

LAVORARE IN GRUPPO

A. *EMPATIA* – Riconoscere I sentimenti e le prospettive degli altri.

1. Riconoscere che gli altri possono vivere situazioni diverse dalla propria ed utilizzare abilità di ascolto per identificare i sentimenti e le prospettive degli altri.
 2. Identificare i segnali verbali, fisici e situazionali che indicano come gli altri si possono sentire e descriverli.
 3. Prevedere i sentimenti e le prospettive degli altri in varie situazioni, analizzando come il comportamento di uno può influenzare gli altri.
 4. Analizzare similitudini e differenze tra i sentimenti e le prospettive propri e degli altri, utilizzando abilità di conversazione per capire quelli degli altri.
 5. Dimostrare come esprimere comprensione a coloro che hanno opinioni diverse ed esprimere empatia verso gli altri.
-

Cos'è l'empatia?

L'empatia è un'emozione interpersonale di base che conduce ad una comunicazione efficace. Porta a mettersi nei panni degli altri o, in altre parole, a vedere il mondo da una prospettiva diversa dalla propria. C'è una differenza sostanziale tra empatia e simpatia. L'empatia significa capire cosa provano gli altri perché tu stesso lo hai provato prima o mettersi nei loro panni ma, a seconda delle situazioni, non devi per forza essere d'accordo con quella persona. La simpatia, invece, significa riconoscere le difficoltà emozionali di un'altra persona e fornirle conforto e sicurezza.

L'ascolto è una parte importante dell'empatia. Quando ascoltiamo attivamente capiamo ciò che è stato detto e le implicazioni di ciò che non è stato detto. Facciamo attenzione non solo al linguaggio verbale ma anche a quello non verbale.

L'ascolto attivo è un'abilità che non è innata e, quindi, in molti casi deve essere acquisita. Se vogliamo sviluppare questa abilità, dobbiamo evitare le seguenti situazioni:

- Andare contro gli altri, dare consigli, imporre la propria opinione
- Menare il can per l'aia, cambiare argomento
- Focalizzarsi solo su ciò che diciamo noi e non fare attenzione al modo in cui diciamo le cose
- Prendere le parole di bocca agli altri
- Posti rumorosi, ambiente rumoroso
- Essere con la testa tra le nuvole, sognare con gli occhi aperti
- Interrompere quando qualcun altro sta parlando
- Cadere in paternalismi nell'offrire conforto e sicurezza
- Linguaggio troppo emotivo. Può portare a repliche troppo emotive.
- Umore inappropriato

Usa questa lista per verificare se c'è empatia nelle tue abilità di conversazione.

LAVORARE IN GRUPPO

B. *AUTOCONSAPEVOLEZZA* – Riconoscere similitudini e differenze individuali e di gruppo.

1. Descrivere i modi in cui le persone sono simili e diverse, identificando e descrivendo le qualità positive degli altri.
2. Identificare le differenze e similitudini di diversi gruppi sociali e culturali, dimostrando come lavorare in modo efficiente con chi è diverso da sé.
3. Spiegare come le differenze individuali, sociali e culturali possono aumentare la vulnerabilità a episodi di violenza e discriminazione e identificare modi per affrontarli, analizzando gli effetti delle azioni che si oppongono ad essi.
4. Analizzare le origini e gli effetti negativi di stereotipi e pregiudizi, e dimostrare rispetto per gli individui di diversi gruppi sociali e culturali.
5. Valutare strategie per rispettare gli altri opponendosi a stereotipi e pregiudizi, valutando come questo comportamento contribuisce al bene comune.

Viviamo in una società che ci spinge a lavorare con altre persone. A volte pensiamo che saremmo più efficienti se lavorassimo da soli. Non dimenticare questo proverbio cinese: “Se vuoi andare veloce, cammina da solo. Se vuoi andare lontano, cammina con gli altri”.

È importante non dimenticare cos'è coinvolto nel lavoro in gruppo. Non si tratta solo di svolgere un compito. Il lavoro in gruppo è il processo che permette di lavorare in collaborazione con un gruppo di persone per raggiungere un obiettivo. Lo spirito di squadra si dimostra quando i membri di un gruppo si impegnano nello svolgere i loro compiti e lavorano efficacemente. Ciò significa che le persone che fanno parte di una squadra cercheranno di cooperare, usando le loro abilità individuali e dando opinioni costruttive, nonostante qualsiasi conflitto tra gli individui.

