

Δραστηριότητα ομαδικής συζήτησης: MT1.1_3

Αξιολόγηση σεναρίων επικοινωνίας πραγματικής ζωής

Στόχος:

Να βοηθήσει τους συμμετέχοντες να κατανοήσουν πώς η λεκτική αλληλεπίδραση και τα γλωσσικά στυλ επηρεάζουν την επικοινωνία σε πραγματικά σενάρια συζητώντας και αξιολογώντας διάφορες καταστάσεις.

Χρόνος:

30-40 λεπτά

Οδηγίες:

1. **Χωρίστε την ομάδα σε μικρές ομάδες (3-5 συμμετέχοντες ανά ομάδα).**
2. **Δώστε σε κάθε ομάδα σενάρια επικοινωνίας από την πραγματική ζωή που αντικατοπτρίζουν διαφορετικά περιβάλλοντα. Παραδείγματα σεναρίων θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν:**
 - ο Μια επαγγελματική συνάντηση όπου ένας διευθυντής δίνει ανατροφοδότηση σε έναν εργαζόμενο.
 - ο Διαπραγμάτευση μεταξύ αγοραστή και πωλητή για ένα συμβόλαιο.
 - ο Παρουσίαση σε ενδιαφερόμενους ή πελάτες.
 - ο Μια συζήτηση για ένα κοινωνικό θέμα μεταξύ δύο συναδέλφων.
3. **Ερωτήσεις για συζήτηση:**
 - ο Ποιος τύπος λεκτικής αλληλεπίδρασης χρησιμοποιείται σε αυτό το σενάριο (συζήτηση, διαπραγμάτευση, παρουσίαση ή αντιπαράθεση);
 - ο Ποιο γλωσσικό ύφος (επίσημο, ανεπίσημο, πειστικό) είναι το καταλληλότερο για αυτό το σενάριο; Γιατί;
 - ο Πόσο αποτελεσματική είναι η επικοινωνία σε αυτό το σενάριο; Τι θα μπορούσε να τη βελτιώσει;
 - ο Πώς επηρεάζει την επικοινωνία η γλώσσα του σώματος ή ο τόνος της φωνής;
4. **Ομαδική παρουσίαση:**
 - ο Μετά τη συζήτηση, κάθε ομάδα παρουσιάζει τα ευρήματά της στους υπόλοιπους συμμετέχοντες.
 - ο Θα πρέπει να επισημάνουν τις βασικές λεκτικές αλληλεπιδράσεις, τα γλωσσικά στυλ και τις στρατηγικές επικοινωνίας που χρησιμοποιήθηκαν στο σενάριο που τους ανατέθηκε, μαζί με προτάσεις βελτίωσης.

Προσάρτηση στην MT
Εργασία 2.3



Co-funded by
the European Union

Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ' ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

5. Ρόλος του συντονιστή:

- Ο συντονιστής συντονίζει τη συζήτηση, διασφαλίζοντας τη συμμετοχή όλων.
- Παρέχετε ανατροφοδότηση σχετικά με την ανάλυση της ομάδας, εστιάζοντας στον εντοπισμό βασικών πληροφοριών σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο η αποτελεσματικότητα της επικοινωνίας μπορεί να αλλάξει ανάλογα με το πλαίσιο και τον τύπο αλληλεπίδρασης.

Υλικά:

- Εκτυπωμένα ή ψηφιακά αντίγραφα των σεναρίων.
- Flipcharts ή μια κοινή ψηφιακή πλατφόρμα (π.χ. Google Docs) για να σημειώσει κάθε ομάδα τις παρατηρήσεις της.

