιμος να διεκδικήσει αύξηση

μισθού. Η ενσυναίσθηση όμως λειτούργησε και στις διαδικασίες αφού η ομάδα, μέσα από διαφορετικούς ρόλους, κάλυπτε πάντα τα άτομα που είχαν ανάγκη λεκτικών επεξηγήσεων ή γραφής χωρίς να εκδηλώνεται κάποια αδυναμία και δίχως κάποιος να νιώθει μειονεκτικά.

Ανάπτυξη επικοινωνίας γλωσσικής – μη λεκτικής: Παρατηρήθηκε ενθάρρυνση της γλωσσικής ανάπτυξης και έκφρασης του προφορικού λόγου. Τα άτομα έπρεπε να επικοινωνήσουν τις προτάσεις τους, να πείσουν για την ορθότητα τους και να εκφράζονται τεκμηριωμένα και εμπειριστατωμένα με επιχειρήματα και εναλλακτικές λύσεις. Επιπλέον, η δημιουργία εικόνων με το σώμα, και πολλές φορές σε συνεργασία, βοήθησε στην εύρεση τρόπων έκφρασης μη λεκτικής επικοινωνίας και την ανάπτυξη της φαντασίας και της ευρηματικότητας.

Γνώσεις στρατηγικών αποφάσεων: Τα άτομα απέκτησαν γνώσεις πάνω σε βασικές έννοιες του Μάρκετινγκ και της επιχειρηματικότητας, ξεκινώντας με θέματα όπως «τι είναι το Μάρκετινγκ», «ποια είναι τα χαρακτηριστικά του ικανοποιημένου πελάτη» και στη συνέχεια να αποφασίζουν θέματα τιμολογιακής πολιτικής και να προτείνουν καινοτόμα προϊόντα, με συγκριτικά πλεονεκτήματα στην αγορά. Τα άτομα εξελίχθηκαν και προχώρησαν από έναν απλοϊκό τρόπο σκέψης σε σύνθετες αναλύσεις και προβληματισμούς. Με έλεγχο της συναισθηματικής τους κατάστασης, έπαιρναν ορθολογικές αποφάσεις για το καλό της επιχείρησης και για το κέρδος.

Ομάδα –δυναμική και μετάβαση σε δράση: Η λειτουργία σε ομάδες ήταν βασικός σχεδιασμός των εργαστηρίων. Η ομάδα για να έχει υπόσταση έπρεπε να επικοινωνεί και για να είναι αποτελεσματική έπρεπε, μέσα από κοινές παραδοχές, να καταλήγει σε αποφάσεις και να οδηγεί σε δράση. Αυτό επιτεύχθηκε με διάλογο και συζήτηση. Τα άτομα έμαθαν να μιλούν και να εκφράζονται με πειθώ για να γίνει αυτό που θέλουν αλλά και να ξέρουν να υποχωρούν όταν δεν τα καταφέρνουν. Ανέπτυξαν λοιπόν κοινωνικές δεξιότητες για να εκφράζονται με το «εμείς» και όχι μόνον με το «εγώ» ενώ ταυτόχρονα με τη συνεργασία, την επικοινωνία, την ανταλλαγή ιδεών ακόμα και την αντιπαράθεση καλλιεργήθηκε η ενσυναίσθηση και η διανοητική ικανότητα των μελών. Μέσα από την ομάδα τα άτομα εξελίχθηκαν αποκτώντας κριτική σκέψη και αντίληψη αλλά ταυτόχρονα αποκτώντας επικοινωνιακές και κοινωνικές δεξιότητες.

Αξιοσημείωτο είναι ακόμη, ότι η ομάδα έχει τη δυναμική να μετασχηματίσει ακόμα και συμπεριφορές, επιδοκιμάζοντας ή επιδοκιμάζοντας τις πράξεις των μελών της, τα οποία επιζητούσαν την αποδοχή της ομάδας. Έτσι τηρούν και προσαρμόζονται στους κανόνες και

αξίες που έχουν διαμορφωθεί και μέσα από την αλληλεπίδραση αποκτούν νέες εμπειρίες, γνώσεις και αντίληψη για την ζωή.

Ιεράρχηση αναγκών: Οι φυλακισμένοι ανέτρεψαν την θεωρία ιεράρχησης αναγκών κατά τον Maslow (1954) αφού δήλωσαν πως προτεραιότητα τους ήταν ανάγκες κοινωνικής αποδοχής, αγάπης, οικογένειας και όχι η κάλυψη βασικών βιολογικών αναγκών όπως η τροφή και η ενδυμασία που κατά τον Μάσλοου βρίσκονται σε προτεραιότητα. Οι ίδιοι το αιτιολόγησαν γιατί στην φυλακή δεν τους λείπει το φαγητό και τα ρούχα αλλά η οικογένεια και η κοινωνία. «Μου λείπει η οικογένεια μου, να ξέρω πως με σκέφτονται, πως δεν με ζέχασαν» είπε ένας και συμφώνησαν και οι υπόλοιποι.

ΑΠΟΤΕΛΕΣΜΑΤΑ

Τα αποτελέσματα από το ερωτηματολόγιο και η τριγωνοποίηση τους, με τα συμπεράσματα από τις συνεντεύξεις, το ημερολόγιο και τη συμμετοχική παρατήρηση, δείχνουν πως οι φυλακισμένοι, μετά την ολοκλήρωση των βιωματικών εργαστηρίων, βελτίωσαν την αυτοπεποίθηση και την αυτοδιαχείριση για την επίλυση προβλημάτων ενώ η τάση για αποφυγή του προβλήματος μειώθηκε. Σχετικά με τη διαφορά μεταξύ των δύο ομάδων Ελλήνων και Αλλοδαπών στην ανάλυση του t- test δεν παρουσιάστηκε διαφορά και οι ομάδες είναι ισοδύναμες κάτι που προκύπτει και από την προσωπική παρατήρηση της ερευνήτριας.

ΣΥΖΗΤΗΣΗ

Οι αρχές εκπαίδευσης ενηλίκων βρίσκουν εφαρμογή και στους ενήλικες φυλακισμένους αλλά ο χώρος και οι συνθήκες εγκλεισμού δημιουργούν νέα δεδομένα που αφορούν στην κουλτούρα της φυλακής. Στον ευρύτερο κόσμο είναι αυτονόητο η δημοκρατία να προϋποθέτει ελευθερίες όμως στη φυλακή περιορίζονται ή καταργούνται ελευθερίες (Combessie, 2001). Προτεραιότητα έχει η ασφάλεια και ο έλεγχος των φυλακών (Vass, 1990). Η εξαιρετική σημασία της εκπαίδευσης στη φυλακή καθορίζεται μέσα από τον ρόλο της έτσι, όπως αναφέρεται στους Ευρωπαϊκούς Σωφρονιστικούς Κανόνες (European Prison Rules). Σύσταση Rec όπου επιπλέον γίνεται λόγος πως η διεργασία της εκπαίδευσης πρέπει να βοηθάει στην ολοκλήρωση της προσωπικότητας του ατόμου και να συμβάλει στην αποκατάσταση της κοινωνικής και εργασιακής του ζωής έξω από την φυλακή (Δημητρούλη, & Ρηγούτσου, 2017).

Τελικά, εκ του αποτελέσματος είναι εμφανές πως δεν επετεύχθη ούτε η μείωση της εγκληματικότητας αλλά ούτε και της υποτροπής (Wacquant, 2001). Η ηθική αποστολή της φυλακής, δηλαδή η επανένταξη του κρατούμενου (Δασκαλάκης, 1985) αποδείχθηκε ότι δεν μπορεί να επιτευχθεί. Κανένας εγκλεισμός δεν μπορεί να υπηρετήσει το πρότυπο της Δικαιοσύνης (Hudson, 1987). Η ιδρυματοποίηση οδηγεί στις αφομοιώσεις σε ένα σύστημα αξιών διαφορετικό απ' αυτό των «έξω» (Clemmer, 1940). Η στερητική ζωή των φυλακισμένων δεν αφορά μόνο στη χαμένη ελευθερία αλλά και στην αδυναμία διαχείρισης του εαυτού τους μέσα στο νέο περιβάλλον (Sykes, 1958).

Το προσόν λοιπόν της διαχείρισης και αντιμετώπισης των προβλημάτων με αυτοπεποίθηση, αυτοδιαχείριση και χωρίς τάσης αποφυγής είναι για κάθε φυλακισμένο πολύ σημαντικό τόσο κατά τη διάρκεια της φυλάκισης του όσο και κατά την έξοδό του στην κοινωνία. Τότε, το άτομο έρχεται αντιμέτωπο με μία νέα πραγματικότητα και ενδέχεται να προκύψουν διάφορα προβλήματα. Η αντιμετώπιση τους όμως είναι δύσκολη γιατί για να διαχειριστεί το άτομο το πρόβλημα πρέπει πρώτα να το αναγνωρίσει, κι αυτό δεν είναι πάντα εφικτό. Αρχικά λοιπόν πρέπει να ξεπεράσει το αρνητικό κλίμα και να αντιμετωπίσει τα στερεότυπα. Επίσης, θα προκύψει το πρόβλημα του ιδρυματισμού που θα εκφραστεί με τη δυσκολία του ατόμου να προσαρμοστεί στο ελεύθερο κοινωνικό περιβάλλον. Ασφαλώς από τα βασικότερα προβλήματα είναι η δυσκολία εύρεσης εργασίας που θα του έδινε λύσεις σε πολλά προβλήματα όπως της εξασφάλισης ασφαλούς και επαρκούς κατοικίας, διατροφής και ενδυμασίας.

Η οικονομική κρίση, έχει δυσχεράνει την κατάσταση, ωστόσο όμως το μεγαλύτερο πρόβλημα δεν είναι ο στιγματισμός της φυλακής αλλά η έλλειψη προσωπικών και επαγγελματικών δεξιοτήτων προσαρμοσμένες στις νέες απαιτήσεις της αγοράς εργασίας. Σήμερα, οι σύγχρονες επιχειρήσεις χρησιμοποιούν τεστ προσωπικότητας για την μέτρηση προσωπικών χαρακτηριστικών, διαπίστωσης συναισθηματικών αντιδράσεων και ωριμότητας των ατόμων. Πολλές δίνουν έμφαση στον ενθουσιασμό και την αυτοπεποίθηση, στοιχεία που διαφοροποιούν τους εργαζόμενους με τις ίδιες επαγγελματικές γνώσεις. Άλλωστε με την εκπαίδευση και την εμπειρία μπορούν να καλυφτούν τυχόν κενά γνώσεων. Επιπλέον, αυτά τα προσόντα είναι απαραίτητα και σε όσους θέλουν να γίνουν ελεύθεροι επαγγελματίες. Είναι ξεκάθαρο λοιπόν το πόσο χρήσιμη είναι η θεματολογία του μάρκετινγκ και ο εμπλουτισμός των γνώσεων των φυλακισμένων σε θέματα που αφορούν τις πωλήσεις, τη δημιουργία προωθητικών

ενεργειών, επικοινωνίας με το καταναλωτικό κοινό, διαφήμιση, δημόσιες σχέσεις, αντιμετώπιση δυσαρεστημένου πελάτη ακόμα και στοιχεία από τη δημιουργία ενός επιχειρηματικού πλάνου μικρής επιχείρησης. Παράλληλα με τις γνώσεις τα βιωματικά παιχνίδια ρόλων βοήθησαν στην καλλιέργεια επαγγελματικών δεξιοτήτων σχετικά με την επίλυση προβλημάτων μέσα στον επαγγελματικό χώρο και κάποιες από αυτές είναι χρήσιμες και για την ομαλή κοινωνική συνύπαρξη μέσα σε πλαίσια καλής επικοινωνίας, ομαδικότητας και σεβασμού με τους ανθρώπους.

ΠΕΡΙΟΡΙΣΜΟΙ

Στην παρούσα εργασία ένας σημαντικός περιορισμός ήταν πως η έρευνα διενεργήθηκε μόνο σε άντρες και έτσι δεν ήταν εφικτό να εκτιμηθεί αν τα αποτελέσματα παρουσίαζαν σημαντικές διαφορές μεταξύ των δύο φύλων. Επίσης, στον χώρο των φυλακών δεν έλειψαν οι απρόβλεπτες καταστάσεις που όμως ευτυχώς δεν δυσχέραναν τη διαδικασία της έρευνας. Δεν υπήρξε όμως η δυνατότητα συγκρότησης ομάδας ελέγχου αλλά η συνθήκη αυτή δεν προβλημάτισε την ερευνήτρια, γιατί από προηγούμενη εμπειρία της ήξερε πως όταν η ομάδα ελέγχου απαντά με επιπολαιότητα μπορεί να οδηγήσει στην παραπλάνηση της έρευνας και σε λανθασμένα αποτελέσματα. Επιπλέον, η διεξαγωγή της έρευνας προσαρμόστηκε στην τήρηση των ιδιαίτερων κανόνων ασφαλείας των φυλακών, διασφαλίζοντας όμως παράλληλα τον εθελοντικό της χαρακτήρα.

ΠΡΟΤΑΣΕΙΣ ΓΙΑ ΤΟ ΜΕΛΛΟΝ

Συμπερασματικά, από την τριγωνοποίηση των ποσοτικών και ποιοτικών αποτελεσμάτων καταλήγουμε ότι οι προσωπικές δεξιότητες μπορούν να αναπτυχθούν και να βελτιωθούν μέσα από μη συμβατικές τεχνικές της εκπαίδευσης, όπως είναι τα «παιχνίδια ρόλων». Ως εκ τούτου έχει ενδιαφέρον ο προβληματισμός να συνεχιστεί και να διατυπωθούν νέα ερευνητικά ερωτήματα και υποθέσεις, για την εξακρίβωση νέων δυναμικών στοιχείων, η διασταύρωση των οποίων θα κατέληγε σε χρήσιμα συμπεράσματα.

Έτσι λοιπόν θα είχε ενδιαφέρον:

- Να διερευνηθεί η αποτελεσματικότητα των «παιχνιδιών ρόλων» στην ανάπτυξη δεξιοτήτων επίλυσης προβλημάτων και σε γυναίκες φυλακισμένες. Να διαπιστωθεί επιπλέον αν οι ιδιαιτερότητες της γυναικείας υπόστασης έκανε τις γυναίκες να αντιλαμβάνονται διαφορετικά

τα προβλήματα που τέθηκαν προς επίλυση, αν είχαν εργασιακές εμπειρίες και διάθεση για επιχειρηματικότητα και αν τελικά τα γυναίκα μυαλά μπορούν να «γεννούν» και πρωτότυπες ιδέες.

- Επίσης θα είχε ενδιαφέρον το πρόγραμμα να υλοποιηθεί σε δύο ομάδες εκ των οποίων η μια να ήταν στις φυλακές και η άλλη στην ελεύθερη κοινωνία, για να διαπιστωθεί αν οι δράσεις με τα «παιχνίδια ρόλων» μπορούν να σπάσουν την κουλτούρα της φυλακής. Αν τελικά οι συνθήκες της ελεύθερης κοινωνίας βοηθούν τις ομάδες και τα μέλη της να αποκτούν δεξιότητες και να εξελίσσονται γρήγορα και αποτελεσματικά.

- Να ελεγχθεί η αποτελεσματικότητα της τεχνικής τα «παιχνίδια ρόλων» σε σύγκριση με της «εισήγησης» σε ένα όμοιο πρόγραμμα ανάπτυξης προσωπικών δεξιοτήτων και διεύρυνσης των γνώσεων.

- Να επαναληφτεί η ίδια έρευνα, αλλά σε διαφορετικό δείγμα, και να συσχετιστούν τα αποτελέσματα, ώστε να καταλήξουμε σε χρήσιμα και επιστημονικά τεκμηριωμένα συμπεράσματα.

- Να παρατηρηθεί η τεχνική τα «παιχνίδια ρόλων» με θεματολογία του μάρκετινγκ, σε παιδιά δημοτικού, για να διαπιστωθεί αν είναι εφικτό να αναπτύξουν προσωπικές δεξιότητες και να αποκτήσουν επιστημονικές γνώσεις έχοντας μόνον εμπειρίες ως καταναλωτές.

- Να χρησιμοποιηθεί η τεχνική των «παιχνιδιών ρόλων» σε άτομα με ειδικές ανάγκες ως τεχνική μαθησιακής διεργασίας και κοινωνικοποίησης παρέχοντας ταυτόχρονα εργασιακά προσόντα για την ομαλή τους ένταξη στο εργασιακό περιβάλλον.

- Τέλος μία ακόμα πρόταση θα ήταν να διερευνηθεί η ικανότητα των ατόμων, μέσα από τα «παιχνίδια ρόλων», να αποκτήσουν γνώσεις υψηλού επιπέδου όπως να μπορούν να σχεδιάζουν επιχειρηματικά προγράμματα, υλοποιήσιμα σε πραγματικές συνθήκες (business plan).

Ασφαλώς οι έρευνες πρέπει να αξιοποιούνται και να μετασχηματίζονται σε λύσεις, γόνιμες για το κοινό καλό αλλά και την προσωπική εξέλιξη του ανθρώπου. Η πολιτεία δεν πρέπει να μείνει αμέτοχη σε αυτή την προσπάθεια. Παρόλο που το ελληνικό Σύνταγμα αναγνωρίζει την ανθρώπινη υπόσταση και το δικαίωμα του κρατούμενου στην εκπαίδευση, εν τούτοις η έλλειψη χρηματοδότησης και επιστημονικού προσωπικού, περιορίζουν την δυνατότητα συμμετοχής των φυλακισμένων σε προγράμματα επαγγελματικής κατάρτισης και ανάπτυξης προσωπικών και κοινωνικών δεξιοτήτων. Επειδή όμως ευθύνη της πολιτείας δεν

είναι μόνον να βρίσκει χρηματοδότηση για να ανοίγει φυλακές, ως τιμωρία του ατόμου για παραβατικές πράξεις και συμπεριφορές, έχει υποχρέωση να πάρει πρωτοβουλίες που θα βοηθούσαν στην ομαλή επανένταξη του, στο κοινωνικό και εργασιακό περιβάλλον, χωρίς περίπτωση υποτροπιασμού, διασφαλίζοντας έτσι και την ασφάλεια της ίδιας της κοινωνίας.

Μια πρόταση λοιπόν, προς την πολιτεία, μέσα στα πλαίσια εκπόνησης ενός Εθνικού πλαισίου Στρατηγικής για την Εκπαίδευση Ενηλίκων, να οριοθετήσει τις βασικές δεξιότητες, διαμορφώνοντας σύγχρονα και ευέλικτα προγράμματα εκπαίδευσης προσβάσιμα όμως και στις ευάλωτες ομάδες και τους φυλακισμένους ειδικότερα. Επιπλέον να αφουγκραστεί τις ανάγκες της αγοράς και να διαμορφώσει ανάλογα προγράμματα σπουδών καλλιεργώντας ταυτόχρονα μια κουλτούρα μάθησης, που δεν γνωρίζει ηλικιακούς περιορισμούς.

Σε αυτήν την προσπάθεια και ο ρόλος του εκπαιδευτή αποκτά ιδιαίτερη βαρύτητα και μετουσιώνεται σε ρόλο εμπνευστή δημιουργώντας σχέσεις με τους εκπαιδευόμενους που στηρίζονται στην συνεργατικότητα, την εμπιστοσύνη, την ενθάρρυνση και μέσα από μια μετασχηματιστική μάθηση να αναπτύσσονται δεξιότητες όπως η επίλυση προβλημάτων, ικανότητα αυτοδιαχείρισης, διαπροσωπικές δεξιότητες, η πρωτοβουλία, η δημιουργικότητα, προώθηση καινοτομιών, ομαδικότητα, επικοινωνία.

Αξίζει να σημειωθεί η άποψη του Jarvis (2007) για τις μεταρρυθμίσεις και το γεγονός ότι μπορούν να ξεκινήσουν «από κάτω προς τα πάνω». Ας αναλογιστούμε λοιπόν τις ευθύνες μας ως κοινωνία και να ισχυροποιήσουμε τη στάση μας κόντρα σε αντιξοότητες ενός άκαμπτου συστήματος, συνειδητοποιώντας τη δυναμική, που μπορούν να αποκτήσουν οι πρωτοβουλίες ανεξάρτητων πολιτών, επαγγελματικών συλλόγων και συλλόγων εκπαιδευτικών. Με κριτική συνειδητοποίηση των προβλημάτων αλλά και με αγώνα, συνεργασία, επιμονή, μπορεί να παραχθεί έργο που θα βοηθήσει την κοινωνία να εξελιχθεί και να μετασχηματιστεί σε αυτό που σήμερα μας φαίνεται μακρινό και ανέφικτο.

Σε έναν κόσμο που συνεχώς μεταβάλλεται, που οι εξελίξεις στην οικονομία, την τεχνολογία, τον πολιτισμό είναι ραγδαίες, η Εκπαίδευση Ενηλίκων μέσα από μη συμβατικές τεχνικές εκπαίδευσης, όπως είναι τα παιχνίδια ρόλων, μπορεί να επικαιροποιήσει μέσω της Δια Βίου Μάθησης την αναβάθμιση του γνωσιακού κεφαλαίου των ατόμων, αναπτύσσοντας ταυτόχρονα προσωπικές και κοινωνικές δεξιότητες.

Ελληνόγλωσση

- Αλκηστις, Κ. (2008). *Δραματική Τέχνη στην Εκπαίδευση και Διαπολιτισμικότητα*. Αθήνα: Τόπος.
- Altrichter, H., Posch, P. & Somekh, B. (2001). *Οι Εκπαιδευτικοί Ερευνούν το Έργο τους. Μια Εισαγωγή στις Μεθόδους της Έρευνας Δράσης*. Αθήνα: Μεταίχμιο.
- Ashwell, M. (1999). Εισήγηση στο Σεμινάριο *Τεχνικές Θεάτρου και Διαπολιτισμικό Σχολικό Περιβάλλον*. Αθήνα και Λονδίνο: Πανελλήνιο Δίκτυο για το Θέατρο στην Εκπαίδευση, ΔΔΕ Ανατ. Αττικής.
- Βαϊκούση, Δ., Βαλάκας, Ι., Γιαννακοπούλου, Ε., Γιάστας, Ι., Κόκκος, Α. & Τσιμπουκλή, Α. (2008). *Εισαγωγή στην Εκπαίδευση Ενηλίκων. Εκπαιδευτικοί Μέθοδοι – Ομάδα Εκπαιδευομένων*. Τόμος Δ'. Πάτρα: ΕΑΠ.
- Βεντήρη, Μ. (2000). *Σχεδιασμός Εκπαιδευτικής Ενότητας, στην Εκπαίδευση Εκπαιδευτών*. Αθήνα: Ελληνικό Τραπεζικό Ινστιτούτο.
- Βεργίδης, Δ. (1994). Κοινωνικο-Οικονομικές Εξελίξεις και Στρατηγικές Εκπαίδευσης / Κατάρτισης Ενηλίκων στην Ελλάδα. *Νέα Κοινωνιολογία*, 19, 65-76.
- Βεργίδης, Δ. (1995). *Υποεκπαίδευση*. Αθήνα: Ύψιλον.
- Βεργίδης, Δ. (1998). *Σύγχρονες Οικονομικές και Κοινωνικές Εξελίξεις στην Ελλάδα και Ανοικτή Εκπαίδευση*, Στο Δ. Βεργίδης, Α. Λιοναράκης, Α. Λυκουργιώτης, Β. Μακράκης και Χ. Ματραλής, *Ανοικτή και Εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση. Θεσμοί και Λειτουργίες* (σσ.95-124). Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.
- Βεργίδης, Δ. & Καραλής, Θ. (1999). *Εκπαίδευση Ενηλίκων: Σχεδιασμός, Οργάνωση και Αξιολόγηση Προγραμμάτων*. Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.