Se vuoi essere membro di un gruppo dovresti capire che le persone sono diverse, hanno storie diverse, abilità diverse...

Pensa all'ultima volta che sei stato membro di un gruppo,

- Eri d'accordo con gli obiettivi?
- Quanto ti impegnavi?
- Quali erano le tue abilità?

Se le persone che fanno parte di una squadra non trovano una risposta a queste domande, il risultato sarà che ci saranno persone diverse con approcci diversi e, se questo è il caso, rispetta questi punti:

- Dividi i fatti dalle opinioni
- Un fatto può condurre molto facilmente a opinioni diverse
- Rispetta le opinioni degli altri e cerca di trovare un accordo

LAVORARE IN GRUPPO

C. **COMUNICAZIONE** – Utilizzare abilità comunicative e sociali per interagire efficacemente con gli altri.

1. Identificare modi per lavorare e divertirsi bene con gli altri, dimostrando un comportamento appropriato nella società e in classe.
2. Descrivere approcci per farsi e mantenersi amici, e analizzare modi per lavorare efficacemente in gruppo.
3. Analizzare modi per stabilire relazioni positive con gli altri dimostrando cooperazione e abilità di lavoro in team per promuovere l'efficacia del gruppo.
4. Valutare gli effetti di richiedere e fornire aiuto agli altri, valutando il contributo del singolo nel gruppo come membro e leader.
5. Valutare l'applicazione delle abilità sociali e di comunicazione nell'interazione di ogni giorno con i propri pari, insegnanti e famiglie, e usare queste abilità per pianificare, applicare e valutare la partecipazione in un progetto di gruppo.

Comunichiamo costantemente attraverso le nostre vite. Ciò accade anche mentre sogniamo perché il nostro subconscio comunica con noi. Tuttavia, le conversazioni interiori non avvengono solo quando si dorme; perché non ti ascolti in questo momento....cosa stai dicendo a te stesso?

“È come quando stai conversando con qualcuno che hai appena conosciuto e poi l'angioletto e diavoletto, che hanno opinioni diverse, saltano fuori dalla tua testa”.

Le conversazioni interiori fanno parte dell'intero processo comunicativo: il risultato di comunicare con il sé interiore incide su quanto efficacemente comunichiamo con gli altri, specialmente quando abbiamo a che fare con persone che lavorano insieme.

Ci sono due principi che dovrebbero essere presi in considerazione in modo che i membri di un gruppo possano comunicare efficacemente:

1° Principio: la Comunicazione consiste in qualcosa di più di un semplice passare un'informazione che contiene un messaggio. In questo messaggio indichiamo i sentimenti o lo stato emotivo di chi parla attraverso il tono in cui il messaggio è trasmesso, come anche il linguaggio del corpo che chi parla usa. Perciò, la comunicazione può essere definita LINGUAGGIO, EMOZIONE e CORPO.



A) Analizza il modo in cui parli, come il tono della voce, la postura, come anche la grammatica ed il vocabolario che usi.

Il linguaggio del tuo corpo potrebbe dire una cosa mentre il tono della tua voce potrebbe dire qualcos'altro. Ciò accade perché il 73% della comunicazione è non-verbale.

Dovresti concentrarti ad usare il giusto tono e volume della voce.

È una buona idea se permetti a qualcuno a te vicino di dirti che tipo di messaggio mandi con il linguaggio del tuo corpo ed il tono della tua voce. Permettendo a qualcuno di esprimere la sua

opinione riguardo il modo in cui tu fai qualcosa, ti aiuta a lavorare anche sull'accogliere le critiche in modo costruttivo.