Αποτελέσματα:

Μέχρι το τέλος της συζήτησης, οι συμμετέχοντες θα είναι σε θέση να:

- Προσδιορισμός τύπων λεκτικών αλληλεπιδράσεων σε πραγματικά περιβάλλοντα.
- Αξιολογήστε την αποτελεσματικότητα των γλωσσικών στυλ σε διάφορα σενάρια επικοινωνίας.
- Παροχή εποικοδομητικών προτάσεων για τη βελτίωση των δεξιοτήτων επικοινωνίας σε επαγγελματικά και προσωπικά περιβάλλοντα.

Ακολουθούν **τέσσερα λεπτομερή σενάρια επικοινωνίας από την πραγματική ζωή** για τη δραστηριότητα της ομαδικής συζήτησης:

Σενάριο 1: Μια επαγγελματική συνάντηση - Ο διευθυντής δίνει ανατροφοδότηση σε έναν υπάλληλο

Ρύθμιση: John, για να δώσει ανατροφοδότηση σχετικά με ένα πρόσφατο έργο. Ο Τζον εργάστηκε σκληρά, αλλά υπήρχαν κάποια ζητήματα με χαμένες προθεσμίες και ελλιπή τεκμηρίωση.

Συζήτηση:

- **Διευθυντής:** "Τζον, σε ευχαριστώ για όλη την προσπάθεια που κατέβαλες για το έργο. Παρατήρησα ότι ήσουν πραγματικά προνοητικός στην επίλυση ορισμένων από τις προκλήσεις που αντιμετωπίσαμε. Ωστόσο, υπήρχαν μερικοί τομείς στους οποίους δεν τηρήθηκαν οι προθεσμίες και ορισμένα έγγραφα έμειναν ελλιπή. Μπορούμε να συζητήσουμε τι συνέβη;"
- **John:** "Ναι, δυσκολευόμουν να διαχειριστώ τον χρόνο μου όταν προέκυπταν απρόβλεπτες εργασίες. Επικεντρώθηκα στα πιο επείγοντα αιτήματα και δεν πρόλαβα να ασχοληθώ εγκαίρως με κάποια από τα έγγραφα."
- **Διευθυντής:** "Καταλαβαίνω. Είναι σπουδαίο που χειριστήκατε τις επείγουσες εργασίες, αλλά πρέπει επίσης να διασφαλίσουμε την τήρηση των προθεσμιών και την ολοκλήρωση της

Προσάρτηση στην ΜΤ
Εργασία 2.3



Co-funded by
the European Union

Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ' ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (EACEA). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο EACEA δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

τεκμηρίωσης για την
ομαλή παράδοση του έργου. Ας εργαστούμε μαζί σε ένα σχέδιο διαχείρισης χρόνου που θα σας
βοηθήσει να ισορροπήσετε και τα δύο στο μέλλον."

Βασικά σημεία για συζήτηση:

- Τι είδους λεκτική αλληλεπίδραση είναι αυτή;
- Χρησιμοποιεί ο διευθυντής επίσημη, ανεπίσημη ή πειστική γλώσσα; Πώς θα μπορούσε αυτό να επηρεάσει την αντίδραση του εργαζομένου;
- Πώς μπορεί να δοθεί εποικοδομητική ανατροφοδότηση για να ενθαρρυνθεί η βελτίωση χωρίς να αποθαρρυνθεί ο εργαζόμενος;

Σενάριο 2: Διαπραγμάτευση - Αγοραστής και Πωλητής για μια σύμβαση

Ρόθμιση: Ένας αγοραστής, η Σάρα, διαπραγματεύεται με έναν πωλητή, τον Αχμέντ, για την αγορά χύμα προμηθειών γραφείου. Η Σάρα θέλει να διαπραγματευτεί χαμηλότερη τιμή λόγω περιορισμών στον προϋπολογισμό, ενώ ο Άχμεντ επικεντρώνεται στη διατήρηση του περιθωρίου κέρδους του.