- Βεργίδης, Δ.(2005). Κοινωνικές και Οικονομικές Διαστάσεις της Εκπαίδευσης Ενηλίκων. Στο Δ. Βεργίδης, & Ε. Πρόκου (Επιμ.), *Σχεδιασμός, Διοίκηση, Αξιολόγηση Προγραμμάτων Εκπαίδευσης Ενηλίκων: Στοιχεία Κοινωνικο-οικονομικής Λειτουργίας και Θεωρητικού Πλαισίου* (σσ.13-128). Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.
- Βεργίδης, Δ. & Πρόκου, Ε. (2005). *Σχεδιασμός, Διοίκηση και Αξιολόγηση Προγραμμάτων Εκπαίδευσης Ενηλίκων* (Τομ. Α'). Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.
- Bertrand, Y. & Valois, P. (2000). Carl Rogers. Στο J. Houssaye,(Εκδ.), *Δεκαπέντε Παιδαγωγοί* (σσ. 311-325). Αθήνα: Μεταίχμιο.
- Bloom, B.S. & Krathwohl, D.R. (1986). *Ταξινόμια Διδακτικών Στόχων*, Τόμος Α', Γνωστικός Τομέας. Θεσσαλονίκη: Κώδικας.
- Bloom, B.S. & Krathwohl, D.R. (1991). *Ταξινόμια Διδακτικών Στόχων*, Τόμος Β', Συναισθηματικός Τομέας. Θεσσαλονίκη: Κώδικας.
- Βούλγαρης, Γ. (2008) *Η Ελλάδα από τη Μεταπολίτευση στην Παγκοσμιοποίηση*. Αθήνα: Πόλις.
- Γεωργαλλίδου, Μ., & Γκασούκα, Μ. (2018). *Οδηγός Χρήσης μη Σεξιστικής Γλώσσας στα Διοικητικά Έγγραφα*. Αθήνα: Εθνικό Τυπογραφείο.
- Γιαννακοπούλου, Ε. (2014). *Οδηγός Μελέτης για την Πιστοποίηση της Εκπαιδευτικής Επάρκειας Εκπαιδευτών Ενηλίκων της Μη Τυπικής Εκπαίδευσης*. Αθήνα: Μεταίχμιο.
- Γκόβας, Ν. (2002). *Για Ένα Νεανικό Δημιουργικό Θέατρο. Ασκήσεις Παιχνίδια Τεχνικές*. Αθήνα: Μεταίχμιο.
- Courau, S. (2000). *Τα Βασικά Εργαλεία του Εκπαιδευτή Ενηλίκων*. Αθήνα: Μεταίχμιο.
- Δασκαλάκης, Η. (1985). *Η Μεταχείριση του Εγκληματία*. Αθήνα-Κομοτηνή: Α.Ν. Σάκκουλας.
- Dewey, J. (1980). *Εμπειρία και Εκπαίδευση*. Αθήνα: Γλάρος.

- Δημητρούλη, Κ., Θεμελή, Ό., & Ρηγούτσου, Ε. (2008). Η Εκπαίδευση Ενηλίκων στις Φυλακές. Το Αποτέλεσμα μιας Προσπάθειας στη Χώρα μας. Στο Πρακτικά Πανελληνίου Επιστημονικού Συνεδρίου με Διεθνή Συμμετοχή: «Διά Βίου Μάθηση για την Ανάπτυξη, την Απασχόληση και την Κοινωνική Συνοχή», Βόλος, 31 Μαρτίου – 2 Απριλίου 2006 (σσ.199-204). Αθήνα: Γ.Γ.Ε.Ε./ Ι.Δ.ΕΚ.Ε.
- Δημητρούλη, Κ., Θεμελή, Ό., & Ρηγούτσου, Ε. (2012). *Φωτίζοντας Σκοτεινές Κάμαρες: Εργαστήριο Ευαισθητοποίησης για την Εκπαίδευση στη Φυλακή*. Στο 4ο Συνέδριο της Επιστημονικής Ένωσης Εκπαιδευτών Ενηλίκων (Ε.Ε.Ε.Ε.) Καλές Πρακτικές στην Εκπαίδευση Ενηλίκων, 27 – 29/04/2012, Αθήνα: Επιστημονική Ένωση Εκπαιδευτών Ενηλίκων.
- Δημητρούλη, Κ., & Ρηγούτσου, Ε. (2017). *Η Εκπαίδευση στη Φυλακή. Οδηγός για τους Εκπαιδευτές των Σχολείων Δεύτερης Ευκαιρίας σε Καταστήματα Κράτησης*. Αθήνα: Υπουργείο Εθνικής Παιδείας Έρευνας και Θρησκευμάτων.
- Εμβαλωτής, Α., Κατσής, Α., & Σιδερίδης, Γ. (2006). *Στατιστική Μεθοδολογία Εκπαιδευτικής Έρευνας*. Ιωάννινα: Πανεπιστήμιο Ιωαννίνων.
- Ζαφειρόπουλος, Κ. (2015). *Πως Γίνεται μια Επιστημονική Εργασία;* Αθήνα: Κριτική.
- Jarvis, P. (2003). *Συνεχιζόμενη Εκπαίδευση και Κατάρτιση, Θεωρία και Πράξη*. Αθήνα: Μεταίχμιο.
- Jarvis, P. (2004). *Συνεχιζόμενη Εκπαίδευση και Κατάρτιση: Θεωρία και Πράξη*. Αθήνα: Μεταίχμιο.
- Jarvis, P. (2005). Συνέντευξη στον Γ. Κουλαουζίδη, στο Κόκκος Α., *Μεθοδολογία Εκπαίδευσης Ενηλίκων: Θεωρητικό Πλαίσιο και Προϋποθέσεις Μάθησης* (σσ. 188-197). Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο,.
- Jarvis, P. (2007). *Οι Θεμελιωτές της Εκπαίδευσης Ενηλίκων*. Αθήνα: Μεταίχμιο.

- Jennings, S. (1996). *Μάσκες της Ψυχής*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Καραλής, Θ. (2006). Κοινωνικο-Οικονομικές και Πολιτισμικές Διαστάσεις της Εκπαίδευσης Ενηλίκων. Στο Α. Κόκκος (επιμ.), *Πρόγραμμα Εκπαίδευσης Εκπαιδευτών: Εκπαιδευτικό Υλικό για τους Εκπαιδευτές Θεωρητικής Κατάρτισης σ.7*. Αθήνα: ΕΚΔΔΑ.
- Καραλής, Θ & Παπαγεωργίου Ή. (2012). *Εκπαιδευτικό Υλικό: Σχεδιασμός, Υλοποίηση & Αξιολόγηση Προγραμμάτων Δια Βίου Εκπαίδευσης*. Αθήνα: Ινστιτούτο Εργασίας ΓΣΕΕ.
- Κόκκος, Α. & Λιοναράκης Α. (1998). *Ανοικτή και Εξ' Αποστάσεως Εκπαίδευση: Σχέσεις Διδασκόντων – Διδασκομένων ΤΟΜΟΣ Β*. Πάτρα: Εκδόσεις ΕΑ.
- Κόκκος, Α. (1999). *Εκπαίδευση Ενηλίκων: Το Πεδίο, οι Αρχές Μάθησης, οι Συντελεστές*. Πάτρα: Ε.Α.Π.
- Κόκκος, Α. (1999). *Εκπαιδευτικές Τεχνικές, στο Εκπαίδευση Ενηλίκων: Εκπαιδευτικές Μέθοδοι και Ομάδα Εκπαιδευομένων*. Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο.
- Κόκκος, Α. (2001). *Ο Μετασχηματισμός των Στάσεων και ο Ρόλος του Εμπνηχωτή, Μονογραφία στο Πλαίσιο του Προγράμματος «ΠΛΑΤΩΝ: Ολοκληρωμένο Πρόγραμμα Εκπαίδευσης Στελεχών και Εκπαιδευτών Ειδικών Κοινωνικών Ομάδων»*. Πάτρα: Πανεπιστήμιο Πατρών.
- Κόκκος, Α. (2003). Ο Μετασχηματισμός των Στάσεων και ο Ρόλος του Εμπνηχωτή. Στο Δ. Βεργίδης (επιμ.), *Εκπαίδευση Ενηλίκων: Συμβολή στην Εξειδίκευση Στελεχών και Εκπαιδευτών (σσ. 195-224)*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Κόκκος, Α. (2005). *Εκπαίδευση Ενηλίκων, Ανιχνεύοντας το Πεδίο*. Αθήνα: Μεταίχμιο.
- Κόκκος Α.(2008) *Εκπαιδεύοντας τους Εκπαιδευτές Ενηλίκων: Μελέτη Αξιολόγησης*, Αθήνα: Επιστημονική Ένωση Εκπαίδευσης Ενηλίκων.

- Κοσμόπουλος, Αλ. & Μουλαδούδης, Γρ. (2003). *Ο Carl Rogers και η Προσωποκεντρική του Θεωρία για την Ψυχοθεραπεία και την Εκπαίδευση*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.
- Λαϊκή Επιμόρφωση, (1985). *Λαϊκή Επιμόρφωση και Μετανάστες, στα Πρακτικά Πανελλήνιας Συνδιάσκεψης*. Αθήνα: Γενική Γραμματεία Λαϊκής Επιμόρφωσης.
- Λιναρδάτου, Χ., & Μανούσου, Ε. (2014). Η Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση σε Άτομα Κοινωνικά Αποκλεισμένα, Όπως οι Κρατούμενοι. Μελέτη Περίπτωσης: η Εκπαίδευση των Κρατούμενων στο Ανοικτό Πανεπιστήμιο της Μ. Βρετανίας. *Ανοικτή Εκπαίδευση: το Περιοδικό για την Ανοικτή και εξ Αποστάσεως Εκπαίδευση και την Εκπαιδευτική Τεχνολογία*, 10(1), 49-68.
- Λυδάκη, Α. (2012). *Ποιοτικές Μέθοδοι της Κοινωνικής Έρευνας*. Αθήνα: Καστανιώτης.
- Mager, R.F. (1985). *Διδακτικοί Στόχοι και Διδασκαλία*. Θεσσαλονίκη: Αφοί Κυριακίδη.
- Μαγουλά, Θ. (1998). *Εκπαίδευση και Οικονομική Μεγέθυνση: Η Ελληνική Πραγματικότητα*. Διδακτορική Διατριβή, Τμήμα Οικονομικής Επιστήμης, Οικονομικό Πανεπιστήμιο Αθηνών.
- Ματθαίου, Δ. (2000). Παγκοσμιοποίηση, Κοινωνία της Γνώσης και δια Βίου Εκπαίδευση. *Οι Νέες Ορίζουσες του Εκπαιδευτικού Έργου, Νέα Παιδεία*, 93, 13-26.
- Μουζέλης, Ν. (2002). *Από την Αλλαγή στον Εκσυγχρονισμό*. Αθήνα: Θεμέλιο.
- Μουζέλης, Ν. (2003). *Γιατί Αποτυγχάνουν οι Μεταρρυθμίσεις*. Το Βήμα, Ιούνιος 29. Διαθέσιμο στο <https://www.tovima.gr/2008/11/24/opinions/giati-apotygxanoyn-oi-metarrythmiseis/>
- Μητρόπουλος, Ι. (2007). *Ορθολογική Λήψη Αποφάσεων. Μια Ολοκληρωμένη Προσέγγιση*. Πάτρα: Γλάρος.

- Μπεζέ, Λ. (1991). *Στοιχεία για την Ψυχολογία του Κρατούμενου. Χρονικά Εργαστηρίου Εγκληματολογίας*. Κομοτηνή: Πανεπιστήμιο Θράκης.
- Nové, D., & Riveteau, J. (1999). *Πρακτικός Οδηγός του Εκπαιδευτή*. Αθήνα: Μεταίχμιο.
- Παπαϊωάννου, Σ., & Παληός, Ζ. (1998). Η Δια Βίου Εκπαίδευση στην Ελλάδα. Μια Σύντομη Αναφορά στη Σύγχρονη Ελληνική Κοινωνία. Στο Σ. Παπαϊωάννου, Ρ. Alheit, & Η. S. Olesen (Eds.) *Κοινωνικός Μετασχηματισμός, Εκπαίδευση & Τοπική Κοινωνία* (σσ. 95-106). Ρέθυμνο/Ανώγεια: Πανεπιστήμιο Κρήτης.
- Πιτσιώλης, Σ. (1989). *Λαϊκή Επιμόρφωση*. Διεθνές Συμπόσιο με θέμα Νομοθετικά και Διοικητικά Μέτρα Υπέρ της Εκπαίδευσης Ενηλίκων, 25 Οκτωβρίου – 1 Νοεμβρίου 1999, Αθήνα: ΟΥΝΕΣΚΟ-ΓΓΛΕ.
- Πρόκου, Ε. (2007). Η «Κυβερνητική Στρατηγική» για τη Δια Βίου Εκπαίδευση στην Ευρώπη και την Ελλάδα. *Κοινωνική Συνοχή & Ανάπτυξη*, 2(2), 179-192.
- Ρηγούτσου, Ε. (2006). *Μοντέλο Εκπαίδευσης Κρατουμένων*. Αθήνα: Γενική Γραμματεία Εκπαίδευσης Ενηλίκων.
- Rogers, A. (1999). *Η Εκπαίδευση Ενηλίκων*. Αθήνα: Μεταίχμιο.
- Rogers, A. (2002). *Η Εκπαίδευση Ενηλίκων*. Αθήνα: Μεταίχμιο.
- Rogers, A. (2005). Συνέντευξη στον Γ. Κουλαουζίδη, στο Α. Κόκκος (Επιμ.), *Μεθοδολογία Εκπαίδευσης Ενηλίκων: Θεωρητικό πλαίσιο και προϋποθέσεις μάθησης* (σσ.179-187). Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο,.
- Σιάνου - Κύργιου, Ε. (2009). *Ανοιχτή Πρόσβαση και Συμμετοχή των Ενηλίκων στο Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο. Η Ανάγκη για μια Κοινωνιολογική Προσέγγιση της Δια Βίου Εκπαίδευσης*. 5th International Conference in Open & Distance Learning - _NNovember

2009, Athens, Greece – PROCEEDINGS. Ανακτήθηκε 5 Νοεμβρίου, 2012, από τον δικτυακό τόπο: <http://artemis.eap.gr>

Σωφρονιστικός Κώδικας Ν. 2776/1999 (ΦΕΚ Α 291).

Τζωρτζάκης, Κ., & Τζωρτζάκη, Α. (2008). *Αρχές Μάρκετινγκ η Ελληνική Προσέγγιση*. Αθήνα: Rosili.

Τράπεζα Θεμάτων ΕΟΠΠΕΠ. Ανακτήθηκε 15 Ιουνίου, 2019, από τον διαδικτυακό τόπο: https://www.eoppep.gr/images/TP_2014_FINAL.pdf

Τσακλάγκανος, Α. (1980). *Βασικές Αρχές του Μάρκετινγκ. Ανάλυση και Έρευνα της Αγοράς*. Θεσσαλονίκη: Αριστοτέλειο Πανεπιστήμιο.

Τσαλίκου, Φ. (1989). *Μυθολογίες Βίας και Καταστολής*. Αθήνα: Παπαζήσης.

Τσιάκαλος, Γ. (2000). *Οδηγός Αντιρατσιστικής Εκπαίδευσης*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Τσιάρας, Α. (2005). *Το Δράμα και το Θέατρο στην Εκπαίδευση*. Αθήνα: Παπούλιας.

Τσιώλης, Γ. (2014). *Μέθοδοι και Τεχνικές Ανάλυσης στην Ποιοτική Κοινωνική Έρευνα*. Αθήνα: Κριτική.

Φαρμάκης, Ν. (2015). *Δειγματοληψία και Εφαρμογές*. (ηλεκτ. Βιβλ.) Αθήνα: Σύνδεσμος Ελληνικών Ακαδημαϊκών Βιβλιοθηκών. Διαθέσιμο στο: <http://hdl.handle.net/11419/4840>

Φλουρής, Γ.Σ. (1984). *Η αρχιτεκτονική της Διδασκαλίας και η Διαδικασία της Μάθησης*. Αθήνα: Γρηγόρης.

Freire, P. (1977). *Η Αγωγή του Καταπιεζόμενου*. Αθήνα: Ράππας.

Χασάπης, Δ. (2000). *Σχεδιασμός, Οργάνωση, Εφαρμογή και Αξιολόγηση Προγραμμάτων Επαγγελματικής Κατάρτισης*. Αθήνα: Μεταίχμιο.

Ψαχαρόπουλος, Γ. (2000). Παιδεία, Κράτος, Ανταγωνιστικότητα: Για μια Βελτίωση της Σχέσης. Στο Σ. Μπουζάκης (επιμ.), *Ιστορικο-Συγκριτικές Προσεγγίσεις* (σσ. 549-565). Αθήνα: Gutenberg.

Wacquant, L. (2001). *Οι Φυλακές της Μιζέριας*. Αθήνα: Πατάκης.

Ωρολογιά, Α. (2002). *Ευρωπαϊκή Στρατηγική για την Απασχόληση. Συνοπτική Παρουσίαση*. Αθήνα: Ε.Ε., ΕΕΤΑΑ & ΚΕΔΚΕ.

Ξενόγλωσσα

Albert, K. J. (1980). *Handbook of Business Problem Solving*. New York: McGraw-Hill

Babbie, E. (1989). *The Practice of Social Research* (Fifth Edition). Wadsworth: Belmont.

Bazos, A., & Hausman, J. (2004). *Correctional Education as a Crime Control Program*. UCLA: School of Public Policy and Social Research.

Blatner, A. (1991). Role Dynamics: An integrative Psychology. *Journal of Group Psychotherapy, Psychodrama and Sociometry*, 44(1), 33-40.

Blatner, A.(1995). Drama in Education as Mental Hygiene: A Child Psychiatrist's Perspective. *Youth Theatre Journal*, 9,92-96.

Bolton, G. (1985). Changes in Thinking About Drama in Education, *Theory into Practice*, 24(3), 155.

Borg, W. R. & Galli, M. D.(1989). *Educational Research* (5th ed.). Longman: Thomson.

- Brookfield, S. (1983). *Adult Learning, Adult Education and the Community*. Milton Keynes: Open University Press.
- Brookfield, S. (1986). *Understanding and Facilitating Adult Learning. A Comprehensive Analysis of Principles and Effective Practice*. Milton Keynes: Open University Press.
- Clark, C., & Wilson, L. (1991). Context and Rationality in Mezirow's Theory of Transformational Learning. *Adult Education Quarterly*, *41*(2), 75-91.
- Clemmer, D. (1940). *The Prison Community*. New York: Holt, Rineharts & Winston.
- Combessie, P. (2001). *Sociologie de la Prison*. Paris: La Découverte.
- Commission des Communautés Européennes (2003); Education et Formation 2010, COM 685, Bruxelles.
- Council of Europe (CoE) Recommendation No.R (89)12 (1989) of the Committee of Ministers to member states on the European Prison Rules. Ανακτήθηκε 15 Ιουνίου, 2019, από τον δικτυακό τόπο: <http://www.epea.org/council-of-europe-recommendations-on-education-in-prison/>
- Dawn, C., Drapkin, D., Layton Mackenzie, D., & Hickman, L. (2000). The Effectiveness of Adult Basic Education and Life-Skills Programs in Reducing Recidivism a Review and Assessment of the Research. *Journal of Correctional Education*, *51*(2), 207-226.
- Denzin, N., & Lincoln, Y. (1994). *Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks, Ca: Sage.
- D'Zurilla, T. J., & Goldfried, M. R. (1971). Problem Solving and Behavior Modification. *Journal of Abnormal Psychology*, *78*(1), 107-26.

- D'Zurilla, T. J. (1986). *Problem-solving Therapy: A Social Competence Approach to Clinical Intervention*. New York: Springer.
- D'Zurilla, T. J, Lawrence, J. S, & Chang, E. C. (2004). *The Social Problem Solving: Theory, Research and Training*. Washington, DC: American Psychological Association.
- Forsyth, I., Jolliffe, A. & Stevens, D. (1997). *Preparing a Course*. London: Kogan Page.
- Forsyth, I., Jolliffe, A., & Stevens, D. (1999). *Planning a Course*. London: Kogan Page.
- Freire, P. (1970). *Pedagogy of the Oppressed*. London: Penguin.
- Freire, P. (1973). *Education for Critical Consciousness*. New York: Seabury Press.
- Gencil, I. E. (2015). Learning Styles and Problem Solving Skills of Turkish Prospective Teachers. *International Journal of Progressive Education*, 11(2), 39-56.
- Goffman, E. (1961). Encounters: Two Studies in the Sociology of Interaction. *International Journal of Progressive Education* 11(2), 39-56.
- Griffin, C. (1987). *Adult Education as a Social Policy*. London: Croom Helm.
- Heppner, P. P., & Petersen, C. H. (1982). The Development and Implications of a Personal Problem-Solving Inventory. *Journal in Counseling Psychology. American Psychological Association*, 29(1), 66-75.
- Heppner, P. P., & Baker, C. E. (1997). Applications of the Problem Solving Inventory. *Measurement & Evaluation in Counseling & Development*, 29(4), 229-241.
- Hopkins, D. (1985). *A Teacher's Guide to Classroom Research*. Milton Keynes: Open University.
- Houle, C. (1980). *Continuing Learning in the Professions*. San Francisco: Jossey-Bass.

- Hudson, B. (1987). *Justice through Punishment*. London: McMillan.
- Imel, S. & Tisdell, E. (1996). The Relationship Between Theories About Groups and Adult learning Groups. In S. Imel (ed), *Learning in Groups: Exploring Fundamental Principles, New Uses, and Emerging Opportunities*. *New Directions for Adult and Continuing Education* 71 (pp.15-24). San Francisco: Jossey-Bass.
- Jarvis, P. (1985). *The Sociology of Adult and Continuing Education*. Beckenham: Croom Helm.
- Jarvis, P. (1987). *Adult Learning in the Social Context*. London: Croom Helm.
- Jarvis, P. (1995). *Adult and Continuing Education*. London: Routledge.
- Jarvis, P. (2002). Globalisation, Citizenship and The Education of Adults in Contemporary European Societ. *Compare*, 32(1), 5-19.
- Jarvis, P. (2004). *Adult Education & Lifelong Learning*. London: Routledge Falmer.
- Karalis, T. & Vergidis, D. (2004). Lifelong Education in Greece: Recent Development and Current Trends. *International Journal of Lifelong Learning*, 2(23), 179-189.
- King, K. P. (2005). *Bringing Transformative Learning to Life*. Krieger: Malabar Fl.
- Knowles, M. (1968). Androgogy not Pedagogy. *Adult Leadership*, 16(10), 350-352 & 386.
- Knowles, M. (1970). *The Modern Practice of Adult Education: Andragogy Versus Pedagogy*. New York: Association Press.
- Knowles, M. (1989). *The making of An Adult Educator*. San Francisco: Jossey Bass.
- Knowles, M. (1984). *Andragogy in Action. Applying Modern Principles of Adult Education*. San Francisco: Jossey Bass.
- Kolb, D. A., & Fry, R. (1975). Toward an Applied Theory of Experiential learning. In C. Cooper (Ed.) *Theories of Group Process* (pp. 33-57). London: John Wiley.

- Kolb, D. A. (1976). *The Learning Style Inventory: Technical Manual*. Boston, Ma.: McBer.
- Kolb, D. A. (1981). Learning Styles and Disciplinary Differences. In A. W. Chickering (ed.) *The Modern American College* (pp.232-255). San Francisco: Jossey-Bass.
- Kolb, D. A. (1984). *Experiential Learning*. Englewood Cliffs, New Jersey: Prentice Hall.
- Kottler, J. (1994). *Advanced Group Leadership*. Pacific Grove, CA: Brooks/Cole.
- Litwin, M. S. (1995). How to Measure Survey Reliability and Validity. In A. Fink, Bourque, L. B., Fielder, E. P., Frey, J. H., Oishi, S. M., & Litwin, M. S., (Eds), *The survey kit*, (vol. 7). Thousand Oaks, CA; Sage.
- Maslow, A. (1954). *Motivation and Personality*. New York: Harper and Row.
- Mead, G. H. (1962). *Mind, Self and Society*. Chicago: University of Chicago Press.
- Mezirow, J. (1975). *Education for Perspective Transformation: Women's Reentry Programs in Community Colleges*. New York: Center for Adult Education, Teachers College, Columbia University.
- Mezirow, J. (1977). Perspective Transformation. *Studies in Adult Education*, 9, 100-110.
- Mezirow, J. (1991). *Transformative Dimensions of Adult Learning*. San Francisco: Jossey-Bass.
- Mezirow J. (2000) Learning to Think Like an Adult: Core Concepts of Transformation Theory. In J. Mezirow και συνεργάτες, *Learning as Transformation* (pp.3-33). San Francisco: Jossey – Bass.
- Moore, R. (2011). *The Offender Assessment System (OASys): Development, Validation and Use in Practice*. Paper presented at the Conference “Positionslichter 2011”, Binz, Germany
 LESSONS LEARNED No.2. The Workshop Reports of Practice Directorate General for Employment, Social Affairs and Inclusion European Commission (2012). Bremen: ExOCOP.

