Title: Υποδοχή ατόμων

Exercise Code: SLINSUP002

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Modules: | Group size: | Duration: |
| 4. Professional Integrity  9. Intercultural dialog | Small group | 60 min |

# Purpose:

Παροχή πληροφοριών και κατευθυντήριες γραμμές για το προσωπικό του δημόσιου τομέα που έχει αναλάβει την υποδοχή διαφόρων κατηγοριών ανθρώπων (διοίκηση, σχολεία, σύλλογοι κοινωνικής πρόνοιας, κ.λπ. ...). Απευθύνεται σε όλο τους υπαλλήλους του δημόσιου τομέα και σε όσους εκτελούν ομαδικές εργασίες.

Τα διάφορα καθήκοντα που εμπίπτουν σε αυτές τις κατηγορίες προσωπικού απαιτούν:

- Γνώση των τεχνικών για ατομικές συζητήσεων ή συζητήσεις πολλών ατόμων

- Αναπτυγμένη ικανότητα ακρόασης

- Σαφήνεια και η ακρίβεια στην επιλογή του λεξιλογίου ανάλογα με τις πληροφορίες που πρέπει να παρασχεθούν

- Σύνθεση και παράθεση στιβαρών επιχειρημάτων κατά τη διάρκεια αντιφατικών καταστάσεων ή αντιπαραθέσεων

- Δέσμευση στο περιεχόμενο του μηνύματος που πρέπει να μεταφερθεί

# Description:

Προσπαθούμε να καταλάβουμε σε τι αναφέρεται ένα επιχείρημα, ώστε να είστε σε θέση να ανακαλύψετε πιο εύκολα στοιχεία για να υποστηρίξετε την άποψή σας και να διακρίνετε καλύτερα τις αδυναμίες των συλλογισμών της άλλης πλευράς.

The role of the argumentation :  
- It is neither a subtlety nor a demonstration  
- it is necessary even in technical and scientific discussions (a constant effort must be made to convince the addressee)  
- Is it thus necessary to prove everything? (It will however be necessary to plan strong argumentations for what will most probably be disputed)

It is about a more or less clarified reasoning by which the interlocutor tries hard to persuade his addressee, to make him(her) acquire or modify an opinion, to make him(her) undertake or modify or change or modify an action

Ο ρόλος της επιχειρηματολογίας:

- Δεν εμμένει στις λεπτομέρειες ούτε συνιστά παρουσίαση

- Είναι αναγκαία ακόμη και σε τεχνικές και επιστημονικές συζητήσεις (πρέπει να καταβάλλεται συνεχής προσπάθεια για να πεισθεί ο αποδέκτης του μηνύματος)

- Είναι, άραγε, αναγκαίο να αποδεικνύονται τα πάντα; (Είναι πάντως απαραίτητο να έχετε συνθέσει εκ των προτέρων ισχυρή επιχειρηματολογία προβλέποντας τι είναι πιθανό να τεθεί υπό αμφισβήτηση)

Πρόκειται για μια λίγο-πολύ σαφή επιχειρηματολογία με την οποία ο ομιλητής προσπαθεί σκληρά να πείσει τον παραλήπτη του μηνύματος, να τον κάνει να υιοθετήσει μια γνώμη ή να αλλάξει άποψη ή να τροποποιήσει μια ενέργεια.

A small outfit of arguments:  
- The analogy: comparison, image, metaphor. Indeed, we often use a similarity of reports to explain a functioning or a situation to convince more easily the other person  
- The example: model, illustration, generalization, induction (a hard-hitting example will sometimes be a serious argument)

Συγκεκαλυμμένες μορφές επιχειρημάτων:

- Αναλογία: σύγκριση, εικόνα, μεταφορά. Πράγματι, συχνά χρησιμοποιούμε στοιχεία αναλογίας και ομοιότητας για να εξηγήσουμε μια λειτουργία ή μια κατάσταση προκειμένου να πείσουμε πιο εύκολα το άλλο άτομο

- Παράδειγμα: μοντέλο, απεικόνιση, γενίκευση, επαγωγή. Ένα τρανταχτό παράδειγμα μερικές φορές συνιστά ένα σοβαρό επιχείρημα.

Πώς να αναπτύξετε ένα επιχείρημα;

- Ορίστε τον στόχο με σαφήνεια: αυτό που θέλετε να αποδείξετε ή να αποκομίσετε.

- Αναλογιστείτε τον παραλήπτη: σκεφτείτε αν πρόκειται για ομάδα ή άτομο, αν έχει εκ των προτέρων ευνοϊκή ή εχθρική διάθεση, ποιες είναι οι συνθήκες που τον/την/τους επηρεάζουν τη δεδομένη στιγμή, κ.λπ.

- Σκεφτείτε τις συνθήκες της επιχειρηματολογίας: χρόνος (καιρικές συνθήκες), χώρος, κλπ (για μια προφορική παρέμβαση)

- Επιλέξτε έναν γενικό τόνο: αυστηρότητα, ακρίβεια

- Χρησιμοποιήστε το πρωτογενές υλικό που έχετε στη διάθεσή σας: γεγονότα, τεχνικές, στατιστικά στοιχεία

- Επιλέξτε τον καλύτερο χώρο για την ανάπτυξη της επιχειρηματολογία σας και προσαρμοστείτε στη συγκεκριμένη κατάσταση

Εφαρμογές:

«Είμαστε πεπεισμένοι ότι οι νέες τεχνολογίες μπορούν να συμβάλουν σημαντικά στη βελτίωση του μέλλοντος της ανθρωπότητας»

Καταθέστε όλες τις απόψεις σας και προσπαθήστε να πείσετε τους συναδέλφους σας.

