

Μαθ.2: Ενεργητική Ακρόαση, Ανατροφοδότηση & Συνεργασία στην ομάδα – Πρακτικές εφαρμογές

Διδάσκουσα: Δρ. Καλλιόπη Μόσχου

Ορισμός Επικοινωνίας

- ❖ Η σημαντικότερη από τις ανθρώπινες λειτουργίες
- ❖ Η τέχνη της αποτελεσματικής ανταλλαγής πληροφοριών, η οποία ολοκληρώνεται με την εδραίωση κατανόησης ανάμεσα σε δύο ή περισσότερα άτομα, ανάμεσα σε ένα άτομο και μία ομάδα, ή ανάμεσα σε δύο ή περισσότερες ομάδες

Διαδικασία της Επικοινωνίας

Πομπός → Κωδικοποίηση → ΜΗΝΥΜΑ → Αποκωδ/ση
→ Δέκτης

Αρχές αποτελεσματικής επικοινωνίας

- Αναγνωρίστε τον πραγματικό σκοπό κάθε επικοινωνίας (ξεκαθαρίστε **τι αποτελέσματα χρειάζεστε – τι θέλω να κερδίσω στο εργασιακό μου περιβάλλον**).
- Παρουσιάστε το μήνυμά σας απλά, καθαρά, πιστευτά και αντιληπτά.
- Λάβετε υπόψη σας **το φυσικό και ανθρώπινο περιβάλλον** και ανάγκες όταν επικοινωνείτε.
- Μην παραμορφώσετε το μήνυμα με περιττές λέξεις και ιδέες (λόγω άγχους για πρδ ή για να δείξετε ότι έχετε πολλές γνώσεις).

Ενεργητική Ακρόαση

- Άκουσε, για να καταλάβεις τί απασχολεί τον συνομιλητή σου
- (είτε είσαι στη θέση του εργοδότη είτε του εργαζομένου).
- Όταν μιλάς εσύ, δεν μπορείς να ακούσεις.
- Βοήθησε τον συνομιλητή σου να εκφραστεί άνετα.
- Απομάκρυνε τις ενοχλήσεις που αποσπούν την προσοχή σου.
- Δείξε ενδιαφέρον για το θέμα.
- Δείξε υπομονή, αν ο συνομιλητής σου έχασε τη δικιά του.
- Μην τον διακόπτεις κάνοντας κριτική.
- Κάνε σωστές ερωτήσεις για να προβάλλει τη σκέψη του.
- Βάλε τον εαυτό σου στη θέση του, για να «δεις» αντικειμενικά την άποψή του.

Άσκηση Ενεργητικής Ακρόασης

Φτωχοί ακροατές (10')

Στόχοι : Να διατυπώνουν τα συναισθήματα που νιώθουν όταν δεν τους ακούν και τις αντιδράσεις τους.

Διαδικασία :Οι συμβουλευόμενοι κάθονται στο πάτωμα σε κύκλο, και ένας εθελοντής αφήνει το δωμάτιο ενώ οι άλλοι συμφωνούν σχετικά με τον τρόπο με τον οποίο θα συμπεριφερθούν ως κακοί "ακροατές". Κάθε ένας επιλέγει να παρουσιάσει σαφώς έλλειψη ενδιαφέροντος και έλλειψης προσοχής στον "ομιλητή". Να κοιτάζουν στην άλλη κατεύθυνση, να ξύνονται, να καθαρίζουν τα νύχια τους, να εξετάζουν το ρολόι τους, να βήχουν, κτλ.

Ο ομιλητής μετά την επιστροφή του στην αίθουσα, να καθίσει στη μέση του κύκλου, να επιλέξει κάτι που τον προβληματίζει στην εργασία του ή αντίστοιχα, κάτι που του αρέσει και να αρχίσει να μιλά.

Διακόπτουμε το παίξιμο ρόλου μετά από σύντομο χρόνο και όλοι οι ακροατές χειροκροτούν τον ομιλητή/ τρια.