- Moreno, J. (1980). *Psychodrama* (First Volume). New York: Beacon House.
- Nally, J., Lockwood, S., Taiping, H. & Knutson, K. (2012). The Post-Release Employment and Recidivism among Different Types of Offenders with a Different Level of Education: A 5-Year Follow-Up. Study in Indiana. *Justice Policy Journal*, 9(1), 1-29.
- Newman, A.P., Lewis, W, & Beverstock, C. (1993). *Prison Literacy*. Philadelphia: National Center of Adult Literacy.
- Nezu, A. M., & D’Zurilla, T. J. (1989). Social Problem Solving and Negative Affective Conditions. In P. C. Kendall & D. Watson (Eds.), *Anxiety and depression: Distinctive and overlapping features* (pp.285-315). New York: Academic Press.
- OECD. (1973). *Towards a Definition of Recurrent Education And a Description of its Main Features*. Paris: OECD.
- OECD (1989). *Education and the Economy in a Changing Society*. Paris: OECD.
- Parker, E. A. (1990).The Social-Psychological Impact of a College Education on the Prison Inmate. *Journal of Correctional Education*, 41(3), 140-146.
- Rogers, C. (1969). *Freedom to Learn*. Columbus: Charles Merill.
- Rogers, C. (1983). *Freedom to Learn for the 80s*. Columbus: Charles Merill.
- Salane, F. (2008). Distance Education in Prisons: an Educational Right or a Privilege; The Case of “Students Inmates”. *Distance set Savoirs*. Horssérie. Ανακτήθηκε 1 Φεβρουαρίου, 2012, από τον δικτυακό τόπο: <http://labspace.open.ac.uk>
- Sykes, G.M. (1958). *The Society of Captives: A Study of a Maximum Security*. Princeton, NJ: Princeton University Press.
- Taylor, J. (1983). *Guide on Smulation and Gaming for Environmental Education*. Paris: UNESCO.

- Taylor, E. (2000). Analysing Research on Transformative learning Theory. In J. Mezirow and Associates (Eds.), *Learning as Transformation* (pp.285-328). San Francisco: Jossey- Bass
- Tennant, M. (1993). Perspective Transformation and Adult Development. *Adult Education Quarterly*, 44 (1), 34-42.
- Tennant, M. (1997). *Psychology and Adult Learning*. London: Routledge.
- Tuckman, B. W. (1972). *Conducting Educational Research*. New York: Harcourt.
- Tuijnman, A. (1996). The Expansion of Adult Education and Training in Europe: Trends and Issues. In P. Raggatt, R. Edwards, N. Small (eds). *The Learning Society: Challenges and Trends* (pp.26-44). Routledge: The Open University.
- Unesco, (2003). *Recommitting to Adult Education and Learning*. Synthesis Report of the Confintea V Midterm Review Meeting, September 6-11,2003, Bangkok, Thailand.
- Universal Declaration of Human Rights, Article 26, paragraph 2. Ανακτήθηκε 15 Ιουνίου, 2019, από τον δικτυακό τόπο: <https://www.humanrights.com/course/lesson/articles-26-30/read-article-26.html>
- Vacca, J. S. (2004). Educated Prisoners are less Likely to Return to Prison. *The Journal of Correctional Education*, 55(4), 297-305.
- Vasileiou V.N., & Paraskeva, F. (2010). Teaching Role-Playing Instruction in Second Life: An Exploratory Study. *Journal of Information, Information Technology, and Organizations*, 5, 25-50.
- Vass, A.A. (1990). *Alternatives to Prison*. London: Sage.
- Way, B. (1967). *Development through Drama*. New York: Humanities Press.
- Wilson, A. (2010). *Goodwill and Good Fortune: Obstacles and Opportunities for Level 2 Learners in local Jails. A Report to the Prisoners Education Trust*. Ανακτήθηκε 9 Ιανουαρίου, 2012, από τον δικτυακό τόπο: <http://www.prisonerseducation.org.uk/>
- Zotos, Y., & Tsihla, E. (2014). Female Stereotypes in Print Advertising: A Retrospective Analysis. *Procedia - Social and Behavioral Sciences*, 148, 446 – 454.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 1^ο

ΚΛΙΜΑ ΚΑΕΠΙΛΥΣΗΣ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ

P. PAUL HEPPNER AND CHRIS H. PETERSEN

Οι απαντήσεις μπορούν να δοθούν με τις εξής επιλογές:

- 1) Συμφωνώ απόλυτα 2) Συμφωνώ 3) Δεν είμαι σίγουρος 4) Διαφωνώ
 5) Διαφωνώ απόλυτα

1^{ος} Παράγοντας: Αποφυγή

No 1 Αν η λύση ενός προβλήματος δεν είναι επιτυχής, τότε θα ερευνήσω τους λόγους αποτυχίας.

No2 Όταν το πρόβλημα που πρέπει να αντιμετωπίσω είναι δύσκολο δεν μπαίνω στην διαδικασία μέσα από στρατηγικές να βρω πληροφορίες για να το καταλάβω καλύτερα.

No4 Όταν πρέπει να λύσω ένα πρόβλημα, τότε θα ψάξω να διαπιστώσω τα σωστά και τα λάθη που έγιναν.

No6 Μπαίνοντας στην διαδικασία επίλυσης ενός προβλήματος με έναν καθορισμένο τρόπο, χρησιμοποιώ χρόνο για να κάνω σύγκριση μεταξύ του αποτελέσματος που τελικά έγινε στην πραγματικότητα, με αυτό που πίστευα στην αρχή ότι θα συνέβαινε.

No7 Για να διαχειριστώ ένα πρόβλημα θα σκεφτώ όλα όσα μπορώ να κάνω μέχρι να μην μπορώ να σκεφτώ τίποτα.

No8 Κατά την διαδικασία κατανόησης μιας προβληματικής κατάστασης, συγκρατώ τα συναισθήματά μου, προκειμένου να διαχειριστώ το πρόβλημα.

- No 13 Για να διαχειριστώ και να λύσω ένα πρόβλημα κάνω αυτό που θα σκεφτώ στην αρχή.
- No15 Όταν σκέφτομαι ή θεωρώ πως έλυσα ένα πρόβλημα, δεν θα διαθέσω χρόνο για να ερευνήσω τα ποσοστά επιτυχίας κάθε διαφορετικής λύσης.
- No 16 Όταν έχω να αντιμετωπίσω ένα πρόβλημα, θα σκεφτώ πριν αποφασίσω τι θα κάνω μετά.
- No17 Συνήθως, από τις ιδέες που μου έρχονται στο μυαλό μου, επιλέγω την πρώτη καλύτερη ιδέα.
- No 18 Τη στιγμή που αποφασίζω κάτι, μετράω όλες τις συνέπειες που μπορούν να προκύψουν από τις πιθανές μου επιλογές και τις συσχετίζω μεταξύ τους.
- No 20 Σε μια σειρά συγκεκριμένων ενεργειών προσπαθώ να προβλέψω το συνολικό τους αποτέλεσμα.
- No 21 Δεν μπορώ να βρω πολλές εναλλακτικές λύσεις στο πρόβλημα που με απασχολούν.
- No 28 Για να αποφασίσω κάτι, χρησιμοποιώ μια συστηματική μέθοδο και κάνω σύγκριση των πιθανών λύσεων.
- No 30 Συνήθως δεν ασχολούμαι με τους παράγοντες του εξωτερικού περιβάλλοντος που ασκούν επίδραση στο πρόβλημα μου.
- No 31 Το πρώτο που θα κάνω όταν ένα πρόβλημα με φέρνει σε σύγχυση είναι να κάνω έρευνα της κατάστασης εξετάζοντας και λαμβάνοντας υπόψη κάθε σχετική πληροφορία.

2^{ος} Παράγοντας: Αυτοδιαχείριση

- No3 Όταν αδυνατώ από την αρχή να λύσω με επιτυχία ένα πρόβλημα, τότε αμφιβάλω για την δυνατότητα μου να αντιμετωπίσω την κατάσταση.
- No 14 Κάποιες φορές με συγχύζει το γεγονός ότι δεν διαθέτω καθόλου χρόνο στα προσωπικά μου προβλήματα.
- No 25 Κάποιες φορές, ενώ προσπαθώ να βρω λύση σε ένα πρόβλημα, νιώθω ότι το «ψειρίζω» ή «να χάνομαι» (ασχολούμαι υπερβολικά με λεπτομέρειες) και το αποτέλεσμα είναι να μην συγκεντρώνομαι στο ζήτημα που είναι σημαντικό.
- No 26 Οι αποφάσεις που παίρνω είναι της στιγμής και ύστερα το μετανιώνω.

No 32 Η συναισθηματική μου φόρτιση μερικές φορές δεν με αφήνει να βρω εναλλακτικές λύσεις, έτσι ώστε να ξεπεράσω τα προβλήματα μου.

3^{ος} Παράγοντας: Αυτοπεποίθηση

No 5 Γενικά έχω την ικανότητα να σκέφτομαι πολλές εναλλακτικές λύσεις, εξίσου δημιουργικές και αποτελεσματικές, ώστε να μπορέσω να λύσω ένα πρόβλημα.

No 10 Μπορώ να βρω λύσεις στα περισσότερα προβλήματα, ακόμα κι αν αυτό δεν φαίνεται στην αρχή.

No 11 Θεωρώ ότι είναι πολλά τα προβλήματα μου και είναι πάρα πολύ δύσκολα για να μπορέσω να τα αντιμετωπίσω.

No 12 Οι αποφάσεις που λαμβάνω με κάνουν να νιώθω ευτυχισμένος και μετά.

No 19 Κατά τον σχεδιασμό της λύσης ενός προβλήματος, είμαι σχεδόν βέβαιος, ότι θα επιτύχω.

No 23 Έχω την πίστη πως, διαθέτοντας αρκετό χρόνο αλλά και αρκετή προσπάθεια, έχω την ικανότητα να βρω λύσεις στα περισσότερα από τα προβλήματα μου.

No 24 Σε μια νέα κατάσταση που καλούμαι να διεκπεραιώσω, έχω πίστη στον εαυτό μου πως μπορώ να διαχειριστώ τυχόν προβλήματα που θα εμφανιστούν.

No 27 Έχω εμπιστοσύνη στη δυνατότητα μου να βρίσκω λύσεις σε καινούρια και δύσκολα προβλήματα.

No 33 Κατά τη λήψη μιας απόφασης, καταλήγω στην διαπίστωση ότι το αποτέλεσμα που προσδοκούσα είναι όμοιο με αυτό που τελικά συμβαίνει.

No 34 Αντιμετωπίζοντας ένα πρόβλημα, πιστεύω πως μπορώ να το χειριστώ.

No 35 Το πρώτο πράγμα που κάνω όταν μαθαίνω πως υπάρχει ένα πρόβλημα είναι, να εξακριβώσω ποιο είναι συγκεκριμένα αυτό το πρόβλημα.

ΔΗΜΟΓΡΑΦΙΚΑ ΣΤΟΙΧΕΙΑ ΤΟΥ ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Όνοματεπώνυμο:.....

Ημερομηνία Γέννησης: _____

Οικογενειακή Κατάσταση

Ελεύθερος Παντρεμένος Χωρισμένος Χήρος

Είστε Έλληνας ή Αλλοδαπός;

Έλληνας Αλλοδαπός

Αν είστε αλλοδαπός αναφέρετε την χώρα προέλευσης.....

Εκπαίδευση

Δεν έχω σπουδάσει καθόλου Απόφοιτος Δημοτικού

Απόφοιτος Γυμνασίου / Λυκείου Απόφοιτος ΙΕΚ

Πτυχιούχος Πανεπιστήμιου Πτυχιούχος Μεταπτυχιακού

Αν είστε Πτυχιούχος σημειώστε την ειδικότητα.....

Έχετε εργασιακή εμπειρία;

ΝΑΙ ΟΧΙ

Αν ναι τότε σημειώστε την ειδικότητα σας.....

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 2^Ο

ΤΙΤΛΟΣ ΠΡΟΓΡΑΜΜΑΤΟΣ:

«ΕΠΙΛΥΣΗ ΕΠΙΧΕΙΡΗΜΑΤΙΚΩΝ ΠΡΟΒΛΗΜΑΤΩΝ»

Στόχος Γνώσεων:

- Να αναγνωρίζουν βασικές έννοιες του Μάρκετινγκ.
- Να προσδιορίζουν τα προσόντα που είναι απαραίτητα για την αποτελεσματική επικοινωνία και διαπραγμάτευση.
- Να προσδιορίζουν τον ρόλο του συμβούλου και τις ικανότητες ενός επιχειρηματία.

Στόχος Δεξιοτήτων:

- Να αναπτύξουν επικοινωνιακές ικανότητες και πειθώ.
- Να σχεδιάζουν τεκμηριωμένες επιχειρηματικές προτάσεις.
- Να ελέγχουν τα συναισθήματα τους.
- Να υπολογίζουν τους εξωτερικούς παράγοντες πριν τις αποφάσεις τους.
- Να επιλύουν προβλήματα.
- Να σχεδιάζουν εναλλακτικές λύσεις για την αντιμετώπιση μιας κατάστασης.
- Να εφαρμόζουν τις γνώσεις και εμπειρίες τους όπου τους χρειαστεί.

Στόχος Στάσης:

- Ενθάρρυνση ότι θα μπορούν να εφαρμόζουν βασικές αρχές του Μάρκετινγκ γιατί είναι απλό, κατανοητό και απευθύνεται σε όλους κι όχι μόνον σε πολυεθνικές εταιρείες.
- Υιοθέτηση της άποψης ότι το κέρδος μπορεί να προκύψει και μέσα από νόμιμες διαδικασίες χωρίς να χρειάζεται να εξαπατήσεις ή να κοροϊδέψεις. (Άποψη που υιοθετεί και η σύγχρονη φιλοσοφία της επιστήμης του Μάρκετινγκ).

ΒΙΩΜΑΤΙΚΑ ΕΡΓΑΣΤΗΡΙΑ

1^η ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ

Θέμα: Έννοια και φιλοσοφία του Μάρκετινγκ

Στόχος Γνώσεων:

- Κατανόηση έννοιας και φιλοσοφίας Μάρκετινγκ.
- Χαρακτηριστικά και συμπεριφορά ικανοποιημένου πελάτη.
- Κατανόηση διαφοράς μεταξύ ανάγκης και επιθυμίας.

Στόχος Δεξιοτήτων:

- Ικανοποίηση του πελάτη με κέρδος για την επιχείρηση με αυτοδιαχείριση, ανάπτυξη κριτικής αντίληψης, εύρεση εναλλακτικών λύσεων, αξιοποίηση εμπειριών και ενσυναίσθησης, παρατηρητικότητα, ανάπτυξη προφορικού λόγου.

Πρόβλημα: Ο καταστηματάρχης δίνει πειστική εντολή στον πωλητή να προωθήσει κατά προτεραιότητα διαφορετικά προϊόντα από αυτά που επιθυμεί ο πελάτης.

Εκπαιδευτικές Τεχνικές:

«**Καταιγισμός ιδεών**». Γρήγορα και αυθόρμητα, οι συμμετέχοντες φωνάζουν λέξεις, που με συνειρμούς, περνάνε από το μυαλό τους όταν ακούνε την λέξη ΜΑΡΚΕΤΙΝΓΚ.

«**Περπάτημα στον χώρο με σκοπό**». Περπατούμε όλοι στον χώρο με σκοπό να φτάσουμε στο εργασιακό μας περιβάλλον και παρατηρούμε την αγορά. Χτυπώντας η εμψυχώτρια μία φορά παλαμάκια φωνάζουν όλοι τα επαγγέλματα που βλέπουν. Όποιος θέλει μπορεί να αλληλεπιδράσει με τους επαγγελματίες που συναντά όπως π.χ. να αγοράσει εφημερίδα, καφέ κτλ. Χτυπώντας η δασκάλα δεύτερη φορά παλαμάκια παριστάνουν ένας ένας κάποιο επάγγελμα και οι υπόλοιποι προσπαθούν να το μαντέψουν. Αν δεν το βρουν, η αποκάλυψη γίνεται από τον ίδιο τον παίχτη, με ένα άγγιγμα στον ώμο του από την εμψυχώτρια.

«**Παιχνίδι ρόλων**». Δύο εθελοντές παίζουν τους ρόλους του πωλητή και του πελάτη σε ένα κατάστημα πώλησης αντρικών ενδυμάτων. Η εμψυχώτρια δίνει μυστικά μια συνθήκη τόσο στον πωλητή όσο και στον πελάτη. Μεταξύ τους δεν γνωρίζουν τι έχει ειπωθεί αλλά ούτε και όσοι παρακολουθούν. Ο πωλητής έχει εντολή από τον καταστηματάρχη να προωθήσει τα λευκά πουκάμισα που είναι της παλαιάς σεζόν ενώ ο πελάτης θέλει να αγοράσει χρωματιστά ρούχα.

«**Τεχνική θεάτρου Φόρουμ**». Θα χρησιμοποιηθεί αν υπάρχει η διάθεση να παίξουν και άλλα ζευγάρια αλλάζοντας την ροή των γεγονότων.

«**Δασκάλα σε ρόλο**». Η δασκάλα μπαίνει στο κατάστημα ως παλαιά πελάτισσα και συμμετέχει στον αυτοσχεδιασμό.

«**Ανακριτική καρτέκλα**». Ο πωλητής κάθεται στην μέση της αίθουσας απαντώντας σε ερωτήσεις για τον τρόπο που διαχειρίστηκε τις καταστάσεις. Στην φάση αυτή αποκαλύπτεται και η κρυφή συνθήκη που μπορεί να επηρέασε την συμπεριφορά του.

«**Πάρε θέση**». Οι συμμετέχοντες παίρνουν θέση σχετικά με το εάν συμφωνούν ή όχι με τους χειρισμούς του πωλητή. Όσοι συμφωνούν τον πλησιάζουν ενώ οι υπόλοιποι απομακρύνονται. Δημιουργούνται έτσι δύο ομάδες και όσοι διαφωνούν δίνουν την δική τους εκδοχή διαχείρισης της υπάρχουσας κατάστασης. Η άλλη ομάδα θα πάρει θέση σε όσα ειπώθηκαν συμφωνώντας ή διαφωνώντας.

«**Αντιπαράθεση απόψεων**» Timeout- Αντικατάσταση. Αν η προηγούμενη φάση δεν καταλήξει σε συμφωνία τότε η συζήτηση θα εξελιχθεί σε αντιπαράθεση επιχειρημάτων μέσω ενός εκπροσώπου ο οποίος με το Timeout μπορεί να συμβουλευτεί την ομάδα του ή να δίνει τον λόγο σε κάποιον άλλο.

Αναστοχασμό εμπειρίας από την συνάντηση – Συζήτηση. Οι συμμετέχοντες, σε κύκλο συζητούν για όσα τους άρεσαν, όσα τους προβλημάτισαν, διαφωνίες, εμπειρίες και διευκρινίζονται οι γνώσεις μάρκετινγκ που προέκυψαν από την συνάντηση.

Χαλάρωμα – εκτόνωση. Το κλείσιμο της συνάντησης οι συμμετέχοντες πρότειναν να γίνει με μουσική από το ράδιο.

Σχόλια – Παρατηρήσεις:

Στον καταγισμό ιδεών οι λέξεις που καταγράφηκαν στον πίνακα ήταν: Διαφήμιση, Κουπόνια, Πινακίδες, Προσφορές, Φυλλάδια, Αφίσες, Εκπτώσεις, Τηλεόραση, Περιοδικά, Επιχειρήσεις, Λεφτά, Ποσοστά, Αμοιβές, Αρχαιοκαπηλία. Φάνηκε ξεκάθαρα πως στο μυαλό των συμμετεχόντων το μάρκετινγκ είναι συνδεδεμένο με την επικοινωνία του προϊόντος με το καταναλωτικό κοινό είτε μέσω της διαφήμισης, είτε μέσω προωθητικών ενεργειών. Η λέξη αρχαιοκαπηλία μπορεί να κρύβει από πίσω την παρανομία, την εξαπάτηση, το γρήγορο χρήμα και γενικά παραβατικές δραστηριότητες, που όπως αποκάλυψε το άτομο που την διατύπωσε, είχε εμπλακεί ο ίδιος στο παρελθόν. Ίσως αυτό να πίστευε και για το μάρκετινγκ.

Η ενεργοποίηση του σώματος με περπάτημα στον χώρο που ξεκίνησε νοχελικά. Συμμετείχαν όμως με ευχάριστη διάθεση στην παρουσίαση των επαγγελμάτων, δείχνοντας μάλιστα ότι

διαθέτουν φαντασία. Στην συνέχεια μου είπαν ότι μόλις είχαν φάει μεσημεριανό και είχαν κάπως βαρύνει.

Στο παιχνίδι ρόλων πωλητή – πελάτη υπήρχε μεγάλο ενδιαφέρον και διάθεση συμμετοχής. Συνεννοήθηκαν μεταξύ τους ποιοι τελικά θα πάρουν τους ρόλους και τότε η εμπυχωτρία τους βοήθησε να στήσουν το κατάστημα ανδρικών ενδυμάτων με παντελόνια και πουκάμισα που είχε φροντίσει να φέρει μαζί της. Στους ρόλους τους ήταν πολύ αυθεντικοί και άνετοι. Ο πωλητής, παρά την συνθήκη που είχε στο μυαλό του δεν φάνηκε πειστικός με τον πελάτη. Του μίλησε στο τέλος για προσφορές, του έκανε έκπτωση και κατάφερε να του πουλήσει ρούχα και από την νέα σεζόν και από την παλαιά. Ο πελάτης έφυγε με αγορές και όπως δήλωσε ο ίδιος ήταν ευχαριστημένος. **Στη** διάρκεια του αυτοσχεδιασμού το ενδιαφέρον όσων παρακολουθούσαν ήταν τόσο έντονο που κάποιες φορές ήθελαν να επηρεάσουν τον πωλητή ή τον πελάτη. Το παιχνίδι συνεχίστηκε με αλλαγή του πελάτη ενώ ο πωλητής παρέμεινε ο ίδιος, μετά από απαίτηση όλων. Μάλλον είχε διακριθεί ένα φυσικό ταλέντο στις πωλήσεις και οι υπόλοιποι ήθελαν να δουν πως θα αντιμετώπιζε έναν νέο πελάτη. Σ' αυτόν τον αυτοσχεδιασμό όμως συμμετείχε και η εμπυχωτρία σε ρόλο παλαιάς πελάτισσας που πήγε στο κατάστημα αποφασισμένη να αγοράσει ξανά. Ενθουσιάστηκε με τις ωραίες προσφορές και ενημέρωσε επιτόπου τηλεφωνικά την κριτική της φίλη κάνοντας άμεση διαφήμιση του μαγαζιού. Ο πωλητής τώρα εξυπηρετεί και τους δύο πελάτες γεγονός που εξοργίζει τον πρώτο και ενώ είχε φτάσει ταμείο, σηκώνεται και φεύγει. **Στη** συνέχεια μας είπε πως δεν έπρεπε επειδή μπήκε μια γυναίκα στο κατάστημα ο πωλητής να της δώσει σημασία πριν εξυπηρετήσει εντελώς εκείνον, «εξυπρέτησε αυτήν γιατί είναι γυναίκα και παράτησε εμένα», «είναι δυνατόν για μια γυναίκα τώρα να με παρατήρει;» είπε κατά λέξη. Ένωσε ότι τον παραμέλησε και τον υποτίμησε. Μαζί του συμφώνησαν φωναχτά και τρία ακόμα άτομα. Το σχόλιο το εισέπραξα ως σεξιστικό κάτι που ενίσχυσε η ομιλία του και οι εκφράσεις του προσώπου και του σώματος του. **Στη** συνέχεια είπε πως έπρεπε να φύγει παίρνοντας τα ρούχα χωρίς να τα πληρώσει «για να δει αυτός», εννοώντας να πάρει ένα μάθημα – τιμωρία ο πωλητής. Όταν κάποιος φώναζε πως αυτό είναι ξεκάθαρα κλεψιά, αναίρεσε αμέσως αυτήν την σκέψη. Δεν ήθελε να κλέψει αλλά να με κάποιον τρόπο να τιμωρήσει τον πωλητή που τόλμησε να ασχοληθεί με γυναίκα, ενώ δεν είχε εξυπηρετήσει απόλυτα εκείνον. Εκείνη την στιγμή ένιωσα την δύναμη της ομάδας και πως μπορεί να σε παρακινήσει είτε να κάνεις παραβατικές πράξεις είτε να τις αποφύγεις με το να σε επιδοκιμάζει ή να σε αποδοκιμάζει για τις σκέψεις και τις πράξεις σου.

Όταν ο πωλητής τοποθετήθηκε σε ανακριτική καρέκλα του έγινε η εύστοχη ερώτηση κατά πόσο οι προσφορές και οι εκπτώσεις που έκανε ήταν τελικά κερδοφόρες για το κατάστημα. Ασφαλώς τοποθετήθηκε και για την επιλογή του να εξυπηρετεί ταυτόχρονα περισσότερους από έναν πελάτη. Έπειτα οι συμμετέχοντες πήραν θέση υπέρ ή κατά του πωλητή και ήρθαν σε αντιπαράθεση απόψεων. Κατά τη διαδικασία μοιράστηκαν δικές τους εργασιακές εμπειρίες και με αυτοπεποίθηση και σιγουριά υπερασπίστηκαν την τοποθέτηση τους.