Ανασκευή:

Η ανασκευή σύμφωνα με την πρωταρχική σημασία του όρου (= παίρνω το επιχείρημα και το διαστρέφω) απαιτεί κοφτερό μυαλό, ειδικά κατά τις γρήγορες συνδιαλλαγές μια συζήτησης ή μιας λογομαχίας. Οι καλοί «μονομάχοι» προβλέπουν τα επιχειρήματα του αντιπάλου και προσχεδιάζουν τους τρόπους κατάρριψής τους, όπως και ένας καλός παίκτης στο μπριτζ ή το σκάκι προσπαθεί να μαντέψει τις προθέσεις και τις δυνατές κινήσεις του αντιπάλου για να προγραμματίσει τις δικές του.

Δηλώνουμε με τον όρο ανασκευή την όλη επιχειρηματολογία που αναπτύσσεται ενάντια σε μια ιδέα ή ένα έργο.

Ποιοι είναι οι επιδιωκόμενοι στόχοι;

Παραθέτουμε ένα αντεπιχείρημα σε ένα διατυπωμένο επιχείρημα του αντιπάλου:

- Ίδιου τύπου: σε μια αιτία, αντιπαραθέτουμε μια άλλη αιτία.

- Διαφορετικού τύπου: σε μια πρόταση σε σχέση με ποσοτικά αποτελέσματα, αντιτάσσουμε ποσοτικά αποτελέσματα και αν μια θεωρία συνιστάται για την αποτελεσματικότητά της αρχική πρότασης, προβάλουμε στη θέση της ως προτιμότερη μια άλλη θεωρία με νομική βάση.

Προσπαθούμε σκληρά να αποδυναμώσουμε το επιχείρημα καθαυτό: είναι αναγκαίο για παράδειγμα να καταρρίψουμε τη σχέση (ή σύνδεση) αιτίου-αιτιατού (ώστε να δείξουμε ότι το επιχείρημα Α δεν ήταν ποτέ σε θέση να παραγάγει την κατάσταση Β)

Αναζητούμε τα αδύνατα σημεία: Αμφισβητούνμε την αξία της αναλογίας ή του παραδείγματος, τη σχέση αιτίου-αιτιατού, τον ορισμό, την αξιοπιστία της προσέγγισης, τον επαγωγικό συλλογισμό.

Εφαρμογές:

«Ποια είναι η γνώμη σας σχετικά με τα όρια ταχύτητας που ισχύουν στη χώρα μας»

Καταθέστε όλες τις απόψεις σας και προσπαθήστε να πείσετε τους συναδέλφους σας.

# Material:

Μολύβι, Χαρτόνι

# Methods:

Ατομική εργασία, συνδιαλλαγές και συζητήσεις

To do it, the participants will have to be able :  
- To deal with all the possible situations in front of miscellaneous publics, during meetings when the oral exchanges will take place  
- To adapt to their interlocutors with the registers of adequate languages  
- To master the technical knowledge of the information to be spread  
- To find the tone, the attitude and the right words adapted to phone conversations and "personally"  
- To make a real diagnosis of the needs by using various supports (ex: questioning for profiles, past, current professional experiences, and projects, personnal situations, etc...)

Για την πραγματοποίηση της άσκησης, οι συμμετέχοντες θα πρέπει να είναι σε θέση:

- Να ασχοληθούν με όλες τις πιθανές καταστάσεις που μπορεί να αντιμετωπίσουν κατά τη διάρκεια συναντήσεων με διαφορετικές περιπτώσεις κοινού, όπου λαμβάνουν χώρα προφορικές συνδιαλλαγές

- Να προσαρμοστούν στους συνομιλητές τους με τα μητρώα των κατάλληλων γλωσσών

- Να κατέχουν τις τεχνικές γνώσεις των πληροφοριών που πρέπει να μεταβιβαστούν

- Για βρουν τον ενδεδειγμένο κάθε φορά τόνο, την κατάλληλη στάση και τις σωστές λέξεις ώστε να προσαρμόσουν τις τηλεφωνικές, αλλά και τις δια ζώσης συνομιλίες ανάλογα με την περίσταση.

- Να διαγνώσουν τις ανάγκες χρησιμοποιώντας διάφορα υποστηρικτικά στοιχεία (π.χ.: διερεύνηση του προφίλ, του ιστορικού, των τρεχουσών επαγγελματικών εμπειριών, καθώς και των προσωπικών καταστάσεων, κ.λπ.)

# Advice for Trainer:

Βεβαιωθείτε ότι όλοι οι συμμετέχοντες προσπαθούν να υποστηρίξουν την άποψή τους, χωρίς να ξεχνούν ότι η ομάδα-στόχος μπορεί να είναι διαφορετική (πολιτιστικές διαφορές, ξένη γλώσσα, χαμηλό ή υψηλό μορφωτικό επίπεδο, κ.λπ.)

# Source/Literature:

INSUP Sources

# Handouts:

Μια κατευθυντήρια γραμμή που δύναται να κάνει έναν συνομιλητή να λάβει μια απόφαση και να συμπεριφερθεί σύμφωνα με αυτή.