Ερωτήσεις για τους ακροατές:

☐ Πώς νομίζετε ότι αισθάνθηκε αυτός που μιλούσε ενώ εσείς δεν τον ακούγατε; Εάν ήσαστε ο ομιλητής, πώς θα είχατε αντιδράσει;

☐ Ερωτήσεις για τον ομιλητή: Πώς αισθάνθηκες; Τι αισθάνθηκες ότι κάνεις όταν κανένας δε σε άκουγε; Πώς θα μπορούσες να περιγράψεις όταν κάποιος δεν άκουγε;

Τρόποι ενεργητικής ακρόασης

Όσο πιο πολύ εξασκείστε, τόσο πιο ικανοποιητικές και ανταποδοτικές αλληλεπιδράσεις θα έχετε με τους άλλους.

1.Επικεντρωθείτε πλήρως στον ομιλητή, στη γλώσσα του σώματος του και σε άλλα μη λεκτικά σημάδια. Αν π.χ. τσεκάρετε τα μηνύματά σας, είναι σχεδόν σίγουρο ότι θα χάσετε τα μη λεκτικά σημάδια της συζήτησης.

2.Αποφύγετε να διακόπτετε και να πηγαίνετε την κουβέντα σε ό,τι σας αφορά. Δεν μπορείτε να συγκεντρωθείς στο τι λέει κάποιος, αν σχεδιάζεις τι θα απαντήσεις.

Τρόποι ενεργητικής ακρόασης

3.Αποφύγετε να γίνετε επικριτικοί. Προκειμένου να επικοινωνήσετε αποτελεσματικά με κάποιον δε χρειάζεται να συμφωνείτε με τις ιδέες, τις αξίες ή τις απόψεις του. Ωστόσο, χρειάζεται να βάλετε στην άκρη την κριτική σας, προκειμένου να καταλάβετε πλήρως τον άλλο.

4.Δείξτε το ενδιαφέρον σας σ' αυτά που σας λέει. Γνέψτε περιστασιακά και σιγουρευτείτε ότι η στάση σας είναι ανοιχτή και φιλόξενη. Ενθαρρύνετε τον ομιλητή να συνεχίσει με μικρά λεκτικά σχόλια, όπως «ναι», «χμμμ», «α-χα» κτλ.

5. Παράφραση: «εάν κατανοώ σωστά...»

□ Ο εκπρόσωπος εξυπηρέτησης πελατών επανέλαβε το πρόβλημα του θαμώνα για να την καθησυχάσει ότι άκουγε ακόμα.

□ Ένας σύμβουλος γνέφει καταφατικά και λέει: «Ακόμα σε ακούω», για να ενθαρρύνει τους πελάτες να συνεχίσουν να μιλούν για τις κακές εμπειρίες τους με το προϊόν.

□ Ένας ηγέτης παρατήρησε ότι μια υπάλληλος ήθελε να συνεισφέρει αλλά φοβόταν και την ενθάρρυνε να μοιραστεί την ιδέα ιδιωτικά με ένα μικρό χαμόγελο.

Άσκηση: Κανόνες της Ενεργητικής Ακρόασης

- ❖ Το πιο χιουμοριστικό γεγονός που μου έχει συμβεί ποτέ στον χώρο εργασίας μου.
- ❖ Περίπτωση που ήμουν πιο θυμωμένος από ποτέ με συνάδελφό μου.
- ❖ Φανταστείτε ότι είστε ένας πετυχημένος επιχειρηματίας...

Κατόπιν ο καθένας θα πρέπει να επαναλάβει τι άκουσε από το συνεργάτη του.

Πρέπει να αρχίσει με την πρόταση: "Εάν κατάλαβα σωστά είπες .." Με άλλα λόγια, ο συνεργάτης πρέπει να παραφράσει, δηλ. να επαναλάβει με δικές του λέξεις (τα σημαντικότερα συναισθήματα και γεγονότα) αυτά που έχει ακούσει.

Αυτό βοηθά τον ακροατή να διαπιστώσει εάν οι σκέψεις του/ της διαστρεβλώθηκαν και βοηθά και τον ομιλητή για να δει το πρόβλημά του/ της σαφέστερα. Μετά οι ρόλοι στο ζευγάρι αλλάζουν.

Συζήτηση και ανατροφοδότηση: Ποιο ήταν πιο ευχάριστο, να ακούς ή να μιλάς; Πώς ξέρατε ότι ο συνεργάτης σας σας άκουγε; Ποιο ήταν το πιο ενδιαφέρον θέμα για να μιλήσετε; Ικανοποιηθήκατε με την παράφραση της ιστορίας σας που έκανε ο συνεργάτης σας;

Αναλογίσου όλα που θα μπορούσες να είχες κάνει αλλά δεν έκανες κατά τη διάρκεια της πιο πάνω άσκησης.