Στη διάρκεια του αναστοχασμού όλοι ανεξαιρέτως ήταν ευχαριστημένοι γιατί όπως είπαν διασκέδασαν, πέρασαν ευχάριστα, δεν βαρέθηκαν, ούτε κουράστηκαν και υπήρχε ενδιαφέρον καθ' όλη την διάρκεια. Τους άρεσε η αλληλεπίδραση μεταξύ τους και η δυνατότητα να τοποθετηθούν στα γεγονότα εκφράζοντας την δική τους άποψη. Βέβαια κάποια άτομα ήταν περισσότερο επικοινωνιακά από κάποια άλλα όμως όλοι συμφώνησαν ότι τους άρεσε το εργασιακό περιεχόμενο που είχε ο σχεδιασμός της σημερινής μας συνάντησης. Μάλιστα επαναπροσδιόρισαμε το μάρκετινγκ ως μια διαδικασία μέσα από την οποία εντοπίζεις, προβλέπεις, κατανοείς την ανάγκη του καταναλωτή και προσπαθείς να την ικανοποιήσεις επηρεάζοντας την επιθυμία του, χωρίς ψέματα ή προσπάθεια να τον ξεγελάσεις αλλά και χωρίς να ξεχνάς πάντα το κέρδος που πρέπει να έχει η επιχείρηση. Είναι μια αντίληψη που ήθελα να ακουστεί γιατί θα μπορούσε για τους περισσότερους να αποτελέσει και στάση ζωής. Να βγάζουμε δηλαδή με προσπάθεια τα χρήματα μας προσφέροντας χρήσιμα προϊόντα και υπηρεσίες, χωρίς να εξαπατούμε και να κοροϊδεύουμε.

Είμαι πλέον σίγουρη πως η τεχνική των ρόλων είναι αποτελεσματική ώστε να προκαλέσω την προσοχή και να διεγείρω το ενδιαφέρον των συμμετεχόντων. Μέσα σε πλαίσια ομάδας, ο καθένας επικοινωνεί και μοιράζεται τις εμπειρίες του μαθαίνοντας ταυτόχρονα και από τις εμπειρίες των άλλων. Τολμά να εκφράζει και να υπερασπίζεται την γνώμη του αλλά έρχεται αντιμέτωπος με προβλήματα που πρέπει να διαχειριστεί και να βρει λύσεις. Ευελπιστώ ότι οι προσωπικές δεξιότητες θα βελτιωθούν αλλά ταυτόχρονα οι συμμετέχοντες θα αποκτήσουν και νέες γνώσεις πάνω στο μάρκετινγκ και την επιχειρηματικότητα. Μάλιστα ένα άτομο μου είπε πως άρχισε να θυμάται γνώσεις που είχε από το παρελθόν αλλά τις είχε ξεχάσει.

Αξιοσημείωτο είναι πως οι συμμετέχοντες, στο σύνολο τους, περιμένουν από εμένα έτοιμες ιδέες που μπορούν να εγγυηθούν κερδοφορία. Επίσης κάποιοι από αυτούς θέλουν να

ενημερωθούν για τυπικές διαδικασίες που αφορούν την ίδρυση και χρηματοδότηση μιας επιχείρησης.

2^η ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ

Θέμα: Βιογραφικό - Συνέντευξη

Στόχος Γνώσεων:

- Συμπλήρωση βιογραφικού σημειώματος.
- Προφορική συνέντευξη.

Στόχος Δεξιοτήτων:

- Ικανότητα να προβάλουν τις προσωπικές δεξιότητες και τις επαγγελματικές τους δυνατότητες γραπτά και προφορικά (βιογραφικό - συνέντευξη).
- Αναγνώριση του «εγώ» με την εξακρίβωση των δυνατών τους σημείων. Διαπίστωση προσωπικών δεξιοτήτων και δημιουργία σημείου υπεροχής για την προετοιμασία του στην συνέντευξη.
- Σωστή στάση σώματος και έκφρασης του λόγου ώστε να φαίνεται η σιγουριά και η αυτοπεποίθησή τους. Ετοιμότητα, επιχειρηματολογία, δράση.

Πρόβλημα: Να εντοπίσουν τα σημεία υπεροχής τους στο εργασιακό περιβάλλον και να διεκδικήσουν με το βιογραφικό τους και την προσωπική συνέντευξη μια υψηλόβαθμη θέση εργασίας.

Εκπαιδευτικές Τεχνικές:

«Καταιγισμός ιδεών». Οι συμμετέχοντες λένε γρήγορα και αυθόρμητα από ποιες πηγές θα ψάξουν να βρουν εργασία.

Ενεργοποίηση σώματος: Περιπάτημα στον χώρο με σκοπό να πάνε κάπου όπου μπορούν να πληροφορηθούν για τις προσφορές εργασιών. Ο καθένας έχει τον δικό του ρυθμό στο βάδισμα και δέχεται διαφορετικά ερεθίσματα π.χ. τυχαία συνάντηση με έναν γνωστό, καλεί ταξί, διαβάζει εφημερίδα κ.α.

Παγωμένη εικόνα: Μόλις φτάνουν στον προορισμό τους κάνουν παγωμένη εικόνα και με ένα ελαφρύ ακούμπημα στον ώμο, λένε που βρίσκονται και τι κάνουν.

Άσκηση Γνωριμίας : Μπαίνουν σε κύκλο και φωνάζουν το όνομα τους, **τη** θέση που επιθυμούν στην επιχείρηση και ένα δυνατό τους σημείο που μπορεί να αποτελέσει λόγο πρόσληψης.

Χωρισμός σε ομάδες: Καταγράφουν τις πιθανές πληροφορίες που πρέπει να υπάρχουν σε ένα βιογραφικό σημείωμα και πέντε πιθανές ερωτήσεις που πιστεύουν πως πρέπει να είναι προετοιμασμένοι να απαντήσουν σε προσωπική συνέντευξη.

Παιχνίδι ρόλου: Υπεύθυνος προσωπικού και συνεντευξιαζόμενος. Ο αρχηγός της κάθε ομάδας ξεκινά τη συνέντευξη προς τα μέλη της άλλης ομάδας. Συνεχίζουν τις ερωτήσεις τα υπόλοιπα μέλη της ομάδας – συνεργάτες του υπεύθυνου προσωπικού. Οι ερωτήσεις αναδιατυπώνονται και διαφοροποιούνται ανάλογα με τις απαντήσεις που δέχονται από τους συνεντευξιαζόμενους.

Συζήτηση: Ακολουθεί σχολιασμός, πρώτα από τους υπεύθυνους προσωπικού, σχετικά με το αν έμειναν ευχαριστημένοι από τις απαντήσεις, αν τους άρεσε κάτι ιδιαίτερα ή αν τους ενόχλησε στην συμπεριφορά και την γενικότερη επικοινωνία τους με τους υποψηφίους. Έπειτα οι υποψήφιοι για εργασία λένε **τη** γνώμη τους τόσο κάνοντας κριτική της δικής τους παρουσίας αλλά και της επιχείρησης από τα όσα είδαν και έμαθαν.

Δάσκαλος σε ρόλο: Η δασκάλα ενημερώνει για την πρόσληψη των υποψηφίων ως διοικητικά στελέχη και συγκεκριμένα σύμβουλοι επιχειρήσεων.

Αποφόρτιση: Χορός, τραγούδι και το πάρτι ξεκινά για να αποβάλουν οι νέοι σύμβουλοι επιχειρήσεων το άγχος από **τη** διαδικασία πρόσληψης και να γιορτάσουν την επιτυχία τους παρέα με αγαπημένα πρόσωπα.

Σχόλια – Παρατηρήσεις:

Στον καταγισμό ιδεών, οι συμμετέχοντες έδειξαν να ξαφνιάζονται με την ερώτηση αλλά αμέσως ήρθε η φωνή της δασκάλας που ήθελε γρήγορες και αυθόρμητες απαντήσεις. Έτσι, ως πηγές εύρεσης εργασίας, κατεγράφησαν στον πίνακα οι λέξεις η εφημερίδα, ιντερνέτ, από γνωστό, φίλο, ΟΑΕΔ, καφενείο, ανακοίνωση σε βιτρίνες μαγαζιών. Ακολούθησε το περπάτημα στον χώρο και η ενεργοποίηση του σώματος και των αισθήσεων. Η προηγούμενη άσκηση τους επηρέασε και τους έβαλε στην διαδικασία εύρεσης εργασίας γι' αυτό πολλοί ήταν αυτοί που αγόραζαν εφημερίδα ή έμπαιναν στο ιντερνέτ ή ακόμα επισκέπτονταν συμβούλους του ΟΑΕΔ για να ενημερωθούν για τις προσφορές εργασίας. Σε κάποιους αυξήθηκε η παρατήρηση στην

αγορά εργασίας και φώναζαν δυνατά επαγγέλματα που συναντούσαν συχνά σε αγγελίες όπως « πάλι γραμματέα ζητάνε... σερβιτόρος, εξυπηρέτηση πελατών, μηχανικός αυτοκινήτων, βαφέας». Στην συνέχεια, η «παγωμένη εικόνα» δυσκόλεψε μερικούς. Ένας είπε, χαριτολογώντας, ότι δεν έφτασε ακόμα στον προορισμό του ενώ και οι άλλοι δυσκολεύονταν να εκφραστούν με το σώμα. Έπειτα, στον κύκλο μας δώσαμε ιδιαίτερη σημασία ώστε να είναι καλοσχηματισμένος, σ' έναν συμβολισμό της ισότητας και των ίσων ευκαιριών. Γνωριστήκαμε με τα ονόματα μας και επί της ουσίας προετοιμαστήκαμε για την επόμενη φάση, της συνέντευξης, φωνάζοντας ο καθένας την εργασία που επιθυμεί και το ισχυρό του πλεονέκτημα. Τα επαγγέλματα που ακούστηκαν ήταν μάγειρας, μηχανικός, προγραμματιστής, επιχειρηματίας, σερβιτόρος, μηχανικός, οδηγός, επιχειρηματίας στην τυποποίηση αγροτικών προϊόντων, εξαγωγές βοτάνων. Ως δυνατά σημεία αναφέρθηκαν η υπομονή, η συνέπεια, η εργατικότητα, η ευγένεια, η εμπειρία. Νομίζω πως αυτό το σημείο τους δυσκόλεψε κάπως και πολλοί, ενδεχομένως, να επανέλαβαν ότι άκουσαν από τους προηγούμενους. Έπειτα μιλήσαμε για τα στοιχεία που έχει ένα βιογραφικό και οι ομάδες κατέλεξαν στις ερωτήσεις της συνέντευξης που ήταν: «Γιατί επιλέξατε την εταιρεία μας», «Γιατί να σας προσλάβουμε», «Ποιο είναι το μειονέκτημα σας», «Ποιο είναι το δυνατό σας σημείο», «Μιλήστε μας για τα χόμπι σας». Αρχικά, υπήρχε μια αμηχανία που ίσως να ήταν προβληματισμός πάνω στις ερωτήσεις. Αργότερα άρχισαν να το διασκεδάζουν και ιδιαίτερα όταν είχαν τον ρόλο του υπεύθυνου προσωπικού. Όπως ανέφεραν στην ένιωθαν σπουδαίοι, ανώτεροι και πως οι άλλοι τους υπολόγιζαν. Η αυτοπεποίθησή τους ήταν πολλή ανεβασμένη σε αντίθεση όμως με τον ρόλο του συνεντευξιαζόμενου στον οποίο ένιωθαν να κρίνονται και, σε μια ταύτιση με τον ρόλο, ότι μπορεί να χάσουν την εργασία που επιθυμούσαν. Εντύπωση έκανε ότι μόνον ένας ρώτησε την εταιρεία για τις εργασιακές συνθήκες και τις χρηματικές αμοιβές. «Πρέπει να ξέρω αν με συμφέρει και μένα αυτή η συνεργασία», είπε χαρακτηριστικά.

Ανακούφιση, χαμόγελα και ένα αυθόρμητο χειροκρότημα υποδέχτηκαν την ενημέρωση πρόσληψης ως διοικητικά στελέχη και μάλιστα σύμβουλοι επιχειρήσεων. Είναι σημαντική θέση, με κύρος, για έξυπνους και μορφωμένους ανθρώπους που αμείβονται καλά. Έτσι είχαν σκιαγραφήσει το προφίλ των εργαζομένων αυτής της θέση και με αυτοπεποίθηση, που φαινόταν και από την καμαρωτή στάση του σώματος, ήταν έτοιμοι να την αποδεχτούν και να βιώσουν αυτόν τον ρόλο. Υπάρχει ανυπομονησία για την επόμενη συνάντησή μας και με ρωτούν ώρα και μέρα για να μην υπάρχει περίπτωση να χάσουν το μάθημα. Προς το παρόν κλείνουμε με χορό και μουσική για να αποφορτιστούμε από τις διαδικασίες και να γιορτάσουμε την πρόσληψη μας.

3^η ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ

Θέμα: Ανταγωνισμός

Στόχος Γνώσεων:

- Κατανόηση της σπουδαιότητας του ελέγχου του ανταγωνισμού για την επιχείρηση.

Στόχος Δεξιοτήτων:

- Ικανότητα συλλογής των πληροφοριών για ορθολογικές αποφάσεις. Κριτική σκέψη και αντίληψη, ευρηματικότητα, παρατηρητικότητα, φαντασία, ανάληψη ευθύνης, ομαδικότητα, συνεργασία.

Πρόβλημα: Αντιμετώπιση της πτώσης των πωλήσεων 10% και της εμφάνισης ενός νέου ανταγωνιστή.

Εκπαιδευτικές τεχνικές

Ασκήσεις προθέρμανσης με αύξηση της παρατηρητικότητας και της φαντασίας:

Περπάτημα στο δρόμο

- Περπάτημα στην πόλη για να φτάσουμε στην εργασία μας.
- Άλλοι έχουν αργήσει και περπατούν γρήγορα ενώ άλλοι είναι άνετοι.
- Άλλοι αγοράζουν κουλούρι, άλλοι ελέγχουν τα email τους κτλ. Κάποιος μιλάει στο κινητό και κανονίζει συνάντηση μετά την εργασία – η εμψυχώτρια αλληλεπιδρά και ρωτάει να μάθει τα σχέδια τους.
- Τελικά φτάνουν στην επιχείρηση και απολογούνται στον διευθυντή για την αργοπορία τους – η δασκάλα ρωτάει να μάθει τις δικαιολογίες που είπαν και εάν ήταν πραγματικές ή ψεύτικες.
- Τέλος τοποθετούνται γρήγορα στα γραφεία τους καθώς τους περιμένει ένας απαιτητικός ρόλος ως πρωτοκλασάτα στελέχη επιχείρησης.

Περιγραφή Ρόλου - Υπενθύμιση: Στέλεχος επιχειρήσεων.

Οι συμμετέχοντες είναι σύμβουλοι επιχειρήσεων, με πολλή καλή επιστημονική κατάρτιση και αμείβονται με 5.000 ευρώ τον μήνα. Οι απαιτήσεις της εργασίας τους είναι μεγάλες καθώς και οι προσδοκίες του προέδρου και των μετόχων.

«Πες την γνώμη σου»: Τα στελέχη θα πουν την γνώμη τους για τον ανταγωνισμό συμπληρώνοντας ένα έντυπο με προκαθορισμένες ερωτήσεις.

Διάλογος ομάδας: Αποφασίζουμε, όλοι μαζί, την εταιρεία που αντιπροσωπεύουμε και προσδιορίζουμε το προϊόν που πουλάμε. Στη συνέχεια, αποφασίζουμε την φιλοσοφία που θα ακολουθήσουμε. Συγκεκριμένα εάν η επιχείρηση είναι προσανατολισμένη στην συνεχώς αύξηση της παραγωγής και την βελτίωση του προϊόντος ή στην αύξηση των πωλήσεων και τη βελτίωση των τεχνικών τους ή στην ικανοποίηση των αναγκών των πελατών δημιουργώντας προϊόντα που δίνουν περισσότερα οφέλη στον πελάτη .

Δάσκαλος σε ρόλο: Η εμπυχωτρία, σε ρόλο διευθύντριας, ενημερώνει τα στελέχη ότι οι πωλήσεις έπεσαν 10% τον τελευταίο μήνα και ένας νέος ανταγωνιστής εμφανίστηκε. Δεν είναι γνωστό αν η κατάσταση γίνει μόνιμα πτωτική, αν θα παραμείνει σταθερή ή αν βελτιωθεί. Η επιχείρηση ζητά από τα στελέχη να τοποθετηθούν με τεκμηριωμένες προτάσεις. Αρχικά θα συζητήσουν τα στελέχη κάθε τμήματος χωριστά. Την επόμενη ημέρα θα συγκεντρωθούν όλοι μαζί στην αίθουσα συσκέψεων, για να συζητήσουν και να καταλήξουν στις προτάσεις που θα παρουσιάσουν στον πρόεδρο και τους μετόχους.

Συζήτηση - Ερωτήσεις & απαντήσεις - Ανταλλαγή απόψεων: Γίνεται μια σύντομη συζήτηση επί του θέματος, ώστε να διατυπωθούν απορίες και τυχόν διευκρινήσεις.

Διάλογος της ομάδας: Οι ομάδες αποχωρούν και τα μέλη τους συζητούν και καταγράφουν αρχικές σκέψεις και προτάσεις.

Χαιρετισμός: Το θέμα θα μας απασχολήσει και την επόμενη φορά. Θα επιστρέψουμε με νέες ιδέες και προτάσεις και επειδή για εμάς η εργασία είναι χαρά φεύγουμε τραγουδώντας.

Σχόλια – Παρατηρήσεις:

Υπήρχε διάθεση για μάθημα αλλά όχι για ασκήσεις προθέρμανσης. Αναφέρθηκε ότι έφαγαν όσπρια και είχαν «βαρύνει». Τους υποσχέθηκα ότι δεν θα κάνουμε κάτι που θα τους κουράσει αλλά τους εξήγησα πως είναι σημαντικές οι ασκήσεις για να μπαίνουμε σε μια άλλη κατάσταση

από αυτήν που βρισκόμαστε τώρα. Να αφήνουμε στην άκρη θέματα που μας απασχολούν και να βιώνουμε τους ρόλους μας. Τους ρώτησα να μου πουν ένας ένας που βρίσκονται αυτήν την στιγμή. Κάποιοι απάντησαν στην φυλακή, άλλοι σε αίθουσα διδασκαλίας, άλλοι στην αγορά, άλλοι στην επιχείρηση μας. Χωρίς δεύτερη κουβέντα, με μια κίνηση του χεριού μου, σηκώθηκαν όλοι για ασκήσεις προθέρμανσης γιατί έπρεπε όλοι να πάμε στην εργασία μας και να ζήσουμε τους ρόλους μας.

Για τη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου έγινε αρχικά η εκφώνηση των ερωτήσεων από εμένα για τυχόν διευκρινήσεις και για να αποκλείσουμε την περίπτωση να υπάρχουν άγνωστες έννοιες. Υπήρξε μια τάση συνεργασίας στη συμπλήρωση του ερωτηματολογίου και κάποιοι να εκφράζουν δυνατά τη γνώμη τους με μια διάθεση επίδειξης γνώσεων που πίστευαν ότι είχαν. Τους είπα ότι δεν κρίνουμε, ούτε αξιολογούμε κανέναν και δεν έχει νόημα να επηρεάζουμε με την γνώμη μας τους υπόλοιπους. Είμαστε άτομα με διαφορετική προσωπικότητα, γνώσεις και εμπειρίες και δεν είναι λογικό να απαντάμε το ίδιο και να συμφωνούμε σε όλα. Άλλωστε μέσα από τις διαφωνίες γίνονται οι καλύτερες συζητήσεις και προκύπτουν οι καλύτερες ιδέες. Μάλιστα τις περισσότερες φορές δεν υπάρχει σωστό και λάθος αλλά διαφορετική προσέγγιση των πραγμάτων και μπορεί να είναι μάλιστα όλες πετυχημένες.

Μετά τη διόρθωση των ερωτηματολογίων φάνηκε πως όντως οι συμμετέχοντες, στην πλειοψηφία τους, είχαν μια πολύ καλή άποψη σχετικά με την έννοια του ανταγωνισμού. Έκαναν όλοι λάθος μόνον μία στοχευόμενα ιδιαίτερη ερώτηση που για να την απαντήσεις σωστά έπρεπε να έχεις ιδιαίτερες γνώσεις και σπουδές.

Προϊόν Η ομάδα, μετά από συζήτηση με τα μέλη της, κατέληξε σχετικά γρήγορα στο προϊόν που ήθελαν να πουλάει η επιχείρηση. Με τη σύμφωνη γνώμη όλων λοιπόν πουλούσαν λάδι και στη συνέχεια η επιχείρηση έβαλε σαν δεύτερο προϊόν το κρασί.

Φιλοσοφία – Προσανατολισμός της επιχείρησης: Οι επικρατέστερες απόψεις ήταν δύο και αφορούσαν τον προσανατολισμό στο προϊόν και τις πωλήσεις. Επειδή όμως η φιλοσοφία έπρεπε να είναι ξεκάθαρη για τις μετέπειτα στρατηγικές, αποφασίστηκε ότι μας ενδιαφέρει πρώτιστα η διατήρηση και εξέλιξη της καλής ποιότητας των προϊόντων μας.

Μέσα από τη συζήτηση φάνηκε ότι τους είχαν μένει έννοιες και πληροφορίες που είχαν συζητηθεί στο προηγούμενο μάθημα, όπως η σπουδαιότητα του πελατολογίου και το πως πρέπει να το διαχειριστεί η επιχείρηση.

Η συνθήκη - πρόβλημα που τους δόθηκε έδειξε να τους απασχολεί σοβαρά. Ανοίχτηκε συζήτηση και υπήρξαν και ιδέες άμεσα. Υποσχέθηκαν ότι το θέμα θα τους απασχολήσει και μετά τη λήξη του μαθήματος.

Μέλος της ομάδας μου είπε ότι ενώ έχει κάνει μαθήματα μάρκετινγκ συνειδητοποίησε πως κάποια πράγματα τα είχε ξεχάσει και τώρα του έρχονται στο μυαλό. Κατάλαβε πως τίγονται πολλά και σοβαρά ζητήματα και εξέφρασε τον φόβο του αν όλοι το αντιλαμβάνονται. Σκέφτομαι ότι είναι χρήσιμο, πριν την έναρξη του μαθήματος, να γίνεται μια υπενθύμιση των θεμάτων που ασχοληθήκαμε την προηγούμενη φορά και στο τέλος να δίνονται κάποια σύντομα σχεδιαγράμματα και λέξεις κλειδιά πάνω σε χαρτόνι. Έτσι την επόμενη φορά θα φέρω έναν δικό μας πίνακα ανακοινώσεων, για να μπορούμε να τοποθετούμε τις καρτέλες μας. Φυσικά επειδή όλα τα θέματα είναι αλληλένδετα μεταξύ τους, σίγουρα θα τα βρίσκουμε μπροστά μας και στα επόμενα εργαστήρια. Ευελπιστώ πως έτσι θα επιτευχθεί η εμπέδωση τους ακόμα και στα άτομα που έχουν πρόβλημα ανάγνωσης και γραφής, με τρόπο καθαρά εμπειρικό, χωρίς να επιμένουμε σε επιστημονικές ορολογίες και θεωρίες.

Διέκρινα πως ένας εκ των συμμετεχόντων προτιμούσε να κάθεται μόνος του στην έδρα. Ήθελε να μου κάνει χώρο για να καθίσω δίπλα του αλλά εγώ περιφερόμουν στον χώρο και του έδωσα τον τίτλο του βοηθού μου. Γνωρίζω ότι έχει πρόβλημα γραφής και ανάγνωσης και ίσως το να βρίσκεται δίπλα στην δασκάλα του να του δίνει σιγουριά. Ίσως όμως να έχει αρχηγικές τάσεις ή απλά διάθεση να ξεχωρίζει και να είναι ο αγαπημένος όλων. Στην συνεργασία με ομάδες εντάχθηκε μετά από δική μου πρόσκληση.

Οι προτάσεις που κατεγράφησαν από τις τρεις ομάδες ήταν οι παρακάτω: Από τις αρχικές τοποθετήσεις των ομάδων μεταξύ τους καταγράφηκαν οι εξής προτάσεις:

Ομάδα Α΄

- «Να γίνουν προσφορές, για να αυξηθούν οι πωλήσεις, χωρίς να πέσει η ποιότητα».