- B) Ognuno di noi comunica in modo diverso. Ci sono persone che vanno dritte al punto mentre altre tendono a girarci intorno. Quindi sarà molto utile entrare nei panni di chi parla e capire il suo modo di comunicare.
- C) Essere consapevoli del proprio stato emotivo quando si sta parlando; se sei arrabbiato nel momento in cui parli, questa rabbia si rifletterà molto facilmente sul tuo messaggio.
- D) Essere consapevole del modo in cui usi le tue mani e crei un contatto visivo. In molte occasioni chi parla è così concentrato nel messaggio che dimentica completamente il linguaggio del proprio corpo. Il linguaggio del corpo è la chiave di una comunicazione efficace.
- E) Quando devi parlare, tieni conto del tempo del tuo discorso.

2° Principio: Comunicare significa Ascoltare

Fai questo esperimento con due tuoi amici. Descrivi loro la tua casa, poi chiedi loro di descriverla a loro volta disegnandola su un foglio di carta. Non devono copiare tra di loro. Ognuno di loro farà un disegno secondo quello che avranno capito ascoltandoti. Come pensi sarà il risultato finale? È possibile che i disegni della casa siano totalmente diversi tra loro e che abbiano poco in comune con la tua vera casa.

Questo è un modo veloce per spiegare cosa accade quando si comunica. L'ascolto è la chiave della comunicazione.

Una comunicazione efficace implica abilità di ascolto efficaci. Qui troverai quattro suggerimenti per aiutarti nell'arte del "vero ascolto" ed essere sicuro che quello che hai ascoltato equivale a quello che la persona che parla vuole comunicare:

1. Tecniche per un Ascolto Attivo

Chiedi e verifica se il messaggio è stato trasmesso o è in fase di trasmissione.

Quando cerchi di capire cosa sta cercando di spiegare la persona che parla, fare domande può rivelarsi utile. In generale, ci sono due tipi di domande: a risposta aperta o chiusa. Le domande a risposta aperta richiedono più di una parola per rispondere, alle domande a risposta chiusa si può rispondere solo con un "sì" o un "no".

Scegli 6 domande a risposta chiusa e rispondi, tenendo presente la differenza tra le tecniche delle domande a risposta aperta e chiusa:

- Ti senti meglio oggi?
- Posso usare il bagno?
- Questa sera la specialità è l'entrecôte di manzo?
- Dovrei uscire con lui?
- Mi faresti un favore, per piacere?
- Hai finito di fare i compiti?

- È la tua risposta definitiva?
- Avevi intenzione di diventare un pompiere?
- Devo chiamarla e organizzare le cose?
- È sbagliato che io voglia vivere da solo a questa età?
- Vogliamo cenare insieme stasera?
- Puoi ospitarmi?
- Posso essere a vostro servizio stasera, ragazze?
- Quell'uomo era già passato davanti casa, prima?
- Posso aiutarti?
- Potrei avere una fettina di quella torta?
- Ti va di andare al cinema stasera?
- La matematica è la tua materia preferita?
- Quattro più quattro fa otto?
- Questa casa infestata fa veramente paura?
- Andrai a trovare la nonna a Natale?
- Tuo papà ha fatto una torta oggi?
- C'è una folla che è stata trattenuta a mezzogiorno?
- Sei incinta?
- Sei felice?
- È morto?

Ora scegli 6 domande a risposta aperta.

- Quali sono state le guerre più importanti combattute nella storia dell'Europa?
- Cosa comprerai oggi al supermercato?
- Chi è stato tra voi due a cominciare la rissa?
- Qual è il ricordo più felice che hai della tua infanzia?
- Come aiuterebbe l'azienda se la assumessimo?
- Cos'hai intenzione di fare non appena finisci le superiori?
- Che tipo di decorazioni vuoi preparare per il compleanno del tuo amico?
- Com'è stata la tua esperienza alle superiori?
- Come hai conosciuto il tuo migliore amico?
- Che posti vorresti andare a visitare in vacanza?
- Come fai a prenotare i biglietti per un volo aereo?
- Quali sono stati gli effetti maggiori della seconda guerra mondiale per gli Stati Uniti?
- Come faresti per comprare una casa?
- Come sarebbe vivere nella capitale del Marocco?
- Qual è il modo più veloce per raggiungere il negozio di animali della città?
- Perché sembri irritato ogni volta che ti parlo?
- In che modo pensi che dovrei presentarmi?
- Come pensi di crescere da solo questi bambini?
- Che problemi ci sono con gli studenti di quella classe?
- Perché non posso venire con te?
- Cosa fa cambiare colore alle foglie?