Συζήτηση:

- **Σάρα (αγοραστής):** "Αχμέντ, τα προϊόντα σας είναι υψηλής ποιότητας και θα θέλαμε να συνεχίσουμε να αγοράζουμε από εσάς. Ωστόσο, δουλεύουμε με περιορισμένο προϋπολογισμό αυτό το τρίμηνο και αναρωτιέμαι αν υπάρχει κάποια ευελιξία στην τιμολόγησή σας;"
- **Ahmed (πωλητής):** "αλλά οι τιμές μας είναι ήδη ανταγωνιστικές δεδομένης της αγοράς και του κόστους των υλικών. Η περαιτέρω μείωσή τους θα μπορούσε να επηρεάσει την ποιότητα".
- **Sarah:** "Το εκτιμώ αυτό, και η ποιότητα είναι πολύ σημαντική για εμάς. Τι θα λέγατε αν δεσμευόμασταν σε ένα πιο μακροπρόθεσμο συμβόλαιο με πιο συχνές παραγγελίες; Θα βοηθούσε αυτό στην προσφορά έκπτωσης;"
- **Ahmed:** "Αυτό είναι κάτι που μπορούμε σίγουρα να εξερευνήσουμε. Μια πιο μακροπρόθεσμη δέσμευση θα μας βοηθούσε να προγραμματίσουμε καλύτερα και να μειώσουμε το κόστος. Θα μπορούσα να σας προσφέρω έκπτωση 5% αν συμφωνήσετε σε μονοετές συμβόλαιο με μηνιαίες παραγγελίες".

Βασικά σημεία για συζήτηση:

- Τι είδους λεκτική αλληλεπίδραση είναι αυτή και ποιες στρατηγικές διαπραγμάτευσης χρησιμοποιούνται;
- Πώς επηρεάζει η πειστική γλώσσα της Σάρας την αντίδραση του Άχμεντ;
- Θα μπορούσε αυτή η διαπραγμάτευση να διεξαχθεί διαφορετικά για ένα πιο ευνοϊκό αποτέλεσμα και για τα δύο μέρη;

Σενάριο 3: Παρουσίαση -

Παρουσίαση σε ενδιαφερόμενους ή πελάτες

Ρύθμιση: Τζούλια παρουσιάζει μια ενημέρωση για το έργο σε βασικούς ενδιαφερόμενους από μια εταιρεία-πελάτη. Το έργο εξελίσσεται καλά, αλλά υπήρξαν κάποιες καθυστερήσεις λόγω απρόβλεπτων προκλήσεων.

Παρουσίαση:

- **Τζούλια:** "Καλημέρα σε όλους. Σας ευχαριστώ που είστε εδώ. Είμαι στην ευχάριστη θέση να σας ενημερώσω για την πρόοδο του έργου ανασχεδιασμού του ιστότοπου. Ολοκληρώσαμε τα αρχικά wireframes και τον σχεδιασμό, τα οποία θα ήθελα να σας παρουσιάσω σήμερα. Ωστόσο, αντιμετωπίσαμε κάποιες καθυστερήσεις στην ανάπτυξη του backend λόγω απροσδόκητων τεχνικών προκλήσεων".
- **Ενδιαφερόμενος πελάτης:** "Μπορείτε να μας δώσετε μια σαφέστερη εικόνα της καθυστέρησης και πώς θα επηρεάσει το συνολικό χρονοδιάγραμμα;"
- **Τζούλια:** "Απολύτως. Αυτή τη στιγμή είμαστε περίπου δύο εβδομάδες πίσω από το χρονοδιάγραμμα. Ωστόσο, έχουμε επιστρατεύσει πρόσθετους πόρους για να διασφαλίσουμε ότι το έργο θα παραμείνει εντός χρονοδιαγράμματος. Είμαστε σίγουροι ότι μπορούμε να καλύψουμε τον χαμένο χρόνο και να τηρήσουμε τη συνολική προθεσμία."