- ☐ Δε διακόπτει
 - ☐ Κοιτά στα μάτια το πρόσωπο που μιλά
 - ☐ Δε βάζει λέξεις στο στόμα του ομιλητή
 - ☐ Δεν προσβάλλει
 - ☐ Δε μιλά για τον εαυτό του
 - ☐ Αφήνει διάστημα σιωπής και δίνει χρόνο στον ομιλητή να εκφραστεί
- Ανταποκρίνεται και εκφράζεται σε αυτά που άκουσε
- ☐ Μένει στη θέση του/ της
 - ☐ Δέχεται αυτά που λες
 - ☐ Δεν επεμβαίνει ούτε βοηθά καθώς ο ομιλητής μιλά
 - ☐ Χαμογελά
 - ☐ Ενθαρρύνει με χειρονομίες και εκφράσεις του προσώπου
 - ☐ Υποστηρίζει με την παρουσία του
 - ☐ Δεν κοροϊδεύει ούτε ταπεινώνει τον ομιλητή
 - ☐ Δεν αντιδρά με εξυπνάδες και αυθάδεια

ΑΣΚΗΣΗ 4

Στόχος: Εξάσκηση στην ενεργητική ακρόαση.

Μέλη: Από 14 χρονών. Μικρές ομάδες 6 ατόμων.

Διάρκεια: Περίπου 60 λεπτά.

Οδηγίες: Η άσκηση αυτή θα σας βοηθήσει να βελτιώσετε την ικανότητα προσεκτικής και ενεργητικής ακρόασης. Σχηματίστε μικρές ομάδες έξι ατόμων και συζητήστε για 30 λεπτά περίπου πάνω σε ένα θέμα, που σας ενδιαφέρει και σας είναι χρήσιμο. Ακολουθήστε την ακόλουθη βασική αρχή: Προσπαθήστε να επαναλάβετε τις απόψεις του προηγούμενου ομιλητή με δικά σας λόγια, δίνοντας έμφαση, όμως, και στο συναισθηματικό τους περιεχόμενο. Επιτρέπεται να συνεχίσετε με τις δικές σας απόψεις, μόνον όταν ο προηγούμενος ομιλητής συμφωνήσει πως αποδώσατε σωστά τις απόψεις του.

Αρχίστε τώρα. Σίγουρα θα βρείτε ένα ενδιαφέρον θέμα. Κάποιος από σας μπορεί ν' αρχίσει. Έχετε στη διάθεσή σας 30 λεπτά.

Αξιολόγηση:

- > Πώς βίωσα την άσκηση αυτή;
- > Αυτού του είδους ο διάλογος σε τι διαφέρει από μία συνήθη συζήτηση;
- > Πώς αντέδρασα σε μέλη της ομάδας, που δεν τήρησαν τη βασική αρχή;
- > Διατύπωσα τις απόψεις μου με συντομία και σαφήνεια, ώστε οι άλλοι να με κατανοούν και να αποδίδουν τις απόψεις μου σωστά;
- > Σε ποιο βαθμό άκουσα προσεκτικά του άλλους;
- > Επανέλαβα ίσως μηχανικά αυτά που έλεγε ο άλλος, ή προσπάθησα πράγματι να κατανοήσω το βαθύτερο νόημά τους, να πλησιάσω πιο κοντά σ' αυτόν;
- > Πόσο συγκεντρωμένος είμαι σε άλλες ομάδες;
- > Ποιον ακούω στην ομάδα αυτή με πιο μεγάλη προσοχή;
- > Ποιον δεν ακούω στην ομάδα αυτή με μεγάλη προσοχή;
- > Πόσο προσεκτικά με άκουσαν οι άλλοι;
- > Ποια συμπεράσματα εξάγω από την άσκηση αυτή;

ΑΣΚΗΣΗ 5

Στόχος: Εξάσκηση στην κατανόηση της γλώσσας του σώματος.

Μέλη: Από 14 χρονών.

Διάρκεια: Περίπου 30 λεπτά.

Υλικά: Μία μαξιλαροθήκη ή κάτι αντίστοιχο.