Ομάδα Β΄

Με πίστη στις προτάσεις τους, θέλουν αύξηση μισθού και προτείνουν:

- *«Να πέσει η τιμή του λαδιού.*
- *Η τιμή του κρασιού να παραμείνει σταθερή γιατί ακόμα κι αν μένει απούλητο ανεβαίνει η ποιότητα του και η αξία του.*
- *Να επισκεφτούμε την ανταγωνιστική επιχείρηση για να δούμε τις προσφορές και τι παραπάνω κάνει από την δική μας.*
- *Να βελτιώναμε όσο μπορούμε τις τιμές και την ποιότητα με μειώσεις κοστολογίου παραγωγής και προσφορές έτσι ώστε να είμαστε ανταγωνιστικοί από τους άλλους».*

Συμπέρασμα: *«Έτσι θα επιβιώσουμε και θα κλείσουμε την αντίπαλη επιχείρηση που δεν θα μπορέσει να εδραιωθεί και να κλείσει εμάς. Άρα διπλασιασμός των μισθών και όλοι για δουλειά!!!»*

Ομάδα Γ΄

- *«Βελτίωση ποιότητας προϊόντος.*
- *Βελτίωση συσκευασίας.*
- *Πτώση τιμών.*
- *Διαφήμιση στο διαδίκτυο.*
- *Δημιουργία καταστημάτων στο εξωτερικό (χονδρική και λιανική).*
- *Διαφήμιση με φυλλάδια και με κάρτες».*

Το θέμα της επιχειρηματικότητας τους αρέσει. «Είναι ωραίο να ξέρουμε τι θα κάνουμε μετά από εδώ» είπε ένας « ναι αλλά και πως», συμπλήρωσε ένας άλλος. Είναι ολοφάνερο πως το εργασιακό θέμα τους απασχολεί και η ενθάρρυνση, μέσα από τις συναντήσεις μας, να σκεφτούν νέα πράγματα και να αντιμετωπίζουν καταστάσεις χρησιμοποιώντας τις επαγγελματικές τους γνώσεις αλλά και μαθαίνοντας από τις εμπειρίες των άλλων, τους δημιουργεί αυτοπεποίθηση και ενεργή συμμετοχή. Ένιωσα ικανοποίηση όταν στο τέλος ρώτησαν πότε θα γίνει το επόμενο μάθημα και έδειξαν να το περιμένουν με ευχαρίστηση.

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ

Συμπληρώθηκε στην αρχή της συνάντησης για διαπίστωση των απόψεων περί του ανταγωνισμού από την μέχρι τώρα εργασιακή τους εμπειρία.

Θέμα: Τιμολόγηση προϊόντος

Στόχος Γνώσεων:

- Αναγνώριση στρατηγικών τιμολογιακής πολιτικής.
- Ορίζουμε τον προσωπικό μας χώρο και σεβόμαστε τον προσωπικό χώρο του άλλου.

Στόχος Δεξιοτήτων:

- Χρήση μη λεκτικής επικοινωνίας (χειραψία ανάλογη με την περίπτωση).
- Ικανότητα διατύπωσης ορθολογικής σκέψης για επιλογή σωστών επιχειρηματικών αποφάσεων.
- Διατύπωση σύνθετων προβληματισμών με έλεγχο πολλών παραμέτρων και πιθανών εναλλακτικών λύσεων.
- Αποφυγή απλουστεύσεων και γενικευμένων συμπερασμάτων.

Πρόβλημα: Επιχειρηματικό δίλλημα σχετικά με την απόφαση τιμολόγησης του προϊόντος.

Ασκήσεις προθέρμανσης

Περπάτημα για να πάμε στο γραφείο Πηγαίνοντας για να πάρουμε το αυτοκίνητο για να πάμε στην εργασία μας διαπιστώνουμε ότι δεν παίρνει μπροστά η μηχανή. **Πρόβλημα.** Έχουμε αργήσει και δεν έχουμε δικό μας μεταφορικό μέσο.

Παγωμένη εικόνα – κινούμενη εικόνα. Ακίνητη εικόνα δίνοντας έμφαση στην έκφραση μας. Η εμψυχώτρια ρωτάει γιατί δεν παίρνει μπροστά η μηχανή και τι θα κάνουμε τώρα. Η «ακίνητη» εικόνα γίνεται «κινούμενη» με περπάτημα ξανά και επιλογή του τρόπου μετακίνησης στον εργασιακό χώρο. Βρίσκουμε λύση. Αμέσως μετά η εικόνα ξαναπαγώνει. Δείχνουμε με το σώμα το μέσο που επιλέχτηκε για να πάμε στην εργασία μας. Με το ακούμπημα στον ώμο το σώμα λύνεται και εκφράζουμε λεκτικά τον συμβολισμό της εικόνας. Η διαδικασία επαναλαμβάνεται για όλους.

Περπάτημα στο γραφείο

Φτάσαμε πλέον στο γραφείο και περπατάμε στους διαδρόμους.

Χαιρετάμε τον κλητήρα. Χαιρετάμε την ρεσεψιονίστ. Χαιρετάμε τον πρόεδρο της εταιρείας. Χαιρετάμε τον συνάδελφο μας.

Γίνεται σχολιασμός μη λεκτικής επικοινωνίας και της έννοιας της παραβίασης του προσωπικού χώρου του άλλου ατόμου.

Διάλογος - συζήτηση: Καθόμαστε στα γραφεία μας και γίνεται ένας σύντομος διάλογος μεταξύ των στελεχών της ίδιας ομάδας σχετικά με την πρόταση που θα παρουσιάσουν στο συμβούλιο. Όλοι μαζί στην αίθουσα συνεδριάσεων καταθέτουμε λεκτικά τις απόψεις των ομάδων και επιχειρηματολογώντας, ασκούμε πειθώ για την ορθότητα της δικής μας πρότασης.

Δάσκαλος σε ρόλο: Η πρόεδρος (εμφυχώτρια) μπαίνει στην αίθουσα συνεδριάσεων για να ακούσει τις προτάσεις.

«Πάρε θέση»: Οι ομάδες υπερασπίζονται, επιχειρηματολογώντας, τις προτάσεις τους. Η πρόεδρος – εμφυχώτρια θέτει προβληματισμό σχετικά με την τιμή του προϊόντος γιατί από αυτήν θα εξαρτηθούν τελικά και οι στρατηγικές τους αποφάσεις.

«Αντιπαράθεση απόψεων»: Επικρατούν δύο άκρως αντίθετες απόψεις. Η πρώτη υπερασπίζεται την χαμηλή τιμή του προϊόντος και η άλλη την υψηλή.

Συζήτηση – Διάλογος – Ενστάσεις και Αντιρρήσεις.

Η πρόεδρος κάνει ερωτήσεις, εκφράζει τυχόν απορίες και προκαλεί τον διάλογο μέχρι να πειστεί από τις προτάσεις των στελεχών της επιχείρησης. Κάποιες από τις προτάσεις μπορεί να απορριφτούν αμέσως ενώ άλλες μπορεί να χρειάζονται επιπλέον διερεύνηση και διευκρινήσεις. Έτσι ίσως γίνει ανάθεση εργασιών σε συγκεκριμένα στελέχη ή ομάδες και να περιμένει επιπλέον ενημέρωση. Αν μείνει ικανοποιημένη ή αν καθορίσει και άλλη ημερομηνία συνάντησης για επανεξέταση του θέματος θα φανεί στο τέλος της συνάντησης.

Αποχαιρετισμός: με μουσική απόκρουση.

Σχόλια – Παρατηρήσεις:

Σκέφτηκα οι ασκήσεις προθέρμανσης, που φέρνουν το σώμα σε εγρήγορση, ενεργοποιούν την φαντασία και βοηθούν να βιώνουμε αποτελεσματικότερα τους ρόλους μας, να αφορούν εργασιακά θέματα. Έτσι λοιπόν στο πρόβλημα με το χαλασμένο αυτοκίνητο κάποιοι βρήκαν λύσεις να μετακινηθούν με ταξί ή με κάποιο άλλο φιλικό πρόσωπο χωρίς όμως να λείπουν και εκείνοι που βρήκαν αφορμή να μην πάνε καθόλου στην εργασία τους. Η θεματολογία της μη

λεκτικής επικοινωνίας άρεσε σε όλους. Ανταλλάξαμε πολλές χειραψίες και δημιουργήθηκε μια πολλή ευχάριστη διάθεση με σχολιασμό στο τέλος της μη λεκτικής επικοινωνίας.

Στη σημερινή συνάντηση – συμβούλιο σχολιάστηκαν οι προτάσεις των ομάδων με μία νέα παράμετρο που είναι η τιμή του προϊόντος. Καταλήξαμε στο συμπέρασμα πως δεν είναι δυνατόν να θέλουμε να πουλάμε σε χαμηλές τιμές αλλά να προτείνουμε ενέργειες που αυξάνουν το κόστος κατά μονάδα προϊόντος. Κάποιος σε αυτό το σημείο ταυτίστηκε τόσο με τον ρόλο του που πρότεινε μείωση των μισθών των εργαζομένων κάτι που όμως δεν έγινε αποδεκτό από το υπόλοιπο συμβούλιο.

Η ανάπτυξη των προσωπικών δεξιοτήτων μέσα από την ορθολογική σκέψη, τη διαχείριση καταστάσεων και την επίλυση προβλημάτων είναι σαφώς ο βασικός σκοπός όλων των δράσεων. Ο σχεδιασμός όμως με θεματολογία από το μάρκετινγκ και την επιχειρηματικότητα διαπιστώνω ότι με βοηθάει να κρατώ αμείωτο το ενδιαφέρον των συμμετεχόντων. Νιώθουν ευχάριστα και το γεγονός ότι συμμετέχουν σε λήψη επιχειρηματικών, στρατηγικών αποφάσεων τους τονώνει την αυτοπεποίθηση. Κάποιος στο τέλος της συνάντησης μου είπε « ήμουν από πάντα αγρότης. Γνωρίζω πολλά πάνω σε αγροτικές εργασίες αλλά μέσα στα μαθήματα νιώθω επιχειρηματίας». Το έλεγε με καμάρι και στο πρόσωπο του ήταν ζωγραφισμένο ένα πλατύ χαμόγελο.

Είναι ολοφάνερο πως τα άτομα έχουν εξειδικευμένες αγροτικές γνώσεις αλλά απλουστευμένη ορθολογική σκέψη. Ποτέ δεν προβληματίστηκαν πως είναι δυνατό να προτείνεις διαφήμιση σε μια μικρή επιχείρηση που δεν έχει μεγάλη οικονομική δυνατότητα και γιατί να κάνεις προωθητικές ενέργειες αν έχεις μικρή παραγωγή και δεν μπορείς να καλύψεις τη ζήτηση που θα προκληθεί. Κάποια άτομα είχαν επιχειρηματική δράση στο παρελθόν αλλά δεν ξεχώρισαν από το σύνολο των συμμετεχόντων με τις προτάσεις τους. Στο τέλος όμως νομίζω πως όλοι προβληματίστηκαν και κανείς δεν μπήκε στη διαδικασία να ζητήσει αύξηση. Πάντως, για άλλη μια φορά, βρήκα την ευκαιρία και τους επεσήμανα πως σημασία δεν έχει εάν ξέρουν τυπικές διαδικασίες ίδρυσης μιας επιχείρησης, αλλά να αποκτήσουν πιο σύνθετη σκέψη και να παίρνουν ορθολογικές αποφάσεις, με κέρδος για την επιχείρησή τους. Επίσης συνειδητοποίησα το χρέος της πολιτείας να στηρίζει συμβουλευτικά αυτά τα άτομα σε τυχόν επιχειρηματικές τους ενέργειες, γιατί διαπιστώνω πως ενώ υστερούν σε γνώσεις, υπάρχει σε μεγάλο βαθμό η διάθεση επιχειρηματικής δράσης.

5^η ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ

Θέμα: Το προϊόν - οφέλη και σημεία υπεροχής.

Στόχος Γνώσεων:

- Να ορίζουν την έννοια του προϊόντος και να αναγνωρίζουν τα χαρακτηριστικά τους γνωρίσματα (πραγματικά και άυλα).

Στόχος Δεξιοτήτων:

- Να σχεδιάζουν τα σημεία υπεροχής στα προϊόντα και να επιδεικνύουν τα οφέλη τους. Κοινωνικότητα, επικοινωνία, αυτοπεποίθηση, ενσυναίσθηση, αυθορμητισμός, αυτοσχεδιασμός, φαντασία.

Πρόβλημα: Να διαφοροποιηθεί ένα προϊόν από τον ανταγωνισμό και να πουληθεί ευκολότερα.

Εκπαιδευτικές τεχνικές

Σπάστε τον πάγο σε επαγγελματικό πάρτι: Στο επαγγελματικό πάρτι καλεσμένοι είναι συνάδελφοι, ανώτεροι διοικητικά στελέχη καθώς επίσης μέτοχοι και πελάτες. Κάποιους μπορεί να τους ξέρουμε, με άλλους έχουμε μιλήσει μόνον τηλεφωνικά και κάποιιοι μας είναι εντελώς άγνωστοι. Κινούμαστε στον χώρο και γνωριζόμαστε με τους υπόλοιπους συμμετέχοντες πιάνοντας την κουβέντα γύρω από ένα θέμα.

Σχολιασμός μη λεκτικής επικοινωνίας: Στη διαδικασία αυτής της επικοινωνίας θα σχολιαστούν κινήσεις μη λεκτικής επικοινωνίας όπως π.χ. «το κοίταγμα πάνω από τον ώμο του ατόμου που συνομιλούμε» και τυχόν κινήσεις που κάνουν αυθόρμητα οι συμμετέχοντες.

Πώς να βγείτε από μια συζήτηση: Στην συνέχεια, **ζητείται** από τους συμμετέχοντες να βρουν έναν ευγενικό τρόπο για να αποδεσμευτούν από **τη** συζήτηση.

Καταιγισμός ιδεών: Οι συμμετέχοντες αναφέρουν γρήγορα τι τους έρχεται συνειρμικά στο μυαλό όταν ακούνε την λέξη προϊόν. Γίνεται καταγραφή των λέξεων στον πίνακα και **στη** συνέχεια ομαδοποιούνται σε δύο μέρη. Η πρώτη αφορά τα πραγματικά χαρακτηριστικά των προϊόντων και η δεύτερη τα άυλα χαρακτηριστικά. **Στη** συνέχεια, οι λέξεις αυτές θα χρησιμοποιηθούν για να εντοπίσουμε και διαμορφώσουμε τα σημεία υπεροχής των προϊόντων που τα διαφοροποιούν από τον ανταγωνισμό.

Χωρισμός σε ομάδες και καλούνται να βρουν τα πραγματικά και τα άυλα χαρακτηριστικά ενός προϊόντος και συγκεκριμένα του «ψυγείου» που όλοι το γνωρίζουν και το έχουν χρησιμοποιήσει. Αξιοποιούν τις λέξεις από τον «καταιγισμό ιδεών» και συμπληρώνουν με άλλες που σκέφτονται εκείνη τη στιγμή.

«Πάρε θέση»: Οι συμμετέχοντες βλέπουν τέσσερις διαφημίσεις οδοντόπαστας, διαφορετικών εταιρειών και καλούνται να τις παρατηρήσουν και να τις σχολιάσουν. Στόχος είναι μέσα από τους τίτλους, τα σλόγκαν και τα κείμενα τους να διαπιστώσουμε πώς ενώ έχουν περίπου τις ίδιες ιδιότητες και χρήση, παρόλα αυτά προβάλλουν διαφορετικά οφέλη για να διαφοροποιηθούν και να τραβήξουν την προσοχή του καταναλωτή.

«Πάρε θέση»: Οι συμμετέχοντες παρατηρούν τη διαφήμιση δύο τηλεοράσεων και θα εντοπίσουν αν υπάρχει κάποια με σημείο υπεροχής έναντι της άλλης. Στόχος να μάθουμε πώς αν τα προϊόντα μας είναι ίδια μπορούμε να προσθέσουμε μία υπηρεσία και να τα κάνουμε μοναδικά και ξεχωριστά.

«Αντιπαράθεση απόψεων»: Οι ομάδες υπερασπίζονται με επιχειρήματα τις θέσεις τους για τα πραγματικά οφέλη και τα σημεία υπεροχής των προϊόντων. Η αντιπαράθεση είναι με τις αντίπαλες ομάδες αλλά προκύπτει συνεργασία των μελών μέσα στην ίδια ομάδα.

Συζήτηση – Διάλογος – Συμπεράσματα

Πραγματοποιούμε συζήτηση για να λυθούν τυχόν απορίες και να δοθούν οι απαραίτητες διευκρινήσεις ίσως και επιπλέον παραδείγματα αγοράς. Για τη διαπίστωση της κατανόησης του θέματος από τους συμμετέχοντες συμπληρώνεται στο τέλος, κατά ομάδες, φυλλάδιο με ερωτήσεις αντιστοίχισης, κριτικής αντίληψης και σωστού – λάθους.

Χαλάρωση: με μουσική υπόκρουση.

Σχόλια - Παρατηρήσεις

Στην άσκηση «Σπάστε τον πάγο σε επαγγελματικό πάρτι» οι συμμετέχοντες επέλεξαν να πιάσουν κουβέντα κυρίως για επαγγελματικά θέματα και συνεργασίες. Υπήρξαν όμως και περισσότερο χαλαρές προσεγγίσεις όπως να προσφέρουν ποτό, να ρωτήσουν την καταγωγή του άλλου προσώπου και να μιλήσουν για οικογενειακά θέματα. Οι συζητήσεις επεκτάθηκαν σε θέματα που αφορούσαν τον καιρό, τα παιδιά, τα ζώα, τα ταξίδια, την επικαιρότητα. Κάποιοι από

τους συμμετέχοντες ξεκίνησαν με ενθουσιασμό και ενθάρρυναν με την στάση τους και τους υπόλοιπους που ήταν πιο δισταχτικοί. Πάντως μου έκανε εντύπωση πως παρά την αποχή τους από κοινωνικές και επαγγελματικές επαφές διαχειρίστηκαν μια χαρά την υπόθεση που τους δόθηκε και μερικοί το απόλαυσαν ιδιαίτερα. Η φαντασία τους ξεδίπλωνε σενάρια με κάποιον να ψάχνει πάγο για το ουίσκι του ενώ άλλοι «έδιναν τα χέρια» για την επαγγελματική συμφωνία που έκλεισαν. Στη μη λεκτική επικοινωνία ένιωσαν όλοι ότι όταν δεν έχεις δεμένα τα πόδια και τα χέρια νιώθεις πιο άνετος και ανοιχτός στην συζήτηση και στα επιχειρήματα του άλλου ενώ το κοίταγμα, πάνω από τον ώμο του συνομιλητή σου, δείχνει ξεκάθαρα ότι βαρέθηκες και θέλεις να βρεις αφορμή για να φύγεις.

Στην άσκηση «πώς να βγείτε από μια συζήτηση» εννοείται με ευγενικό τρόπο, οι συμμετέχοντες σκέφτηκαν ως αφορμή κυρίως το γεγονός ότι πρέπει να μιλήσουν και με άλλα άτομα αλλά ακούστηκε και η αφορμή ότι πρέπει να μιλήσουν στο κινητό τους τηλέφωνο ή να βγουν έξω για τσιγάρο. Σε γενικές γραμμές μέσα από τις αρχικές ασκήσεις αναπτύχθηκε η επικοινωνία, η παρατήρηση, η αυτοπεποίθηση, η ενσυναίσθηση, η φαντασία.

Στον καταγισμό ιδεών σχετικά με το προϊόν οι λέξεις που ειπώθηκαν από τους συμμετέχοντες ήταν: Υλικά κατασκευής, διαφήμιση, ετικέτα, χαρτόκουτα, συσκευασία, φορτηγά, σακούλες, καύσιμα, οδηγίες, μαγαζί, ενοίκια, καταναλωτές, ημερομηνία λήξης, εγγύηση, δόσεις. Αυτό που με χαροποίησε ιδιαίτερα είναι πως ενώ τα προϊόντα που είχαμε προς συζήτηση ήταν το ψυγείο και οι τηλεοράσεις τα άτομα μετέφεραν τον προβληματισμό της υπεροχής των χαρακτηριστικών στα προϊόντα που τους ενδιέφεραν. Διαπιστώνω λοιπόν πως ο βιωματικός σχεδιασμός των δράσεων βοηθάει τα άτομα να συμμετέχουν ενεργά, να χρησιμοποιούν δικές τους εμπειρίες αλλά και να μετατρέπουν τις νέες γνώσεις σε χρήσιμες πληροφορίες. Εκφράστηκαν λοιπόν οι σκέψεις για νέες γεύσεις στο λάδι, χώροι εστίασης και ψυχαγωγίας σε αρχαιοελληνικό στυλ, καλλιέργεια νέων βοτάνων για χρήση στο τσάι αλλά και αξιοποίηση των προϊόντων μέσα από προσεγμένες συσκευασίες και λογότυπα που θα τα κάνουν γνωστά και θα τους εξασφαλίσουν την διαφορετικότητα και την υπεροχή τους στην αγορά.

6^η ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ

Θέμα: Ανάλυση αναγκών και των συνηθειών του καταναλωτή - Θεωρία του Μάσλοου .

Στόχος Γνώσεων:

- Να αντιληφτούν ότι οι αντιρρήσεις των πελατών είναι ευκαιρία πώλησης γιατί έτσι διερευνάται η ανάγκη τους.
- Να αναγνωρίζουν και να ταξινομούν τις ανθρώπινες ανάγκες.

Στόχος Δεξιοτήτων:

- Να διαχειρίζονται την αρνητική διάθεση του συνομιλητή.
- Να αντιμετωπίζουν τις αντιρρήσεις του πελάτη. Επικοινωνία, διάλογος, κριτική σκέψη, ενσυναίσθηση.

Πρόβλημα: Η αγοραστική συμπεριφορά των καταναλωτών δεν είναι σταθερή και η διάθεση τους αλλάζει συνεχώς και κατά περίπτωση.

Εκπαιδευτικές τεχνικές

Το παιχνίδι με το «Όχι», το «Ναι, αλλά...», το «Ναι, και...»: Οι συμμετέχοντες δημιουργούν ζευγάρια και ο πρώτος, μπαίνει στην διαδικασία, να προτείνει κάτι στον δεύτερο ο οποίος όμως σταθερά απαντάει με το «όχι...» π.χ:

- «Θέλεις να πάμε βόλτα»; -« Όχι, είμαι κουρασμένος».
- «Θέλεις να φάμε παγωτό;» - «Όχι, δεν μου αρέσει το παγωτό».

Η διαδικασία συνεχίζεται με αντιστροφή των ρόλων.

Στην συνέχεια ο πρώτος προτείνει κάτι και ο δεύτερος απαντάει με το «ναι, αλλά...» π.χ:

- «Θέλεις να πάμε βόλτα;» -«Ναι, αλλά δεν έχω χρόνο».
- «Θέλεις να φάμε παγωτό;» -«Ναι, αλλά δεν μου το επιτρέπει ο γιατρός».

Τέλος ο πρώτος αφού προτείνει κάτι ο δεύτερος του απαντάει με «ναι, και...» π.χ.:

- « Θέλεις να πάμε βόλτα;» -«Ναι, και θα πάμε μετά σινεμά».
- «Θέλεις να φάμε παγωτό;» -«Ναι, και θα φωνάξουμε και την Νατάσα».

Θα ακολουθήσει συζήτηση με σχολιασμό των απαντήσεων και για τις δυσκολίες της συζήτησης και ανάπτυξης διαλόγου.

Καταιγισμός ιδεών: Οι συμμετέχοντες φωνάζουν γρήγορα λέξεις που τους έρχονται στο μυαλό, όταν ακούνε την λέξη «ανάγκη» και πραγματοποιείται η καταγραφή τους στον πίνακα.

«Πάρε θέση»: Οι συμμετέχοντες γράφουν σε κόλλα Α4 έξι ανάγκες που θα τους δοθούν και συνήθως έχουν οι άνθρωποι. Η σειρά των αναγκών θα είναι τυχαία και εκείνοι καλούνται να τις ιεραρχήσουν, έτσι όπως οι ίδιοι τις αντιλαμβάνονται, για τον εαυτό τους. Η ιεράρχηση θα γίνει βάζοντας αριθμούς μπροστά από τις λέξεις ξεκινώντας με τον αριθμό 1 να συμβολίζει την ανάγκη εκείνη που η κάλυψη της είναι σε προτεραιότητα κτλ. Οι ανάγκες στις οποίες αναφερόμαστε είναι:

- Κύρος – εκτίμηση - σεβασμός
- Διατροφή και ένδυση
- Ασφάλεια
- Εργασία
- Οικογένεια
- Αυτοπραγμάτωση

Δίνονται οι απαραίτητες διευκρινήσεις για την καλύτερη κατανόηση των παραπάνω εννοιών.