Βασικά σημεία για συζήτηση:

- Τι είδους λεκτική αλληλεπίδραση είναι αυτή και πώς χειρίζεται η Τζούλια τη μετάδοση τόσο θετικών όσο και προκλητικών ειδήσεων;
- Είναι το γλωσσικό ύφος της Τζούλιας κατάλληλο για μια επαγγελματική παρουσίαση; Θα μπορούσε να είναι πιο επίσημο ή πειστικό;
- Πώς μπορούν οι παρουσιαστές να διαχειριστούν αποτελεσματικά τις ανησυχίες των ενδιαφερομένων για τις καθυστερήσεις του έργου;

Σενάριο 4: Συζήτηση - Ένα κοινωνικό ζήτημα μεταξύ δύο συναδέλφων

Ρύθμιση: Δύο συνάδελφοι, η Lisa και ο David, συζητούν για μια πρόσφατη πολιτική της εταιρείας που περιορίζει την εξ αποστάσεως εργασία. Η Lisa υποστηρίζει την πολιτική, ενώ ο David διαφωνεί και πιστεύει ότι οι εργαζόμενοι θα έπρεπε να έχουν μεγαλύτερη ευελιξία.

Συζήτηση:

- **Lisa:** "Νομίζω ότι η νέα πολιτική της εταιρείας για την εργασία εξ αποστάσεως είναι λογική. Ενθαρρύνει τη συνεργασία πρόσωπο με πρόσωπο και έχω παρατηρήσει ότι η παραγωγικότητα της ομάδας είναι υψηλότερη όταν είμαστε όλοι μαζί στο γραφείο."

Προσάρτηση στην ΜΤ
Εργασία 2.3



Co-funded by
the European Union

Με τη χρηματοδότηση της Ευρωπαϊκής Ένωσης. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τις απόψεις των συντακτών και δεν αντιπροσωπεύουν κατ' ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή του Ευρωπαϊκού Εκτελεστικού Οργανισμού Εκπαίδευσης και Πολιτισμού (ΕΑΚΕΑ). Η Ευρωπαϊκή Ένωση και ο ΕΑΚΕΑ δεν μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνοι για τις εκφραζόμενες απόψεις.

- **David:** "Διαφωνώ. Νομίζω ότι η πολιτική είναι πολύ περιοριστική. Δεν είναι όλοι πιο παραγωγικοί στο γραφείο. Εγώ εργάζομαι καλύτερα από το σπίτι χωρίς τους περισπασμούς της μετακίνησης ή τις συνεχείς διακοπές."
- **Lisa:** "Αλλά η παρουσία στο γραφείο βοηθάει στη δημιουργία ισχυρότερων σχέσεων και ομαδικής εργασίας, που είναι ζωτικής σημασίας για την επιτυχία μας. Δεν νομίζεις ότι αυτό αντισταθμίζει τα οφέλη της εργασίας από το σπίτι;"
- **Ντέιβιντ:** "Η οικοδόμηση σχέσεων είναι σημαντική, αλλά το ίδιο ισχύει και για την παροχή στους ανθρώπους της ευελιξίας να εργάζονται εκεί όπου είναι πιο αποτελεσματικοί. Νομίζω ότι η εταιρεία θα πρέπει να προσφέρει ένα υβριδικό μοντέλο όπου οι άνθρωποι μπορούν να επιλέξουν".

Βασικά σημεία για συζήτηση:

- Τι είδους λεκτική αλληλεπίδραση είναι αυτή; Ποιες στρατηγικές συζήτησης χρησιμοποιούνται και από τις δύο πλευρές;
- Πώς επηρεάζουν τα γλωσσικά στυλ της Lisa και του David (επίσημο vs. ανεπίσημο) τα επιχειρήματά τους;
- Ποιο ρόλο παίζει η κριτική σκέψη στην κατασκευή των επιχειρημάτων τους; Θα μπορούσε κάποιος από τα δύο άτομα να χρησιμοποιήσει πιο πειστικές τεχνικές;