Οδηγίες: Με την άσκηση αυτή θα εξασκήσετε την ικανότητά σας να εκφράζεστε χωρίς λόγια και να κατανοείτε τη γλώσσα του σώματος.

Χρειάζομαι έναν εθελοντή. Αν αυτός επιθυμεί να επικοινωνήσει με όλη την ομάδα, μπορεί να παραμείνει στη θέση του. Αν θέλει να επικοινωνήσει με συγκεκριμένο μέλος της ομάδας, πρέπει να σταθεί μπροστά του. Στη συνέχεια, ο εθελοντής περνάει τη μαξιλαροθήκη στο κεφάλι του, ώστε οι άλλοι να μη βλέπουν τις εκφράσεις του προσώπου του. Έπειτα ο εθελοντής πρέπει να προσπαθήσει, αξιοποιώντας μόνο το σώμα του, να στείλει κάποιο μήνυμα, χωρίς να χρησιμοποιήσει λόγια ή ήχους. Στείλτε βασικά μηνύματα, όπως: «είμαι λυπημένος», «είμαι κουρασμένος», «μου αρέσεις», «θέλω να πιω κάτι», «φοβάμαι» κ.λπ.

Αφού ο εθελοντής έστειλε κάποιο μήνυμα, προσπαθήστε να το αποκωδικοποιήσετε μετατρέποντας τα μη λεκτικά μηνύματα σε λεκτικά. Στη συνέχεια, ο εθελοντής ανακοινώνει ποιο μήνυμα ήθελε να στείλει. Μετά παίρνει τη θέση του εθελοντή κάποιο άλλο μέλος της ομάδας και η άσκηση συνεχίζεται όπως στον προηγούμενο γύρο.

Ποιος θέλει ν' αρχίσει;

Αξιολόγηση:

- > Πόσο καλά μπόρεσα να αποκωδικοποιήσω τα μη λεκτικά μηνύματα;
- > Ποια μέρη του σώματος ήταν τα πιο εκφραστικά;
- > Ποιες δυσκολίες εμφανίζονται, όταν πρέπει να επικοινωνώ χωρίς λόγια;
- > Ποια προτερήματα προσφέρει η γλώσσα του σώματος;
- > Ποια μηνύματα εμπιστεύομαι περισσότερο, τα λεκτικά ή τα μη λεκτικά;
- > Ποια συμπεράσματα εξαγάω από την άσκηση αυτή;

ΑΣΚΗΣΗ 7

Στόχος: Ανταλλαγή θετικής ανατροφοδότησης. Κάθε μέλος βιώνει τι εκτιμούν οι άλλοι σ' αυτό, και κατά πόσο είναι σε θέση να δέχεται την εκτίμηση που εκφράζουν οι άλλοι για το πρόσωπό του.

Μέλη: Από 12 χρονών.

Διάρκεια: Περίπου 60 λεπτά για ομάδα 15 ατόμων.

Οδηγίες: Καθίστε σ' ένα κύκλο και αφήστε χώρο, ώστε να μπορεί να καθίσει στο κέντρο ένα άτομο. Στην άσκηση που θα ακολουθήσει θα μάθετε να εκδηλώνετε λεκτικά αυτό που εκτιμάτε στους άλλους. Θα βιώσετε, επίσης, πώς νιώθετε, όταν εκφράζετε μέσα την εκτίμησή σας σε κάποιο πρόσωπο. Ένα μέλος της ομάδας θα κάθεται στη θέση του κύκλου. Εκείνος που κάθεται αριστερά από το μέλος που βρίσκεται στο κέντρο του κύκλου, αρχίζει και λέει στο μέλος που βρίσκεται στο κέντρο δύο ή τρία πράγματα που εκτιμά ιδιαίτερα σ' αυτό. Μη μοιράζετε, σας παρακαλώ, άσκοπες φιλοφρονήσεις ή κολακειές. Μπορείτε να εντοπίσετε δύο ή τρία πράγματα, που σας αρέσουν πραγματικά, ακόμη και στο χειρότερο εχθρό σας. Να είστε σε κάθε περίπτωση ειλικρινείς, και να πείτε κάτι που το εννοείτε πραγματικά. Κοιτάξτε στα μάτια αυτόν που κάθεται στο κέντρο, μιλήστε του ευθέως στο πρώτο πρόσωπο και πείτε του με σαφήνεια τι εκτιμάτε σ' αυτόν. Αφού το πρώτο μέλος πει δύο ή τρία πράγματα, δίνει το λόγο στο διπλανό που κάθεται αριστερά του, και αυτός συνεχίζει στο ίδιο πνεύμα, έως ότου όλα τα μέλη της ομάδας πουν τι εκτιμούν σ' αυτόν που κάθεται στο κέντρο του κύκλου. Στη συνέχεια, το μέλος που κάθεται στο κέντρο επιστρέφει στον κύκλο και τη θέση παίρνει ο διπλανός που κάθεται αριστερά του. Η άσκηση συνεχίζεται στον ίδιο ρυθμό, μέχρι να καθίσουν όλα τα μέλη της ομάδας στο κέντρο του κύκλου και να ακούσουν τι εκτιμούν οι άλλοι σ' αυτούς.