«Χωρισμός σε ομάδες»: Χωρισμός σε δύο ομάδες και διατύπωση ιεράρχησης των αναγκών των καταναλωτών. Στην συνέχεια, γίνεται καταγραφή των φορέων που ασκούν επιρροή στις διαθέσεις των καταναλωτών καθώς και των πηγών πληροφόρησης και διαμόρφωσης των διαθέσεων τους.

«Αντιπαράθεση απόψεων»: Οι ομάδες υπερασπίζονται με επιχειρήματα τις λίστες που διαμόρφωσαν από τα παραπάνω ερωτήματα. Η αντιπαράθεση αυτή τους βάζει στην διαδικασία να κατανοήσουν καλύτερα την συμπεριφορά των καταναλωτών και τους λόγους που αγοράζουν προϊόντα και υπηρεσίες.

Συζήτηση – Διάλογος – Αναστοχασμός: Θα δοθούν στοιχεία της θεωρίας των αναγκών κατά τον Μάσλοου και θα συσχετιστεί με τα συμπεράσματα των ομάδων καθώς και με τις λέξεις από τον καταιγισμό ιδεών.

Σχόλια - Παρατηρήσεις

Στο παιχνίδι με το «Όχι», το «Ναι, αλλά...», το «Ναι, και..» οι συμμετέχοντες διαπίστωσαν πώς η επικοινωνία ήταν δύσκολη όταν την απάντηση ξεκινούμε με το «Όχι». Ακόμα κι όταν απαντούσαν με το «Ναι, αλλά...» υπήρχε άρνηση με ευγενικό τρόπο. Καταλήξαμε στο συμπέρασμα πως όταν είμαστε απόλυτα αρνητικοί δυσχεράνουμε την επικοινωνία είτε αυτή αφορά διαπροσωπικές σχέσεις, είτε αφορά επαγγελματικές συνεργασίες. Κάποιος, ανατρέχοντας στην πρώτη μας συνάντηση, και στο παιχνίδι ρόλων μεταξύ πωλητή και πελάτη, σχολίασε πως ενώ ο πελάτης είπε πολλά «όχι» κατέληξε να φύγει με αρκετές αγορές. Η ομάδα έκανε την διαπίστωση πως οι αντιρρήσεις του πελάτη, κατά τη διαδικασία της πώλησης, λειτουργούν βοηθητικά γιατί γνωρίζουμε τους προβληματισμούς του και έχουμε την ευκαιρία να αντιμετωπίσουμε την δυσπιστία του και να τον πείσουμε. Ο παραπάνω σχολιασμός, αν και έγινε από ένα άτομο, με χαροποίησε γιατί αποτελεί ένδειξη πως θυμούνται το περιεχόμενο των προηγούμενων συναντήσεων μας και τους δημιουργούν προβληματισμούς που τους απασχολούν και στη συνέχεια.

Από τους συμμετέχοντες αυτό το παιχνίδι χαρακτηρίστηκε ως παιχνίδι αυτοελέγχου όπου προσπαθείς να ελέγξεις τα νεύρα σου και να μην παρεκτραπείς ασχέτως της αρνητικής συμπεριφοράς του άλλου. Ένας ανέφερε ότι δεν είναι και τόσο καλός στο να ελέγχει τον εαυτό του κάτι που τον οδήγησε στην φυλακή. Παραδέχτηκαν στην πλειοψηφία τους ότι δεν είναι ωραίο να απορρίπτουν συνεχώς τις προτάσεις σου αλλά κάποιους τους πείσμωνε να σκεφτούν κάτι δελεαστικό για να αντιστρέψουν την αρνητική απάντηση σε θετική, παρόλο που οι οδηγίες του παιχνιδιού ήταν διαφορετικές.

Στον καταγισμό ιδεών οι λέξεις που καταγράφηκαν στο άκουσμα της λέξης «ανάγκη» ήταν :

Ανθρώπους, Αγκαλιά, Αγάπη, Πάθος, Συνύπαρξη, Χρήματα, Επικοινωνία, Ελευθερία, Εργασία,

Μπάλα.

Το συμπέρασμα ήταν ασφαλώς πώς οι περισσότερες λέξεις είχαν συναισθηματική αναφορά και κατέγραφαν τις κοινωνικές ανάγκες. Σ' ότι αφορά την ιεράρχηση των προσωπικών τους αναγκών σε προτεραιότητα ήταν η οικογένεια, ο σεβασμός και η εργασία. Τις βασικές ανάγκες της διατροφής και ένδυσης δεν τις έβαλε κανείς σε προτεραιότητα, γιατί όπως το αιτιολόγησαν οι ίδιοι τους, τα προϊόντα αυτά δεν τους λείπουν στην φυλακή οπότε και δεν τους απασχολεί η απόκτηση τους. «Μου λείπει η οικογένεια μου, να ξέρω πως με σκέφτονται, πως δεν με

ξέχασαν», ακούστηκε μια φωνή και συμφώνησαν και οι υπόλοιποι. Στην προσπάθεια τους να αντιπροσωπεύσουν την γενική αντίληψη του κόσμου συμφώνησαν ότι προτεραιότητα έχουν κάποιες βασικές ανάγκες και μετά οι υπόλοιπες. Συγκεκριμένα: διατροφής και ένδυσης, η ασφάλεια, η οικογένεια, η εργασία, ο σεβασμός και τέλος η αυτοπραγμάτωση.

Νιώθω πολλή ενθουσιασμένη γιατί σήμερα διαπίστωσα έμπρακτα πως μια συγκεκριμένη θεωρία, όπως αυτή της εξέλιξης των αναγκών του Μάσλοου, μπορεί να παρουσιαστεί χωρίς να χρησιμοποιηθεί ο κλασικός τρόπος της εισήγησης αλλά με τη βοήθεια των «παιχνιδιών ρόλων» να προκύψει εξ ολοκλήρου από τους ίδιους τους συμμετέχοντες ανακαλώντας εμπειρίες, διατυπώνοντας κριτική σκέψη και καταλήγοντας σε χρήσιμα συμπεράσματα για την ζωή αλλά και τις επιχειρήσεις. Το δικαίωμα στην μάθηση δεν ανήκει απλά σε όλους αλλά και όλοι μπορούν να συμμετέχουν σε αυτήν, ασχέτως εμποδίων όπως του μορφωτικού επιπέδου και της γλώσσας. Περήφανοι όμως ένιωσαν και οι συμμετέχοντες όταν τους μίλησα για την πυραμίδα του Μάσλοου με μόνη διαφορά, ότι το θέμα της εργασίας θα μπορούσε να τοποθετηθεί μαζί με την ασφάλεια. Ακούστηκαν επιφωνήματα και κινήσεις κομπασμού ενώ στα πρόσωπα όλων υπήρχε ένα πλατύ χαμόγελο.

7^η ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ

Θέμα: Διατύπωση επιχειρηματικών προτάσεων.

Στόχος Γνώσεων:

- Να αναγνωρίζουν την σπουδαιότητα της συναισθηματικής αξίας που μπορεί να έχουν κάποια προϊόντα – υπηρεσίες για το καταναλωτικό κοινό.

Στόχος Δεξιοτήτων:

- Να ικανοποιούν τις καταναλωτικές επιθυμίες με τη δημιουργία κατάλληλων προϊόντων. Δημιουργική φαντασία, επιχειρηματολογία, ευρηματικότητα, επιχειρηματικότητα, ομαδικότητα.

Πρόβλημα: Δημιουργία προϊόντος που να πουλάει ‘την νοσταλγία’.

Εκπαιδευτικές τεχνικές

Καταιγισμός ιδεών: Οι συμμετέχοντες λένε αυθόρμητα τι τους έρχεται συνειρμικά στο μυαλό όταν ακούνε την λέξη ‘νοσταλγία’. Στη συνέχεια, λένε λέξεις που μπορούν να ικανοποιήσουν την νοσταλγία. Καταγραφή των λέξεων στον πίνακα σε δύο κατηγορίες.

«Χωρισμός σε ομάδες»: Δημιουργία ομάδων με σκοπό να επιλέξουν μία λέξη από τον καταιγισμό ιδεών και με την βοήθεια της να δημιουργήσουν ένα προϊόν που θα πουλάει την νοσταλγία.

«Ανακριτική καρτέκλα»: Ένας εκπρόσωπος από κάθε ομάδα κάθεται διαδοχικά στο κέντρο της αίθουσας και δέχεται ερωτήσεις σχετικά με την επιχειρηματική ιδέα της ομάδας του. Σε περίπτωση που δεν μπορεί να δώσει άμεση απάντηση έχει το δικαίωμα να συμβουλευτεί τα μέλη της ομάδας του πριν απαντήσει. Στόχος είναι να πείσουν πώς η ιδέα της ομάδας τους είναι η καλύτερη και να επικρατήσει έναντι των άλλων.

Χαλάρωση: με μουσική.

Σχόλια - Παρατηρήσεις

Στον καταιγισμό ιδεών ύστερα από το άκουσμα της λέξης «νοσταλγία» οι λέξεις που ειπώθηκαν ήταν:

Επιθυμία, Πάθος, Στιγμές, Ωραία Συναισθήματα, Ταξίδι, Ελευθερία, Αγάπη

Άνθρωποι, Σεβασμός, Γαλήνη, Οικογένεια, Παιδιά, Εργασία, Σπίτι, Γυναίκες, Ταξίδια, Μουσική, Χόμπι, Ελευθερία, Φύση.

Στην ερώτηση πώς θα ικανοποιούσαν την συναισθηματική ανάγκη που εκφράζει η «νοσταλγία» απάντησαν τα παρακάτω:

Να δώσουμε στιγμές, Ελπίδα, Ταξίδια, Αέρα, Ελληνικά προϊόντα (λάδι, φέτα, ούζο, κρασί, φρούτα), Ελληνικά Κρέατα, Μεσογειακή διατροφή, Βιβλία, Αγροτουρισμό, Σελίδα στο ιντερνέτ με εξειδικευμένες πληροφορίες για κάθε γεωγραφική περιοχή.

Σχολιάστηκε πώς τα άτομα που νιώθουν νοσταλγία στην ουσία αισθάνονται αγάπη για κάτι. Άρα σύμφωνα με τη θεωρία αναγκών του Μάσλοου η νοσταλγία τοποθετείται στις κοινωνικές ανάγκες και άρα έχουμε την πληροφορία ότι το κοινό μας έχει λύσει έως κάποιο βαθμό τις

βιολογικές και τις ανάγκες ασφάλειας. Στην συνέχεια ακολούθησε χωρισμός σε δύο ομάδες και ζητήθηκε να διαλέξουν μία λέξη στην οποία θα στηρίξουν τη δημιουργία ενός προϊόντος που θα πουλάει την «νοσταλγία». Η πρώτη ομάδα επέλεξε τον Αγροτουρισμό και η δεύτερη τα Ελληνικά Προϊόντα.

Ο εκπρόσωπος της πρώτης ομάδας μας παρουσίασε μια πρόταση αγροτουρισμού, για όσους νοσταλγούν την επιστροφή στη φύση, με ξενώνες, σαλέ και δεντρόσπιτα για πενήντα ζευγάρια. Η τοποθεσία θα ήταν σε βουνό, δίπλα σε καταρράκτες και θα υπήρχαν πολλές δραστηριότητες όπως ορειβασία, δραστηριότητες σε ποτάμι, καγιάκ, ράφτινγκ, σεμινάρια συγκομιδής βοτάνων, εκπαίδευση μελισσοκομίας κα.

Ο εκπρόσωπος της δεύτερης ομάδας μας παρουσίασε Ελληνικά προϊόντα, βιολογικής αξίας για όσους νοσταλγούν ντόπιες Ελληνικές γεύσεις. Η επιχείρηση θα προσπαθούσε να εδραιωθεί πρώτα στην Ελλάδα και μετά θα είχε εξωστρέφεια σε χώρες του εξωτερικού, για όσους αγαπούν και νοσταλγούν τις ελληνικές γεύσεις και προϊόντα. Η έδρα της επιχείρησης θα ήταν σε σημείο με εύκολη προσβασιμότητα και παρκάρισμα. Μπορεί να ήταν στην διασταύρωση Αθήνα- Τρίπολη- Κόρινθο ή στην Αρχαία Ολυμπία που έχει και τουριστική ανάπτυξη. Η πώληση θα ήταν χονδρική και λιανική και θα πουλούσαν αρχικά ρίγανη, τυρί και σύκα. Θα υπήρχαν και μικρές συσκευασίες των προϊόντων.

Κάθε ομάδα έκανε στην άλλη από μια εύστοχη παρατήρηση. Στην πρώτη ομάδα ήταν ο αριθμός των ξενώνων που θεωρήθηκε αρκετά μεγάλος και θα αλλοίωνε το τοπίο. Στη δεύτερη ομάδα τέθηκε το θέμα της τιμής και του περιθωρίου κέρδους από την πώληση των προϊόντων. Οι προτάσεις θα συζητηθούν εκτενέστερα την επόμενη φορά.

Στη σημερινή μας συνάντηση οι συμμετέχοντες ενεργοποίησαν την φαντασία τους αλλά και γνώσεις γεωγραφίας καθώς και πληροφορίες από ενημερωτικές και επιχειρηματικές εκπομπές που παρακολουθούν στην τηλεόραση. Κάποιοι διαθέτουν αυτοπεποίθηση και με την ηγετική τους παρουσία προσπαθούν να επιβληθούν με τις απόψεις τους, αλλά κρατώντας τους κανόνες του διαλόγου και επιχειρηματολογώντας, σε όσους εκφράζουν αντιρρήσεις. Τελικά κάποιοι υποχωρούν και υιοθετούν τις προτάσεις όσων επιχειρηματολογούν καλύτερα και έτσι ο καθένας βρίσκει τη δική του θέση και ρόλο μέσα στην ομάδα. Σε ότι αφορά τις σχέσεις των δύο ομάδων ξεκινά να αναπτύσσεται ανταγωνισμός μέσα από μια διάθεση επικράτησης αλλά και αποδοχής.

Επικοινωνούν και δεν διστάζουν να μοιραστούν σκέψεις και επιχειρηματικές ιδέες. Φαίνεται πως «ζούν» του ρόλους τους και συμμετέχουν με την καρδιά τους.

8^η ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ

Θέμα: Παρουσίαση προτάσεων και αντιμετώπιση αντιρρήσεων.

Στόχος Γνώσεων:

- Να αναγνωρίζουν τους παράγοντες που επηρεάζουν τις συμπεριφορές των καταναλωτών.

Στόχος Δεξιοτήτων:

- Έλεγχος συναισθημάτων, αυτοκυριαρχία, ορθολογική σκέψη, επιχειρηματολογία.

Πρόβλημα: Εγκαταλείπουμε τη δική μας επιχειρηματική ιδέα και συνεργαζόμαστε στην υλοποίηση της πρότασης της αντίπαλης ομάδας.

Εκπαιδευτικές τεχνικές

Παρουσίαση προτάσεων: Γίνεται μια γρήγορα υπενθύμιση των προτάσεων των ομάδων. Οι ομάδες επιπλέον διατυπώσουν, κατά την κρίση τους, τους φορείς που ασκούν επιρροή στις αγοραστικές αποφάσεις των καταναλωτών.

«Αντιμετώπιση Αντιρρήσεων»: Οι εκπρόσωποι των ομάδων απαντούν σε αντιρρήσεις και προβληματισμούς.

«Πάρε θέση»: Όλα τα άτομα, ως μέλη μιας ευρύτερης ομάδας, έχοντας ακούσει την επιχειρηματολογία της κάθε πρότασης, πρέπει με ορθολογικά κριτήρια να στηρίζουν όποια πιστεύουν ότι είναι η καλύτερη, εγκαταλείποντας αν χρειαστεί, τη δική τους.

Συζήτηση και αντιπαράθεση απόψεων: Αν υπάρχει δυσκολία ώστε να επικρατήσει μία μόνο πρόταση τότε συνεχίζεται η συζήτηση και η αντιπαράθεση απόψεων.

Αναστοχασμός: Θα συζητηθούν οι δυσκολίες της επικοινωνίας και μάλιστα όταν επιδιώκεις οι άλλοι να συμφωνήσουν μαζί σου. Επίσης, δίνονται στοιχεία από έρευνες που αφορούν τις αγοραστικές συνήθειες ανάλογα με τον κύκλο ζωής της οικογένειας και τις κοινωνικές τάξεις

και καταλήγουμε στην εξακρίβωση των παραγόντων που επηρεάζουν τις συμπεριφορές των καταναλωτών.

Σχόλια - Παρατηρήσεις

Οι συμμετέχοντες έδειξαν μεγάλο ενδιαφέρον για τις επιχειρηματικές προτάσεις και συζητούσαν σε πραγματικές βάσεις. Ανέσυραν εμπειρίες του παρελθόντος που τις μοιράζονταν με όλη την ομάδα και έδιναν ιδέες από επιχειρηματικές δράσεις που ήδη εφαρμόζονται με επιτυχία. Κατέληξαν ότι η καταναλωτική συμπεριφορά επηρεάζεται από την προσωπικότητα του κάθε ατόμου αλλά και από τον τρόπο που έχει μεγαλώσει καθώς επίσης και το κοινωνικό του περιβάλλον, τα ήθη και οι παραδόσεις του.

Για την υλοποίηση της πρότασης του αγροτουρισμού υπήρχαν σκέψεις για συγκεκριμένες γεωγραφικές τοποθεσίες δίπλα σε καταρράκτες, φυσικές λίμνες και σπηλιές. Ενεργοποίησαν την φαντασία τους για να δημιουργήσουν κάτι πρωτότυπο που θα άρεσε στους καταναλωτές και θα ικανοποιούσε τις πιο παράξενες επιθυμίες τους όπως αγροτουρισμό κάτω από δύσκολες συνθήκες, που να μην θυμίζουν διακοπές για ξεκούραση με τις σχετικές ανέσεις. Υπήρχαν σκέψεις για εμπειρίες που θυμίζουν το χωριό όπως είναι η επαφή με μικρά ζώα π.χ. κατσίκες, κουνέλια, κότες. Δραστηριότητες όπως το μάζεμα των αυγών το πρωί, το άρμεγμα της κατσίκας και σεμινάρια μελισσοκομίας. Επίσης, περιπάτους για μάζεμα βοτάνων και μαθήματα μαγειρικής, άνοιγμα φύλλου για πίτες και γλυκό του κουταλιού. Οι ιδέες ήταν πολλές και εκφράζοντας από τα μέλη και των δύο ομάδων σε σημείο να σκεφτώ πως αυτή θα ήταν και η επικρατέστερη πρόταση. Τελικά, όμως διαψεύστηκα γιατί **οι** υποστηρικτές των βιολογικών προϊόντων ήθελαν να υπερασπιστούν την πρόταση τους. Ωστόσο, όμως βοηθούσαν την αντίπαλη ομάδα να ολοκληρώσει την πρόταση της με συγκεκριμένες σκέψεις και ιδέες. Είναι ολοφάνερο πως αναπτύσσονται προσωπικές δεξιότητες όπως της συνεργασίας, της **επικοινωνίας** και της ομαδικής δράσης που αποτελούν συγκριτικό πλεονέκτημα σε κάθε βιογραφικό.

Η επιχειρηματολογία της πρότασης των βιολογικών προϊόντων ξεκίνησε με την παρατήρηση ότι είναι πιο προσιτή και εύκολη στην υλοποίηση της σε σχέση με τον αγροτουρισμό. Υπάρχουν άτομα που έχουν γνώσεις και έχουν ασχοληθεί με την γεωργία και καταθέτουν τις εμπειρίες τους στην ομάδα με τεκμηριωμένα επιχειρήματα. Υπάρχει έντονη η διάθεση να μιλήσουν όλοι

ταυτόχρονα και να προλάβουν να πουν την γνώμη τους. Επικρατεί μια οχλαγωγία και η εμψυχώτρια θυμίζει ότι πρέπει να μιλάει ένας κάθε φορά και για να ακούγεται δεν πρέπει να μιλάμε με τον διπλανό μας. Άλλωστε έτσι θα μπορούν να ασκήσουν και την κριτική τους είτε συμφωνώντας είτε διαφωνώντας. Διαπιστώνεται επίσης ότι κάποιιοι μιλούν πιο συχνά από άλλα άτομα και η εμψυχώτρια επεμβαίνει έτσι ώστε να είναι σίγουρη ότι όσοι θέλουν να μιλήσουν το κάνουν χωρίς να «πνίγεται» η φωνή τους από τους ομιλητικότερους. Για μια ακόμα φορά τονίζουμε πως οι ιδέες κρίνονται στο τέλος από το καταναλωτικό κοινό, που πολλές φορές λειτουργεί αψυχολόγητα και μπορεί να του αρέσουν τα πιο παράξενα πράγματα.

Επειδή πλέον είναι διαπιστωμένο πως τα θέματα που συζητάμε απασχολούν τους συμμετέχοντες και μετά την λήξη των συναντήσεων μας, σκέφτηκα αυθόρμητα, να μην τους αναγκάσω να καταλήξουν σήμερα σε μια απόφαση. Στόχος μου είναι τις επόμενες μέρες και μέχρι την επόμενη συνάντησή μας να αλληλεπιδράσουν επικοινωνώντας μεταξύ τους και ανταλλάσσοντας πληροφορίες για τις προτάσεις που διαχειριζόμαστε, απασχολώντας δημιουργικά το μυαλό τους και σπάζοντας την σιωπή της φυλακής. Ασφαλώς, η γένεση νέων ιδεών μέσα από την παρατήρηση και τη δημιουργική φαντασία, είναι καλοδεχούμενη.

9^η ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ

Θέμα: Έρευνα αγοράς και μελέτη επιχειρηματικών δραστηριοποιήσεων.

Στόχος Γνώσεων:

- Να αναγνωρίζουν τις ευκαιρίες της αγοράς.

Στόχος Δεξιοτήτων:

- Να μαθαίνουμε από τον ανταγωνισμό και αποφεύγουμε τα λάθη που έγιναν.
Παρατηρητικότητα, ενσυναίσθηση, πρωτοτυπία, καινοτομία, ορθολογική- σύνθετη σκέψη.

Πρόβλημα: Κατανόηση της καταναλωτικής συμπεριφοράς, μέσα από την σωστή εκτίμηση επιτυχημένων και αποτυχημένων επιχειρήσεων.

Εκπαιδευτικές τεχνικές

Ενεργοποίηση με κίνηση στο χώρο. «Το παιχνίδι της γάτας και του ποντικού». Τα άτομα σχηματίζουν τριάδες πιασμένοι από τα χέρια. Ένας κάνει το ποντίκι και άλλος τη γάτα. Η γάτα προσπαθεί να πιάσει το ποντίκι που για να σωθεί προσπαθεί να πιαστεί στις τριάδες. Μόλις το πετύχει αποδεσμεύεται το άτομο που είναι πιασμένο στην άλλη άκρη και παίζει τον ρόλο του ποντικιού. Αν η γάτα πιάσει το ποντίκι αντιστρέφονται οι ρόλοι.

Μελέτες Περιπτώσεων με προβολή επιχειρηματικών ενεργειών: Αρχικά γίνεται παρουσίαση εικόνων, από επιχειρηματικές δραστηριότητες. Έντονη παρατήρηση και συλλογή στοιχείων που θα χρησιμοποιηθούν έπειτα για να σχολιασμό.

«Πάρε θέση»: Ο καθένας λέει την άποψη του εμπειριστατωμένα και τεκμηριωμένα, χρησιμοποιώντας τις πληροφορίες που εντόπισε.

Συζήτηση σχολιασμός: Σε κάθε μελέτη περίπτωσης, μετά από την προσωπική τοποθέτηση των συμμετεχόντων, γίνεται συζήτηση με συγκεκριμένες παρατηρήσεις και ανάπτυξη κριτικής σκέψης σχετικά με το που μπορεί να οφείλεται η επιτυχία ή η αποτυχία της συγκεκριμένης επιχειρηματικής απόφασης. Ενθάρρυνση της εμπυχωτρίας μέσα από την συζήτηση να σκεφτούμε μια νέα, πρωτότυπη ιδέα.

Αναστοχασμός: Οι μελέτες περιπτώσεων θα αποτελέσουν αφορμή να σχολιάσουμε ξανά θέματα που θίξαμε σε προηγούμενες συναντήσεις και να τα εμπεδώσει η ομάδα καλύτερα.

Σχόλια – Παρατηρήσεις

Σήμερα, επιβεβαιώθηκα για άλλη μια φορά πως επιχειρηματικά θέματα αρέσουν στους συμμετέχοντες και τους βοηθούν να απασχολούν το μυαλό τους με δημιουργικό τρόπο. Τέσσερα άτομα μπήκαν με ιδιαίτερο ενθουσιασμό στην αίθουσα και αδημονούσαν να καταθέσουν στην ομάδα, τις επιχειρηματικές προτάσεις που παρακολούθησαν, σε εκπομπές στην τηλεόραση. Χάρηκα γιατί νιώθω ότι «τα παιχνίδια ρόλων» βοηθούν τους συμμετέχοντες να ξεφύγουν από τη μιζέρια της φυλακής, να μην επαναπαύονται, να μην περιμένουν από την πολιτεία ή άλλους να τους βρουν λύσεις αλλά να παίρνουν πρωτοβουλίες και να ονειρεύονται.

Το εργαστήρι ξεκίνησε με γέλιο που προκάλεσε ο ρόλος της γάτας και του ποντικιού. Στην αρχή ήταν λίγο επιφυλακτικοί αλλά μετά το διασκέδασαν με την καρδιά τους. Τελικά τα «ποντίκια» αποδείχτηκαν πολύ ανταγωνιστικά. Ενώ αυτοί οι ρόλοι θεωρούνται παιδικοί, εντούτοις το

παιχνίδι βοήθησε στο δέσιμο της ομάδας και στην δημιουργία ενός ωραίου κλίματος. Πλέον, όλοι με ευχάριστη διάθεση είναι έτοιμοι να αναλάβουν τα καθήκοντα τους, μέσα από τον ρόλο του σύμβουλου επιχειρήσεων.

Προς διευκόλυνση τους, και γνωρίζοντας τις πρακτικές δυσκολίες του εγκλεισμού, η εμψυχώτρια αποθήκευσε σε στικάκι επιχειρηματικές ιδέες για να τις παρουσιάσει και να της φέρει προς σχολιασμό της ομάδας. Παρουσιάστηκε η ιδέα ενός αεροπλάνου βυθισμένο στην θάλασσα, ένα στούντιο με ανέσεις και διπλό δωμάτιο σε σπηλιά, ενοικιαζόμενο πέτρινο κρεβάτι σε αυλή, μπουκάλι με λάδι σε δημοπρασία και πώληση 510 ευρώ, επώνυμη εταιρεία να καίει προϊόντα εκατομμυρίων ευρώ, τιμωρία στελεχών επιχειρήσεων από κινέζους επιχειρηματίες, κάψουλες(μικροσκοπικά μετακινούμενα δωμάτια) ξεκούρασης σε αίθουσες αναμονής σε αεροδρόμια, δωμάτια ξεκούρασης για διάλειμμα από δουλειά στο κέντρο της πόλης κ.α.

Το ενδιαφέρον ήταν μεγάλο και οι περιπτώσεις προκάλεσαν την προσοχή των συμμετεχόντων. Ένα μέλος της ομάδας όμως σήμερα δεν συμμετείχε όπως τις άλλες φορές. Έδειχνε εσωστρέφεια και νοηλικότητα. Το μυαλό του έδειχνε να ταξιδεύει και να χάνεται. Τον πλησίασα διακριτικά και τον ρώτησα αν μπορούσαμε να τον βοηθήσουμε. Ήταν στενοχωρημένος για προσωπικό του ζήτημα που αφορούσε την μείωση ή όχι της ποινής του στην φυλακή. Με ευχαρίστησε για το ενδιαφέρον και από εκείνη την στιγμή άρχισε να συμμετέχει και να λέει την γνώμη του αλλά υποτονικά και χωρίς διάθεση αντιπαράθεσης. Πιστεύω, πως έστω για λίγο, τον βοηθήσαμε να αφήσει στην άκρη το προσωπικό του πρόβλημα, με το να σκέπτεται και να σχολιάζει τα προβλήματα από λανθασμένες επιχειρηματικές δράσεις.

Γενικά διέκρινα μεγάλη παρατηρητικότητα με εύστοχες παρατηρήσεις και σύνθετη σκέψη. Στο θέμα της δημοπρασίας ενός μπουκαλιού λαδιού σκέφτηκαν πως η ποιότητα του θα ήταν εξαιρετική και θα αξίζει να κοστολογείται ακριβά. Ένα άτομο μάλιστα, παρατηρώντας ότι το μπουκάλι του λαδιού φωτογραφήθηκε δίπλα σε μια υπερωνόβια ελιά, έκανε ακριβή εκτίμηση της αξίας του. Διαπιστώνω λοιπόν πως μέσα από ορθολογική σκέψη προσπαθούν να εκτιμήσουν και να κατανοήσουν την καταναλωτική συμπεριφορά και δίνεται η αφορμή να συζητάμε θέματα σοβαρού γνωστικού περιεχομένου. Ναι λοιπόν, από αυτά που παρατηρώ, προσωπικά έχω σοβαρές ενδείξεις, πως τα παιχνίδια ρόλων μπορούν να βοηθήσουν αποτελεσματικά στην μάθηση και μάλιστα με πιο ευχάριστο και δημιουργικό τρόπο, αξιοποιώντας τις γνώσεις των ατόμων αλλά και ενισχύοντας προσωπικές δεξιότητες.

10^η ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ

Θέμα: Σχεδιασμός και διατύπωση επιχειρηματικής πρότασης.

Στόχος Γνώσεων:

- Να σχεδιάζουν τεκμηριωμένες επιχειρηματικές προτάσεις.

Στόχος Δεξιοτήτων:

- Να προσαρμόζουν τις επιχειρηματικές τους προτάσεις στις επιθυμίες του καταναλωτικού κοινού. *Ομαδικότητα, επιχειρηματολογία, ενεργητική ακρόαση, συγκροτημένη σκέψη, φαντασία, αντιμετώπιση αντιρρήσεων.*

Πρόβλημα: Πειστική παρουσίαση επιχειρηματικής πρότασης με τεκμηριωμένα και εμπεριστατωμένα επιχειρήματα ώστε να είναι η επικρατέστερη.

Εκπαιδευτικές τεχνικές

Παγωμένες εικόνες: Χωριζόμαστε σε δύο ομάδες και δημιουργούμε παγωμένη εικόνα, με τον περιορισμό το θέμα να είναι εμπνευσμένο είτε από τον αγροτουρισμό είτε να σχετίζεται με βιολογικά προϊόντα. Ξεκινά η πρώτη ομάδα ενώ η δεύτερη προσπαθεί να μαντέψει και εναλλάξ.

Ψηφοφορία Τώρα ήρθε η ώρα τα άτομα, ανεξαρτήτως της ομάδας που ανήκουν, να ψηφίσουν την πρόταση της αρεσκείας τους μεταξύ αγροτουρισμού και βιολογικών προϊόντων, με μυστικότητα και χωρίς να επηρεάζει ο ένας τον άλλο. Η καταγραφή γίνεται σε χαρτάκια που μαζεύονται σε μια αυτοσχέδια κάλη. Ορίζεται 3μελής επιτροπή που συλλέγει τα χαρτιά και κάνει την καταμέτρηση. Στο τέλος, η επιτροπή ανακοινώνει τα αποτελέσματα με την επικρατέστερη επιχειρηματική πρόταση.

«Αντιπαράθεση απόψεων»: Πλέον υπάρχει μία επιχειρηματική πρόταση και οι συμμετέχοντες, χωρισμένοι σε ομάδες καλούνται να αντιπαραθέσουν τις απόψεις τους, για τον λεπτομερή σχεδιασμό της πρότασης όπως π.χ. ποιο θα είναι το προφίλ του καταναλωτή που απευθύνονται, η κοινωνική τάξη που ανήκει, με ποιον τρόπο θα επικοινωνήσουν μαζί του κτλ.

Συζήτηση: Μετά την παρουσίαση των προτάσεων και την αντιπαράθεση των απόψεων θα αποφασιστεί αν θα καταλήξουν σε μία πρόταση για τον πελάτη ή αν του παρουσιάσουν δύο διαφορετικές επιλογές και αφήσουν την τελική κρίση σε εκείνον.

Δάσκαλος σε ρόλο: Η δασκάλα, στον ρόλο του πελάτη, ακούει τις προτάσεις, ζητά τυχόν επιπλέον διευκρινήσεις και παίρνει αποφάσεις.

Αναστοχασμός: Συζητάμε κατά πόσο γνώσεις και πληροφορίες από τις προηγούμενες συναντήσεις λειτούργησαν βοηθητικά και για τις δυσκολίες αλλά και τα πλεονεκτήματα να συνεργάζεσαι ομαδικά.

Σχόλια – Παρατηρήσεις: Η πρώτη ομάδα δημιούργησε εικόνα συγκομιδής ελιάς και η δεύτερη ομάδα εικόνα από την παρασκευή τυριού. Τα άτομα έχουν εμπειρίες από αγροτικές δουλειές και δεν δυσκολεύτηκαν να διαλέξουν θέμα. Ήταν χαρούμενοι και συνεργάζονταν μεταξύ τους. Αρχικά χρησιμοποιούσαν και κίνηση για την απόδοση του θέματος και στη συνέχεια πάγωσαν την εικόνα. Ήταν ευρηματικοί και παραστατικοί, αξιοποιώντας αντικείμενα από την αίθουσα όπως ήταν η σκούπα για το τίναγμα των ελιών.

Στην ψηφοφορία η πρόταση που επικράτησε ήταν του αγροτουρισμού και παρατήρησα ότι, μέσα από τον ρόλο του συμβούλου επιχειρήσεων, ήταν ευκολότερο να εγκαταλείψουν τη δική τους πρόταση (βιολογικά προϊόντα) προκειμένου να συνεργαστούν και να καταλήξουν σε μια πρόταση για τον πελάτη τους. Λειτούργησαν λοιπόν ορθολογικά και επαγγελματικά, βάζοντας στην άκρη μικροεγωισμούς και με εγρήγορση άρχισαν να σκέφτονται και να σχεδιάζουν την δική τους πρόταση στην νέα πρόκληση που αφορά τον αγροτουρισμό.

Πρόταση 1^η

«Διαθέτουμε ένα κτήμα 30 στρεμμάτων. Στην είσοδο του κτήματος κατασκευάζουμε αναψυκτήριο και εστιατόριο. Εντός του ίδιου χώρου ξεκινάμε και φτιάχνουμε είκοσι ξενώνες πέτρινους. Στο κέντρο του κτήματος μια παιδική χαρά και μια πισίνα για μικρούς και μεγάλους. Βόρεια του κτήματος φτιάχνουμε μικρούς στάβλους με όλων των ειδών των ζώων. Το κοινό που απευθυνόμαστε είναι οικογένειες με μικρά παιδιά. Συνεπώς θέλουμε αρκετό κόσμο για να γεμίσει το κτήμα και όταν φεύγουν αυτοί να έρχονται αμέσως άλλοι διότι, η κατανάλωση φέρνει το κέρδος. Επίσης στο εστιατόριο θα διαθέτουμε ντόπια κρέατα, αυγά, κότες, κόκορα, κρασί από το αμπέλι μας. Επίσης θα διαθέτουμε όλων των ειδών τα φρούτα, βιολογικά όλων των εποχών. Επιπλέον τυροκομικά, κρασί, τσίπουρο, αυγά, ρίγανη, γλυκά του κουταλιού, χυλοπίτες, τραχανά, ελιές, λάδι και πολλά άλλα είδη. Το οικογενειακό εισόδημα των πελατών πρέπει να είναι γύρω στα 2000 ευρώ. Θα δημιουργηθούν όμως διαφορετικά πακέτα υπηρεσιών που θα απευθύνονται και στις

χαμηλότερα οικονομικές τάξεις. Έγινε πρόταση διαφήμισης και επικοινωνίας σε ιδιωτικά σχολεία με το σκεπτικό ότι οι οικογένειες τους έχουν την οικονομική άνεση για διακοπές».

Πρόταση 2^η

«Για τον αγροτουρισμό επιλέχτηκε η περιοχή με τους καταρράκτες της Νέδας. Εκεί θα δημιουργηθούν διάσπαρτα δεντρόσπιτα για διαμονή με παροχή internet. Θα κατασκευαστούν καφετέρια και εστιατόριο σε παραδοσιακό Νερόμυλο. Θα υπάρχουν μικρές φάρμες με λίγα ζώα κάθε είδους π.χ. κουνελάκια, κότες, παπάκια. Παιδότοπος για δραστηριότητες και χαρούμενες ώρες για τα παιδιά. Αθλητικές εγκαταστάσεις π.χ. μπάσκετ, βόλει, τραπεζαρία ring rong. Επιπλέον θα υπάρχουν δραστηριότητες όπως Rafting, πεζοπορία στο ποτάμι, βόλτα με γαϊδουράκια – τάισμα σε στάβλο, τοξοβολία. Το κοινό που στοχεύουμε είναι οικογένειες οικονομικά ενεργές και ζευγάρια για διήμερες και τριήμερες διακοπές τον χειμώνα. Το καλοκαίρι θα υπάρχουν κατασκηνώσεις για παιδιά από τον Ιούνιο έως και τον Νοέμβριο. Θα γίνει παρουσίαση και διαφήμιση στα social media και πιο ειδικά θα προγραμματιστούν παρουσιάσεις σε συνεργασία με καλά κολέγια όπως Dire, Πλάτωνας, Μωραΐτη, Αμερικάνικο κολέγιο γιατί εκεί πάνε η elite των μαθητών».

Σχόλια – Παρατηρήσεις: Συνεργάστηκαν με επαγγελματισμό και δούλεψαν ομαδικά. Ανέσυραν γνώσεις και εμπειρίες σε συνδυασμό με την δημιουργική τους φαντασία. Συμμετείχαν όλοι ενεργά και οι όποιες αντιρρήσεις διαχειρίζονταν μέσα στην ομάδα. Στο τέλος οι προτάσεις αντιπροσώπευαν όλα τα μέλη και μπορώ να πω πως καμάρωναν γι' αυτές. Κάποια άτομα έχουν καλύτερο προφορικό λόγο και μεγαλύτερη αυτοπεποίθηση στις παρουσιάσεις. Υπάρχει το πρακτικό πρόβλημα της γλώσσας, ιδιαίτερα για τους αλλοδαπούς, κάτι που όμως δεν τους εμποδίζει να συμμετέχουν ενεργά και να αλληλεπιδρούν με όλη την ομάδα.

Τελικά, επειδή και οι δύο προτάσεις ήταν εξαιρετικές, ο πελάτης αποφάσισε να τις χρηματοδοτήσει και τις δύο. Ικανοποίηση και πολλά χαμόγελα ήταν ο απολογισμός της ημέρας. Συνειδητοποιώ πως ξεχνώ τις ιδιαιτερότητες του χώρου και νιώθω την ικανοποίηση της δασκάλας που εισπράττει την αποδοχή και το ενδιαφέρον των μαθητών της.

11^η ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ

Θέμα: Αξιοποίηση επιχειρηματικών ευκαιριών χωρίς ευδιάκριτες τις ενδείξεις επιτυχίας.

Στόχος Γνώσεων:

- Να σχεδιάζουν καινοτόμα προϊόντα.

Στόχος Δεξιοτήτων:

- Να προσαρμόζουν ιδέες από τον ανταγωνισμό στα δικά τους προϊόντα - υπηρεσίες.
Φαντασία, πρωτοτυπία, καινοτομία, αντίληψη, διάλογος.

Πρόβλημα: Σωστή αξιολόγηση επιχειρηματικών ευκαιριών, που δεν έχουν εμφανείς ενδείξεις επιτυχίας, λόγω της καινοτομίας και πρωτοτυπίας τους.

Εκτέλεση:

Καταιγισμός ιδεών: Καταγραφή στον πίνακα των πιο παράξενων προϊόντων ακόμα και φανταστικών.

Δάσκαλος σε ρόλο: Η δασκάλα, σε ρόλο επιχειρηματία, ανακοινώνει στους συμβούλους της επιχείρησης δύο νέες αλλά και πρωτότυπες επιχειρηματικές προτάσεις. Αφορά προϊόντα πώλησης ως σουβενίρ και καλύπτουν την ανάγκη της «Νοσταλγίας». Τα προϊόντα είναι αέρας σε συσκευασία μεταλλικού κουτιού και φυτό ελιάς σε μινιατούρα.

Πάρε θέση: Οι σύμβουλοι τοποθετούνται σχετικά με το αν βλέπουν κάποια επιχειρηματική ευκαιρία στις συγκεκριμένες προτάσεις, εάν πρέπει να αποσυρθούν προσωρινά ή να μην υλοποιηθούν ποτέ.

Χωρισμός σε ομάδες: Ανάλογα με την τοποθέτηση τους, πραγματοποιείται χωρισμός σε ομάδες και διατυπώνουν τα επιχειρήματα με τα οποία υπερασπίζονται τις προτάσεις τους.

Συζήτηση - αντιπαράθεση απόψεων: Κάθε ομάδα προσπαθεί, με διάλογο και τεκμηριωμένα επιχειρήματα, να πείσει τους υπόλοιπους για την τοποθέτηση της.

Ανοιχτή ψηφοφορία: Οι σύμβουλοι στο τέλος της συνεδρίασης τους ψηφίζουν ανοιχτά και καλούν τον επιχειρηματία για να του ανακοινώσουν τις αποφάσεις τους.

Αναστοχασμός – Συμπεράσματα: Θα πραγματοποιηθεί συζήτηση μέσα από την οποία θα αποκαλυφτεί ότι αυτές οι προτάσεις έχουν πραγματοποιηθεί. Βλέπουμε στον προτζέκτορα φωτογραφίες των προϊόντων και θα σχολιάσουμε τις σκέψεις και απόψεις των ομάδων με αυτές των πραγματικών συντελεστών.

Μελέτη περίπτωσης πραγματικής επιχειρηματικής δράσης και συγκεκριμένα: της Greek Oxygen που πουλάει ελληνικό αέρα στους τουρίστες. Η Greek Oxygen, σύμφωνα με τις δηλώσεις στελεχών της, «απευθύνεται σε όσους τουρίστες επιθυμούν φεύγοντας από την Ελλάδα να πάρουν ένα κομμάτι της μαζί τους επειδή νιώθουν νοσταλγία». Το ελληνικό οξυγόνο σε συσκευασία σουβενίρ, τιμολογείται από πέντε ευρώ έως 148,80 ευρώ (σε μαρμάρινη συσκευασία). Όπως αναφέρεται στην επίσημη σελίδα « Το Greek Oxygen είναι μια νέα γραμμή σουβενίρ που συνδυάζει τόσο τον ελληνικό πολιτισμό όσο και τον ορισμό το ίδιου του δώρου. Είναι ένα προϊόν, εντελώς νέο στην γραμμή των αναμνηστικών για όσους θέλουν να πάρουν ένα μέρος της Ελλάδας πίσω στο σπίτι τους. Είναι ένα αναμνηστικό ένα προειδοποιητικό σημάδι ότι κάποιος έχει επισκεφτεί την Ελλάδα. Είναι ένα δώρο που θα σημαίνει το μέγιστο όταν ο επισκέπτης φτάσει στο σπίτι. Μπορεί να πάει οπουδήποτε: στην παραλία, στο βουνό, στην σκηνή, μέσα στην τσάντα ή την βαλίτσα».

Δεύτερη περίπτωση η επιχειρηματική δράση της PlantBox που μετέτρεψε το δεντράκι της ελιάς σε σουβενίρ. Μια ελιά μινιατούρα μετατράπηκε σε πρωτότυπο σουβενίρ, ενώ για την τελειοποίηση της αρχικής ιδέας, χρειάστηκαν επτά έτη. Σήμερα η εταιρεία διακινεί τα προϊόντα της σε 22 χώρες της Ευρώπης, Αμερική, Ασία και Ωκεανία. Για μια ακόμα φορά θα διαπιστώσουμε πόσο απρόβλεπτοι είναι οι καταναλωτές

Σχόλια – Παρατηρήσεις: Στον καταγισμό ιδεών ενεργοποιήθηκε η φαντασία των συμμετεχόντων και μερικές από τις πιο πρωτότυπες ιδέες ήταν το ξενοδοχείο σε σπηλιά, ντίσκο σε μέρος όπου να υπήρχε παλιά νεκροταφείο, γυμναστήριο για προετοιμασία παιχτών για το surνίντορ, πλοίο τοποθετημένο σε έρημο για χρήση ξενοδοχείου ή εστιατορίου, θεματικό πάρκο όπως μια πόλη με θέμα τα σαγόνια του καρχαρία, σελίδα ιντερνέτ με πρωτότυπες ιδέες που ψάχνουν χρηματοδότες (τα δικαιώματα νομικά κατοχυρωμένα). Ιδιαίτερη ήταν και η ιδέα για συνεργασία της φυλακής με επιχειρήσεις για να τους δίνουν εργασία φασόν. Διακρίνεται έντονα η επιθυμία για οικονομική άνεση μέσα από την ασφάλεια της εργασίας που λειτουργεί ως κίνητρο για αλλαγή, ως μέσο για μια νέα ζωή. Τη σκέφτηκε ένας αλλά συμφώνησαν όλοι.

Σε ότι αφορά τις καινοτόμες επιχειρηματικές προτάσεις αυτές άρεσαν και οι δύο και εντέλει δεν αποσύρθηκε καμιά από το τραπέζι. Τα άτομα χωρίστηκαν σε ομάδες για να βρουν πλεονεκτήματα και μειονεκτήματα ώστε να επικρατήσει η μία. Πλέον είμαι σίγουρη πως δεν

τους νοιάζει απλά και μόνον η επικράτηση της μιας ομάδας έναντι της άλλης, αλλά σκέφτονται επιχειρηματικά, θέλοντας να επικρατήσει η καλύτερη και πιο κερδοφόρα πρόταση.

Πρόταση με αέρα

«Πώληση σε μεγάλες πόλεις με σοβαρή έλλειψη οξυγόνου στην Αμερική, Κίνα, Hong Kong και σε πυκνοκατοικημένες περιοχές, διαμερίσματα, γραφεία. Πώληση φιαλών οξυγόνου είτε άοσμο, είτε με άρωμα διαφόρων λουλουδιών. Κουτιά μικρής φιάλης με εξωτερικά χρώματα ανάλογα με το φυσικό άρωμα που περιέχουν. Τιμή πώλησης 10 δολάρια. Διαφήμιση σε τηλεόραση και ψηφιακό μάρκετινγκ. Χρησιμότητα και για ιατρικούς λόγους για την αύξηση εγκεφαλικών λειτουργιών και αποκατάσταση πνευμόνων στην αρχική τους κατάσταση με συχνή χρήση».

Πρόταση με ελιά

«Είναι αειθαλές και αιωνόβιο. Έχει ωραίο χρώμα (πράσινο και γκρι). Μας προσφέρει τροφή υψηλών προδιαγραφών. Είναι δυνατός ο τρόπος αναπαραγωγής της είτε με σπόρια, είτε με βλαστάρια που ριζοβολούν. Είναι όμορφο σουβενίρ το γλαστράκι της ελιάς και έχει ελάχιστες απαιτήσεις από θέμα καλλιέργειας. Έχει μεγάλο φάσμα εμπορευματικότητας γιατί είναι όμορφο και έχει τον συμβολισμό της ειρήνης. Είναι χαμηλό σε κόστος αναπαραγωγής. Όταν αναπτύσσεται πολύ το φτεύεις στον κήπο ή το χωράφι και έχεις και εισόδημα».

Τελικά μεταξύ των δύο προτάσεων επικράτησε η ελιά. Ίσως να ήταν η πιο λογική.

12^η ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ

Θέμα: Κύκλος Ζωής του Προϊόντος. Όλα ξεκινούν από μια ιδέα.

Στόχος Γνώσεων:

- Να αναγνωρίζουν τα στάδια που έχει ο κύκλος ζωής του προϊόντος.
- Να κατανοούν ότι σε κάθε στάδιο υπάρχει διαφορετική στρατηγική προϊόντος.

Στόχος Δεξιοτήτων:

- Δημιουργία νέων προϊόντων που να ικανοποιούν καταναλωτικές ανάγκες. *Φαντασία, ευρηματικότητα, δημιουργική γραφή,*

Πρόβλημα: Δημιουργία ευρηματικών και πρωτότυπων προϊόντων που να τα επιθυμούν οι καταναλωτές.

Εκπαιδευτικές τεχνικές

Καταιγισμός ιδεών: Καταγραφή στον πίνακα λέξεων που λένε αυθόρμητα οι συμμετέχοντες, με την συνθήκη να εκφράζουν κάποιο στάδιο από τον κύκλο της ζωής. Στη συνέχεια, γίνεται επιλογή λέξεων και σχηματισμός του κύκλου ζωής που αφορά τα προϊόντα.

Γράψε μια ιστορία: Οι συμμετέχοντες χωρίζονται σε ομάδες και γράφουν την ιστορία ενός συγκεκριμένου προϊόντος, δικής τους επιλογής. Ξεκινούν από την ιδέα υλοποίησης του και καταλήγουν στο σήμερα.