Αξιολόγηση:

- > Πώς βίωσα την άσκηση αυτή;
- > Πότε ένιωσα άνετα και πότε κάπως αμήχανα;
- > Πόσο εύκολο μου ήταν να πω στον άλλο τι εκτιμώ σ' αυτόν;
- > Μπορώ να το απολαύσω, όταν οι άλλοι μου λένε τι εκτιμούν σε μένα;
- > Ποιες βιολογικές αντιδράσεις μπόρεσα να αντιληφθώ κατά τη διάρκεια της άσκησης;
- > Τι εκτιμούν οι άλλοι σε μένα ιδιαίτερα;
- > Τι εκτιμούν οι γονείς μου σε μένα ιδιαίτερα;
- > Τι εκτιμώ εγώ πιο πολύ στο ίδιο τον εαυτό μου;
- > Με ποιο τρόπο μπορώ να προσφέρω στο εαυτό μου περισσότερη αναγνώριση;

ΑΣΚΗΣΗ 9

Στόχος: Εξάσκηση και ευαισθητοποίηση για τη γνησιότητα.

Μέλη: Ενήλικοι.

Διάρκεια: Περίπου 30 λεπτά.

Οδηγίες: Σχηματίστε ομάδα τριών ατόμων (πελάτης, σύμβουλος, παρατηρητής) και στη συνέχεια να διεξαγάγετε συμβουλευτική συνέντευξη με βάση το ακόλουθο θέμα: «Σε ποιες καταστάσεις, μου είναι δύσκολο να είμαι γνήσιος, ο εαυτός μου και σε ποιες λιγότερο;». Ακολουθήστε τις ακόλουθες οδηγίες.

- (4) Ο πελάτης μιλάει για το προαναφερθέν θέμα.
- (5) Ο σύμβουλος οφείλει να τον ακούει με γνήσιο ενδιαφέρον.
- (6) Ο παρατηρητής καταγράφει κατά πόσο πελάτης και σύμβουλος εκπλήρωσαν τις υποχρεώσεις τους, και κατά πόσο ο σύμβουλος κατανόησε και αποδέχθηκε τον πελάτη (χρησιμοποιήστε για βοήθεια την κλίμακα στο Πλαίσιο 3.22).

Αξιολόγηση 1: Μετά από σύντομη, περίπου πεντάλεπτη, συμβουλευτική συνέντευξη απαντήστε προφορικά στις ακόλουθες ερωτήσεις:

Πελάτης: Είχατε την αίσθηση ότι ο σύμβουλος έδειξε για σας γνήσιο ενδιαφέρον; Θεωρείτε ότι στη σχέση σας ήταν ο πραγματικός του εαυτός; Συζητήστε αυτά με το σύμβουλο.

Σύμβουλος: Δείξατε στον πελάτη γνήσιο ενδιαφέρον; Πώς το κάνατε; Αντιμετωπίσατε δυσκολίες;

Παρατηρητής: Σχολιάστε πώς βιώσατε την επικοινωνία μεταξύ πελάτη και συμβούλου (χρησιμοποιήστε ως βοήθεια την κλίμακα στο Πλαίσιο 3.22).

Αλλάξτε τώρα ρόλους και επαναλάβετε την άσκηση με τους νέους ρόλους, ώστε ο καθένας σας να υποδυθεί, τουλάχιστον μία φορά, κάθε ρόλο.