Καυτή καρτέκλα: Ένας από κάθε ομάδα τοποθετείται στην μέση του χώρου και παίρνει το ρόλο του προϊόντος από τις ιστορίες που έχουν γραφτεί. Αρχικά συστήνεται και μετά η άλλη ομάδα του κάνει ερωτήσεις για να πάρει περισσότερες πληροφορίες και να μάθει την ιστορία του. Δεν υπάρχει κάποιος περιορισμός στις ερωτήσεις, ούτε στερούνται φαντασίας. Μπορεί να αφορούν συναισθήματα και προσωπικές σκέψεις, δίνοντας στα προϊόντα μια ανθρώπινη διάσταση.

Σύνταξη Δελτίο Τύπου: Οι δύο ομάδες στέλνουν δελτίο τύπου στα μέσα μαζικής επικοινωνίας για τη δημιουργία ενός νέου προϊόντος.

Ειδήσεις: Από τις ειδήσεις ανακοινώνονται και γνωστοποιούνται στο καταναλωτικό κοινό τα νέα προϊόντα.

Αναστοχασμός: Συζήτηση και πληροφορίες από την επιχειρηματικότητα σχετικά με γκάφες των προϊόντων τους, όπως είναι η Coca cola και η Pepsi cola.

Σχόλια- Παρατηρήσεις

Οι λέξεις που ειπώθηκαν στον καταιγισμό ιδεών ήταν *γέννα, μωρό, παιδί, εφηβεία, ενηλικίωση, ωριμότητα, γερατειά, θάνατος*. Με αφορμή τον κύκλο ζωής του ανθρώπου ζητήθηκε, μέσα από τις λέξεις που σκέφτηκαν, να σχηματίσουν τον κύκλο ζωής ενός προϊόντος καταλήγοντας ότι: «στην αρχή είναι νέο χωρίς πωλήσεις, μετά αρχίζει να γίνεται γνωστό, ύστερα πετυχημένο με πολλές πωλήσεις και τέλος παύει να το αγοράζει ο κόσμος και πάει για απόσυρση».

Τα προϊόντα που επέλεξαν να γράψουν ιστορία ήταν το τσίπουρο και το λάδι αλλά με νέα, ιδιαίτερη γεύση και άρωμα. Ακολουθούν οι ιστορίες των δύο ομάδων:

1^η Τσίπουρο: *«Κατά την Παρασκευή του τσίπουρο έπεσε στο καζάνι κατά λάθος μήλο. Ο επιχειρηματίας παρατήρησε ότι το τσίπουρο πήρε ένα ωραίο άρωμα από το αιθυλένιο που έχει μέσα το μήλο. Αρχικά το δοκίμασε ο ίδιος και του άρεσε. Στην συνέχεια, το έδωσε για δοκιμή και σε άλλο κόσμο και τώρα πήρε την απόφαση στο καζάνι που βράζει τα σταφύλια να ρίχνει μέσα και μήλα και να παρασκευάζει τσίπουρο με αυτήν την ιδιαίτερη γεύση και άρωμα. Επιπλέον σκέφτεται να πειραματιστεί και σε νέες γεύσεις και να φτιάξει τσίπουρο από βατόμουρα και από σκουριχιά».*

2^η Λάδι με αρώματα: *«Παραγωγοί λαδιού καθώς τρώγανε σε καφενείο διάφορους μεζέδες, παρατήρησαν πως το λάδι που έπεφτε πάνω σε βότανα όπως ρίγανη και θυμάρι έπαιρνε μια ιδιαίτερη γεύση και έκανε τις σαλάτες, το τυρί και τα φαγητά νοστιμότερα. Σκέφτηκαν να ρίχνουν τα βότανα μέσα στο λάδι και να δημιουργήσουν αυτήν την ιδιαίτερη γεύση και άρωμα σε ένα προϊόν. Θα το πουλούσαν σε διάφορα μπουκαλάκια με διαφορετικές ετικέτες και φωτογραφίες από τα μέρη που προέρχονται τα βότανα».*

Στην συνέχεια, σε ρόλο δημοσιογράφου, ένας από κάθε ομάδα παρουσίασε το προϊόν στις ειδήσεις, αφού πρώτα όλοι μαζί συνέταξαν το κείμενο του δελτίου τύπου. Στη διαδικασία συμμετείχαν όλοι. Τα άτομα αλληλοβοηθιόντουσαν και όσοι δεν ήξεραν να γράφουν έλεγαν την γνώμη τους προφορικά. Δεν υπήρχε εφησυχασμός και η ομάδα κάλυπτε τις αδυναμίες των μελών της χωρίς να τους περιθωριοποιεί. Σήμερα, διέκρινα ομαδική συνεργασία, ανάπτυξη φαντασίας, κατάθεση προσωπικών εμπειριών και γνώσεων σε αγροτικά θέματα και προϊόντα, δημιουργική έκφραση, εμπέδωση γνώσεων και πληροφοριών από προηγούμενες συναντήσεις και χρησιμοποίηση τους στην διευθέτηση του προβλήματος.

13^η ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ

Θέμα: Ανάλυση SWOTT και πως μπορείτε να τη χρησιμοποιήσετε στην επιχείρησή σας.

Στόχος Γνώσεων:

- Να αναγνωρίζουν τα δυνατά και αδύνατα χαρακτηριστικά της επιχείρησής.
- Να διακρίνουν τις ευκαιρίες και τις απειλές από το εξωτερικό περιβάλλον.

Στόχος Δεξιοτήτων:

- Χρησιμοποίηση της ανάλυσης SWOTT για χάραξη στρατηγικής και ικανότητα μετατροπής των απειλών σε ευκαιρίες. *Αυθόρμητισμός, κριτική σκέψη, αντίληψη, ευρηματικότητα, επιχειρηματικότητα.*

Πρόβλημα: Διαχείριση κατάστασης ώστε να μετατραπεί η απειλή σε ευκαιρία και η αδυναμία σε σημείο υπεροχής για την επιχείρηση.

Εκπαιδευτικές τεχνικές

Δάσκαλος σε ρόλο: Δίνεται από την εμπυχωτρία η πληροφορία ότι πελάτης, γνωστής εταιρείας ταξιδιών, επιθυμεί να συνεκτιμηθούν οι δικές του πληροφορίες με αυτές που θα συγκεντρώσουν οι σύμβουλοι και να γίνει ανάλυση SWOTT,

Καταιγισμός ιδεών: Εκφράζονται όλοι αυθόρμητα και γρήγορα λέγοντας λέξεις που τους θυμίζουν τις λέξεις: δύναμη, αδυναμία, ευκαιρία και απειλή. Γίνεται η κατηγοριοποίηση των λέξεων και ξεχωρίζουμε αυτές που θα μπορούσαν να αφορούν μια επιχείρηση.

Έρευνα αγοράς: Σχηματισμός ερωτηματολογίου και έρευνα αγοράς για συλλογή πληροφοριών που ενδιαφέρουν τον πελάτη.

Εταιρική σύσκεψη: Συζήτηση γύρω από τις πληροφορίες που μας έδωσε η έρευνα αγοράς και σύγκριση με τις πληροφορίες που έδωσε ο πελάτης για την επιχείρηση του.

Πάρε θέση: Εξακρίβωση των δυνατών και αδύνατων χαρακτηριστικών της επιχείρησης. Εντοπισμός των απειλών και των ευκαιριών από το εξωτερικό περιβάλλον, .

Χωρισμός σε ομάδες: Δημιουργούνται δύο ομάδες που κάνουν τις δικές τους προτάσεις ώστε να αντιστραφούν τα παραπάνω αρνητικά χαρακτηριστικά και να γίνουν θετικά. Έτσι τελικά επικρατούν μόνον δυνατότητες και ευκαιρίες για την επιχείρηση.

Αναστοχασμός: Γνωστοποίηση στους συμμετέχοντες ότι η ανάλυση SWOTT αποτελεί βασικό στοιχείο ενός επιχειρηματικού σχεδίου και οι προτάσεις που έκαναν οι ίδιοι τους είναι στρατηγικές που αφορούν την ανάλυση SWOTT. Συζητάμε ότι τους εντυπωσίασε, ότι τους απασχόλησε, δίνουμε διευκρινήσεις και λύνουμε τυχόν απορίες. Πρόταση της εμπυχωτρίας να σκεφτεί ο καθένας για τον εαυτό του την ανάλυση SWOTT βρίσκοντας τα θετικά και αρνητικά χαρακτηριστικά της προσωπικότητας του, να αντιληφτούν τρόπους, ώστε να αντιστρέψουν τα

αρνητικά σε θετικά και να διερευνήσουν και αξιοποιήσουν ευκαιρίες που βρίσκονται στο περιβάλλον, αποφεύγοντας τις απειλές.

Σχόλια – Παρατηρήσεις

Κατά τον καταγισμό ιδεών οι λέξεις που ειπώθηκαν και εκφράζουν: Δύναμη ήταν: *λεφτά, οικογένεια, εργασία, ελευθερία, μόρφωση*. Αδυναμία: *ποτό, γυναίκες, ανεργία, αφραγκία, αμορφωσιά, χαρτιά, μοναξιά*. Ευκαιρία: *χρηματοδότηση, αλλαγή νόμου, επιδότηση, νέα επαγγέλματα*. Απειλή: *πόλεμος, σύγκρουση, μάλωμα, καυγάς, αντίπαλος*. Ενώ οι λέξεις δόθηκαν με την σκέψη της ανθρώπινης υπόστασης ωστόσο καταλήξαμε ότι και σε ένα επιχειρηματικό περιβάλλον υπάρχει ανάγκη για λεφτά και χρηματοδότηση, πρέπει οι υπάλληλοι να είναι μορφωμένοι, να παρακολουθούνται οι αλλαγές του νόμου και να χρησιμοποιούνται προς όφελος της επιχείρησης, υπάρχουν αντίπαλοι - ανταγωνιστές και φυσικά ο πόλεμος αποτελεί απειλή όπως επίσης και οι καυγάδες που στον εργασιακό χώρο διαλύουν την επικοινωνία και το ομαδικό πνεύμα. Ασφαλώς από τις λέξεις αυτές είναι για άλλη μια φορά ξεκάθαρο ότι τους λείπει η οικογένεια τους, έχουν αγωνία για την εργασία και τα χρήματα, τους ενδιαφέρει η εκπαίδευση και παρακολουθούν αλλαγές του νόμου που θα τους φέρει πιο κοντά στην ελευθερία τους.

Το ερωτηματολόγιο για την έρευνα αγοράς, δημιουργήθηκε από κοινού με τέσσερις ερωτήσεις που στην συνέχεια τις απάντησαν. Οι ερωτήσεις ήταν οι εξής: «Τι τους επηρεάζει στην επιλογή του ταξιδιού», «Πόσα χρήματα είναι διατεθειμένοι να δώσουν», «Εάν προτιμούν ταξίδια στο εξωτερικό», «Για ποιους λόγους ταξιδεύουν». Η αναφορά σε ταξίδια δημιούργησε ένα ευχάριστο περιβάλλον και μας ταξιδέψαμε σε μονοπάτια φαντασίας και διαδρομές που χάραξε το μυαλό μας. Ακούστηκαν εκφράσεις όπως « άντε να τα μαζεύουμε να φύγουμε... καλό μας ταξίδι... βουνό ή θήλασα»;

Από τις πληροφορίες που μας έδωσε η υποτιθέμενη έρευνα αγοράς και σε σύγκριση με τις ενημερώσεις του πελάτη οι σύμβουλοι παρατήρησαν πως ο πελάτης δεν χρησιμοποιεί τα social media ενώ το προσωπικό του δεν γνωρίζει από ιντερνέτ. Πολλοί πελάτες όμως ψάχνουν και κλείνουν τα ταξίδια τους ηλεκτρονικά. Άρα αυτό είναι ξεκάθαρα μια αδυναμία του πελάτη που πρέπει να την αντιμετωπίσει φτιάχνοντας δική του ιστοσελίδα στο ιντερνέτ με την δυνατότητα γρήγορα και άνετα ο πελάτης να πληρώνει τα έξοδα των διακοπών του. Επίσης, καλό θα ήταν να έχει έναν εκπαιδευμένο υπάλληλο που να διαχειρίζεται και θα παρακολουθεί την ιστοσελίδα.

Επίσης, εντύπωση τους έκανε ότι ο πελάτης τους ασχολείται κυρίως με ταξίδια εντός Ελλάδας ενώ τον τελευταίο καιρό εμφανίστηκε στην περιοχή του ανταγωνιστής ο οποίος έχει καλή φήμη για τα ταξίδια που οργανώνει στο εξωτερικό. Οι σύμβουλοι προτείνουν στον πελάτη τους να επιδιώξει συνάντηση με τον ανταγωνιστή του και να συζητήσουν το ενδεχόμενο μιας συνεργασίας μετατρέποντας έτσι την απειλή σε συνεργασία. Όπως πολύ χαρακτηριστικά είπαν «έτσι θα ανοίξουν και τις δουλειές τους και θα στηρίζει ο ένας τον άλλο». Ασφαλώς δεν έλειψαν και οι επιφυλακτικότεροι που είχαν αρνητικές εμπειρίες από επαγγελματικές συνεργασίες αλλά όλοι συμφώνησαν ότι ήταν καλό να γίνει «διερεύνηση του τοπίου». Άλλωστε, όπως πολύ εύστοχα είπε κάποιος « εμείς την δουλειά μας την κάναμε. Δώσαμε επιλογές και προτάσεις στον πελάτη».

Βλέπω ξεκάθαρα ότι υπάρχει πρόοδος γνωστικού περιεχομένου, ανάπτυξη κριτικής σκέψης και η διάθεση τους για επίλυση επιχειρηματικών προβλημάτων παραμένει αμείωτη. Η σημερινή αναφορά στο ιντερνέτ και τα social media έδωσε την αφορμή να εκφράσουν το παράπονο τους ότι τα στερούνται στην φυλακή. «Θα ήταν ένας τρόπος να ταξιδεύουμε στον έξω κόσμο» ακούστηκε να λέει κάποιος και συμφώνησαν όλοι με ένα νεύμα. Τους είναι πολλή σημαντική η επικοινωνία με την έξω κοινωνία και διαπιστώνω πόσο σημαντικό είναι, εάν δεν μπορούν να βγουν αυτοί έξω, να μπορεί με κάποιους τρόπους να μπαίνει η κοινωνία μέσα και να μην χάνεται η επαφή και η κοινωνικοποίηση.

14^η ΣΥΝΑΝΤΗΣΗ

Θέμα: Αντιμετώπιση παραπόνων

Στόχος Γνώσεων:

- Να αναγνωρίζουν πως τα παράπονα των πελατών είναι η ευκαιρία της επιχείρησης να διορθώσει τα λάθη της και να διαφυλάξει το όνομα της.

Στόχος Δεξιοτήτων:

- Να διαχειρίζονται τα παράπονα των πελατών κατά τέτοιον τρόπο ώστε η επιχείρηση να αποκτά συγκριτικό πλεονέκτημα. *Φαντασία, δημιουργική γραφή, επικοινωνία, ευρηματικότητα, υπομονή, ενσυναίσθηση, μη λεκτική επικοινωνία.*

Πρόβλημα: Να μετατρέψουν τον δυσαρεστημένο πελάτη σε διαφημιστή της επιχείρησης.

Εκπαιδευτικές τεχνικές

Ερμηνεία της πρότασης: «Τα παράπονα εμφανίζονται όταν οι εμπειρίες των πελατών είναι μικρότερες από τις προσδοκίες τους».

Δάσκαλος σε ρόλο: Ξενοδοχειακή επιχείρηση μας καλεί, στο νησί της Ρόδου, ζητώντας σεμινάρια για εκπαίδευση των υπαλλήλων της σε θέματα αντιμετώπισης παραπόνων των πελατών της.

Δραματοποίηση: Φοράμε τις γραβάτες μας, για να κάνουμε καλή εντύπωση στον πελάτη και πετάμε με το αεροπλάνο για τον προορισμό μας.

Θέατρο φόρουμ: Παίζεται η αληθινή ιστορία δυσαρεστημένου πελάτη σε πεντάστερο ξενοδοχείο. Τα στελέχη αντιμετωπίζουν τα παράπονα έτσι όπως νομίζουν καλύτερα. Όποιος έχει να προτείνει κάτι άλλο σηκώνεται και παίζει μέχρι να μην υπάρχει άλλος εθελοντής.

Συζήτηση - προτάσεις: Συμφωνούμε ή διαφωνούμε με τους χειρισμούς των στελεχών και κάνουμε, πλέον ως σύμβουλοι, τις δικές μας προτάσεις ώστε ο πελάτης όχι απλά να ικανοποιηθεί εκείνη την στιγμή αλλά να γίνει πιστός πελάτης και να διαφημίζει το ξενοδοχείο σε άλλους.

Αναστοχασμός: Μιλάμε για ζητήματα επικοινωνίας και οριοθετούμε τους κανόνες που πρέπει να υπάρχουν στον εργασιακό χώρο και στις ανθρώπινες σχέσεις γενικότερα.

Σχόλια - Παρατηρήσεις:

Τα παράπονα πελατών που ήρθαν αυθόρμητα στο μυαλό των συμμετεχόντων ήταν η κακή εξυπηρέτηση, ακριβές τιμές, χάλια ποιότητα, ψέματα στην διαφήμιση, κακή συμπεριφορά υπαλλήλων. Άρα αμέσως μπήκαμε στο θέμα της σημερινής μας συνάντησης. Όταν ξέρουμε το πρόβλημα, έρχεται η ώρα να το αντιμετωπίσουμε και να βρούμε ικανοποιητικές, για όλους λύσεις. Η αναφορά σε ταξίδι, έστω και επαγγελματικό, ανεβάζει την διάθεση και οι γραβάτες που τους έφερα από τη μια μας θυμίζουν τους κανόνες επαγγελματικής εμφάνισης από την άλλη γίνεται μια σύνδεση με την πρώτη μας γνωριμία σε ένα θεατροπαιδαγωγικό πρόγραμμα επιχειρηματικότητας που τις είχαμε ξαναχρησιμοποιήσει.

Η ιστορία του δυσαρεστημένου πελάτη είναι εμπνευσμένη από αληθινό περιστατικό. Η δυσαρέσκεια του πελάτη δημιουργήθηκε, γιατί ενώ βρισκόταν σε πεντάστερο ξενοδοχείο το

νερό στο μπάνιο ήταν κρύο, το air condition είχε χαμηλή απόδοση και στο πάτωμα κυκλοφορούσε μια κατσαρίδα. Οι προτάσεις των συμβούλων μας ήταν να γίνουν αρχικά όλες οι διαδικασίες, χωρίς ο πελάτης να χρειάζεται να ψάχνει τους αρμόδιους, να υπάρχει ενδιαφέρον και να επισκεφτούμε τον πελάτη με τους συνεργάτες μας για να διαπιστώσουμε την έκταση των προβλημάτων και να δώσουμε λύση, να εξυπηρετήσουμε τον πελάτη είτε με άμεση αλλαγή δωματίου, ίσως και με τοποθέτηση του σε ακριβότερο, χωρίς χρέωση, επιπλέον εκπτώσεις και δωρεάν υπηρεσίες, Βλέπω, πως ως φιλοσοφία, επιλέγουν ξεκάθαρα τον προσανατολισμό της επιχείρησης στην ικανοποίηση των αναγκών του πελάτη ενώ ταυτόχρονα δείχνουν συναδελφική αλληλεγγύη και ομαδικό πνεύμα γιατί κανείς δεν ήθελε να χρεωθεί η ευθύνη σε κάποιον υπάλληλο. Τελικά νομίζω πως ένα ακόμα πρόβλημα βρήκε την λύση του. Με αυτές τις προτάσεις, που δεν διαφέρουν πολύ από αυτές που έγιναν στην πραγματικότητα, θα πετύχουν αντιστροφή των συναισθημάτων του πελάτη, που θα είναι ευχαριστημένος από την εξυπηρέτηση και τον τρόπο που το ανθρώπινο δυναμικό της επιχείρησης έλυσε τα προβλήματα του.

Συνειδητοποιώ πως, εντελώς τυχαία, γίνεται μια σύνδεση της τελευταίας μας συνάντησης με την πρώτη στην οποία, μέσα από το παιχνίδι ρόλων πωλητή και πελάτη, είχαμε ξανασυζητήσει την σπουδαιότητα να είναι ο πελάτης μας ικανοποιημένος για να κάνει επαναλαμβανόμενες πωλήσεις και να μας διαφημίζει στον κύκλο γνωριμιών του.

Επίλογος: Κάπως έτσι το ταξίδι μας ολοκληρώνεται. Ένα ταξίδι ανάπτυξης προσωπικών δεξιοτήτων και γνώσεων, μέσα από τις δεκατέσσερις συναντήσεις, που κάθε μια είχε την δική της ξεχωριστή διαδρομή. Οδηγηθήκαμε σε νέες εμπειρίες και ανακαλύψαμε πράγματα για τον εαυτό μας αλλά και για τις επιχειρήσεις. Ήταν μια συγκλονιστική εμπειρία για μένα και συγκινητικό να εκφράζεται η επιθυμία να ξαναεπιστρέψω. Τα ταξίδια μάλλον, όπως και η γνώση, δεν εξαντλούνται ποτέ, απλά βρίσκουν νέους προορισμούς.

ΠΑΡΑΡΤΗΜΑ 3^ο

ΕΡΩΤΗΜΑΤΟΛΟΓΙΟ ΑΡΧΙΚΗΣ ΣΥΝΕΝΤΕΥΞΗΣ

Το παρακάτω ερωτηματολόγιο συμπληρώθηκε, πριν την έναρξη των βιοματικών εργαστηρίων, για να καταλάβει η ερευνήτρια τις γνώσεις των ατόμων στο Μάρκετινγκ και την επιχειρηματικότητα και να αποφασίσει το περιεχόμενο των εργαστηρίων καθώς και το επίπεδο των επιχειρηματικών προβλημάτων που καλούνταν κάθε φορά να επιλύσουν.

ΕΡΩΤΗΣΗ 1^η

Θα μπορούσε ένας καλός επιχειρηματίας να κάνει προβλέψεις για το μέλλον της επιχείρησης του μόνο με την εμπειρία και τη διαίσθηση του. ΣΩΣΤΟ ΛΑΘΟΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 2^η

Ο ανθρώπινος παράγοντας δεν είναι τόσο σημαντικός σε μια επιχείρηση αρκεί να εφαρμόζεις πετυχημένες συνταγές. ΣΩΣΤΟ ΛΑΘΟΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 3^η

Για την κερδοφορία μιας επιχείρησης, πρέπει να πουλήσεις ότι έχει χωρίς να σε ενδιαφέρει κάτι άλλο. Ο πελάτης έρχεται και φεύγει. Είναι περιττό να πρέπει να κατανοήσεις τον πελάτη για να ικανοποιήσεις τις ανάγκες του. ΣΩΣΤΟ ΛΑΘΟΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 4^η

Το Μάρκετινγκ είναι πολυέξοδο και δυσνόητο για τις μικρές επιχειρήσεις.

ΣΩΣΤΟ ΛΑΘΟΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 5^η

Θα μπορούσε μια μικρή επιχείρηση της γειτονιάς, ακόμα και ένα περίπτερο, να εφαρμόσει τις πρακτικές και τη φιλοσοφία του μάρκετινγκ. ΣΩΣΤΟ ΛΑΘΟΣ

ΕΡΩΤΗΣΗ 6^η

Το Μάρκετινγκ δεν κατασκευάζει ανάγκες αλλά, μαζί και με άλλους παράγοντες, επιδρά στις επιθυμίες των καταναλωτών. ΣΩΣΤΟ ΛΑΘΟΣ

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΑΝΤΙΣΤΟΙΧΗΣΗΣ

Να αντιστοιχήσετε τα περιεχόμενα του πίνακα 1 με αυτά του πίνακα 2

ΠΙΝΑΚΑΣ 1**ΠΙΝΑΚΑΣ 2**

- | | |
|--------------|----------------------------|
| 1 ΑΝΑΓΚΗ • | • ΜΑΚΑΡΟΝΙΑ
ΣΤΗΝ ΙΤΑΛΙΑ |
| 2 ΕΠΙΘΥΜΙΑ | • ΦΑΓΗΤΟ |
| 3 ΑΠΑΙΤΗΣΗ • | • ΜΑΚΑΡΟΝΙΑ |

ΕΡΩΤΗΣΕΙΣ ΣΩΣΤΟΥ – ΛΑΘΟΥΣ

Να σημειώσετε \checkmark για το σωστό και **X** για το λάθος

Ο πελάτης αγοράζει μια φορά και μπορεί να μην τον ξαναδείξ.

Το Μάρκετινγκ δεν το αφορά τα κέρδη της επιχείρησης.

Δεν μας ενδιαφέρουν οι ανάγκες του πελάτη. Αν το προϊόν είναι καλό θα πουλήσει.