Αξιολόγηση 2:

- > Πώς βίωσα την άσκηση αυτή;
- > Σε ποιο βαθμό ήμουν γνήσιος απέναντι στον εαυτό μου και το συνομιλητή μου;
- > Ήταν η συμπεριφορά μου ίσως κάπως επίπλαστη και όχι αληθινή;
- > Σε ποιες καταστάσεις δυσκολεύομαι να είμαι ο εαυτός μου;
- > Σε ποιες καταστάσεις δυσκολεύομαι λιγότερο να είμαι αληθινός;
- > Πώς ένιωσα, όταν βίωσα γνήσιο ενδιαφέρον από το συνομιλητή μου;
- > Ποια συμπεράσματα εξάγω από την άσκηση αυτή;

Συνεργασία και ομαδικότητα στην εργασία

- ❑ Η Ομαδική Εργασία Γεννά Νέες Ιδέες και Δεξιότητες
- ❑ Οι επιχειρήσεις χρειάζονται νέες ιδέες για να πετύχουν στον ανταγωνιστικό κόσμο.
- ❑ Κάθε εργαζόμενος έχει διαφορετικό τρόπο σκέψης και ιδέες.
- ❑ Δουλεύοντας σε ομάδες, δίνεται η ευκαιρία για ανταλλαγή απόψεων με στόχο την καλύτερη διεκπεραίωση των εργασιών αλλά και ανάπτυξη νέων προϊόντων και υπηρεσιών.
- ❑ Η ανταγωνιστική φύση της επιχείρησης απαιτεί από τους εργαζόμενους να βρίσκουν νέους τρόπους για να καινοτομούν και να εμπνέουν την εξέλιξη.
- ❑ Όταν διαφορετικοί άνθρωποι με μεμονωμένες ιδέες ενωθούν, τότε μόνο θετικά πράγματα μπορούν να συμβούν.

Άσκηση ομαδικότητας

Μετρώ μέχρι το 20.

Ξεκινήστε να μετράτε όλοι φωναχτά μέχρι το 4 και μετά από μέσα σας μέχρι το 19 και πείτε το 20 φωναχτά.

Προσπαθήστε να συμπέσετε!

Σημεία -κλειδιά για τη δημιουργία αποτελεσματικών ομάδων

1. Σαφήνεια στο στόχο και την αποστολή: Ποιοι είναι οι στόχοι που θέτονται και συνιστούν τη δημιουργία ομάδας; Τι επιδιώκεται να επιτευχθεί από την εν λόγω ομάδα;
2. Απαιτούμενες δεξιότητες: Ποιες ειδικές γνώσεις και δεξιότητες πρέπει να διαθέτουν τα μέλη της ομάδας; Ποια είναι τα προσόντα και η εμπειρία που απαιτούνται για να είναι μία ομάδα αποτελεσματική;
3. Σωστό ταίριασμα: Ποια είναι τα άτομα που διαθέτουν τις δεξιότητες που χρειάζεται η ομάδα; Υπάρχει σύμπτωση στα προσωπικά χαρακτηριστικά και τον τρόπο σκέψης των μελών της ομάδας για να μπορέσει να εκπληρωθεί η αποστολή της;
4. Προσδιορισμός στόχων: Προς ποια κατεύθυνση κινείται η ομάδα; Ποιοι είναι συγκεκριμένα οι στόχοι της; Ποια είναι τα επιθυμητά αποτελέσματα από την ομάδα;
5. Προσδιορισμός ρόλων: Ποιος είναι ο ρόλος που έχει κάθε μέλος της ομάδας; Ποιες είναι οι αρμοδιότητές του και τι αναμένεται από το κάθε άτομο ξεχωριστά;

Σημεία -κλειδιά για τη δημιουργία αποτελεσματικών ομάδων

6. **Βασικοί κανόνες:** Ποιο είναι το πρόγραμμα εργασίας που πρέπει να ακολουθεί η ομάδα; Πώς ανταλλάσσονται οι πληροφορίες και με ποιο τρόπο θα κρατείται ενήμερο το κάθε μέλος της ομάδας; Πόσο συχνά θα συναντιέται η ομάδα; Ποιες είναι οι διαδικασίες που ακολουθούνται σε επιχειρησιακό και λειτουργικό επίπεδο;
7. **Παράμετροι αξιολόγησης της απόδοσης:** Ποια κριτήρια θέτονται για την αξιολόγηση της απόδοσης της ομάδας;
8. **Feedback:** Ποια είναι η διαδικασία που ακολουθείται για την παρακολούθηση της προόδου της ομάδας και τι είδους ανατροφοδότηση χρειάζεται;
9. **Οργανωτική στήριξη:** Ποιες είναι οι τρέχουσες ανάγκες κατάρτισης και ποιες άλλες μπορεί να προκύψουν;
10. **Πόροι:** Ποια είναι η δομή υποστήριξης (ανθρώπινο δυναμικό, τεχνολογία, λογισμικό, καθοδήγηση κτλ) που χρειάζεται η ομάδα για να εκπληρώσει το στόχο της;
11. **Αναγνώριση και Ανταμοιβή:** Ποιο είναι το σύστημα ανταμοιβών για αυτή την ομάδα ως σύνολο και ατομικά;

Όλα καταλήγουν στην εμπιστοσύνη

- ☐ Η συνεργασία εξαρτάται από την προθυμία των εργαζομένων να συναντηθούν και να επιτύχουν στόχους μαζί, κάτι που μπορεί να συμβεί μόνο σε ένα περιβάλλον εμπιστοσύνης, υπερηφάνειας και συναδελφικότητας.
- ☐ Οι άνθρωποι πρέπει να αισθάνονται ασφαλείς για να δίνουν και να λαμβάνουν πραγματικά εποικοδομητικό feedback, να εμπνέονται από έναν κοινό στόχο και να έχουν τα εργαλεία και τις ευκαιρίες να συνδέονται μεταξύ τους.
- ☐ Ομάδες, τμήματα και άτομα απομονώνονται, όταν οι άνθρωποι δεν αντιλαμβάνονται την αξία της συμμετοχής των άλλων στην εργασία τους – οι διαφορετικές οπτικές γωνίες είναι ζωτικής σημασίας για την εξεύρεση δημιουργικών λύσεων.

Negative to Positive

❑ Το Negative to Positive έχει να κάνει με το να παρατηρείς τα καλά πράγματα και τα μαθήματα που προκύπτουν σε καταστάσεις τις οποίες διαφορετικά θα βλέπαμε αρνητικά.

❑ Για να γίνει η δραστηριότητα, οι συμμετέχοντες πρέπει να γίνουν ζευγάρι με ένα άλλο μέλος της ομάδας με το οποίο έχουν κοινές εμπειρίες στη δουλειά, για παράδειγμα έχουν δουλέψει μαζί σε προηγούμενο project ή δραστηριότητα.

Μετά, ένας συμμετέχοντας θα πρέπει να αναφέρει μια αρνητική πλευρά της κοινής τους εμπειρίας και ο συνάδελφός του θα πρέπει να τονίσει τα θετικά.

Μετά από αυτό, το ζευγάρι αλλάζει ρόλους.

****** Για επιπλέον εξέλιξη, ζητήστε τα ζευγάρια να αλλάζουν μετά από κάθε κοινή εμπειρία.

Personal Logo (συνεργαστείτε για να το φτιάξετε)

- ☐ Ζητείται από τους συμμετέχοντες να αδειάσουν τις τσέπες τους από τα κέρματα και τα μικροαντικείμενα.
- ☐ Μετά χρησιμοποιώντας όλα αυτά τα αντικείμενα πρέπει να δημιουργήσουν ένα προσωπικό λογότυπο της υποτιθέμενης επιχείρησής τους.
- ☐ Η αξία αυτής της δραστηριότητας δεν είναι η δημιουργικότητα αλλά η αυτεπίγνωση, η ανακάλυψη, η σύζευξη και η συνεργασία.
- ☐ Αφού όλοι οι παρευρισκόμενοι έχουν δημιουργήσει το λογότυπο, πρέπει να το παρουσιάσουν εξηγώντας κάθε κομμάτι του, γιατί το επέλεξαν και πώς τους αντιπροσωπεύει.

Βιβλιογραφία

Μπούζος Ανδρέας (2004). *Προσωποκεντρική Συμβουλευτική*. Αθήνα: Τυπωθήτω

Cannon, H. (2023). *The art of active listening: How people at work feel heard, valued, and understood*. HarperCollins.