2. Tecniche di parafrasi

Una **parafrasi** è una ripetizione del significato di un testo o passaggio usando altre parole. Parafrasare dimostra che hai capito cosa hai sentito. Alcuni esempi sono:

- ✓ D'accordo, quello che ho capito è che....
- ✓ Quindi vuoi dire che... Ho ragione?
- ✓ Secondo quello che stai dicendo....
- ✓ Quello che capisco dalla tua domanda è....

3. Tecnica di riformulazione

La riformulazione è un metodo di parafrasi che aiuta a trasformare le connotazioni negative di un'affermazione in positive.

Esempio: I miei compagni di classe sono senza speranza, non si può passare questa materia facendo le cose in questo modo.

Riformulazione: Cosa possono fare i tuoi compagni di classe per migliorare in questa materia?

4. Tecniche di approvazione

Approvando il messaggio di chi parla, stiamo riconoscendo il punto di vista di chi parla. Questo è un buon modo per mostrare alle persone che sei interessato alla conversazione anche se non è detto che tu sia d'accordo.

Alcuni esempi:

- ✓ Vedo che è molto importante per te...
- ✓ Questo è un modo diverso di vedere la cosa.
- ✓ Ottima domanda.
- ✓ Hai appena detto una cosa veramente importante...

LAVORARE IN GRUPPO

D. *CONFLITTI*– dimostrare abilità di prevenire, gestire e risolvere conflitti interpersonali in modo costruttivo.

1. Identificare problemi e conflitti vissuti in comune a propri pari (colleghi, compagni di classe), individuando approcci per risolverli in modo costruttivo.
2. Descrivere cause e conseguenze dei conflitti applicando approcci costruttivi per risolverli.
3. Definire l'influenza dannosa dei propri pari e valutare strategie per resistervi, prevenendo e risolvendo problemi interpersonali.
4. Analizzare come le abilità di risolvere conflitti e di ascolto e parlare correttamente aiutano a risolvere i conflitti e contribuiscono a lavorare all'interno di un gruppo.
5. Valutare le abilità attuali di risoluzione dei conflitti e gli effetti dell'utilizzo di abilità di negoziazione, pianificare come migliorarle e usarle per raggiungere soluzioni vantaggiose per tutti.

Quali parole associ alla parola CONFLITTO?

Possiamo definire la parola CONFLITTO in diversi modi. Un'associazione può concentrarsi sul risultato di questa parola: CONFLITTO uguale un vincitore; una via d'uscita. D'altra parte, la parola CONFLITTO può anche riferirsi ad una situazione in cui possiamo trovare l'opportunità di migliorare. A seconda della nostra interpretazione, affronteremo una situazione conflittuale in un modo o nell'altro. Quindi, l'importanza di un paradigma cambia (dall'uso di un modello di pensiero ad uno completamente diverso).

I conflitti formano una parte della nostra condizione umana. Derivano dalle differenze tra le persone, ma non sono necessariamente buoni o cattivi. Abbiamo il potere di scegliere se questa condizione sia positiva o negativa.

Dovremmo vedere il conflitto in modo positivo; vedere le situazioni di conflitto come un'opportunità per la crescita personale e organizzativa.

Un approccio positivo nei confronti della risoluzione di un conflitto significa ammettere che esistono percezioni diverse per ogni problema.

Le situazioni di conflitto si verificano di solito perché una persona attribuisce intenzioni sbagliate all'altro. C'è tipicamente un accordo di arretramento tra intenzioni e comportamento, così il comportamento non riflette sempre con accuratezza le intenzioni di una persona.

Le visioni conflittuali ti danno la possibilità di imparare di più su te stesso, esplorare le visioni degli altri e sviluppare relazioni produttive. Una comunicazione chiara ed aperta è la chiave per risolvere un conflitto con successo.

Primo passo: Chiunque sia coinvolto in una situazione di conflitto dovrebbe essere d'accordo su come approcciarsi ad esso.

Possibilità A: Ci può essere un solo vincitore. Il gruppo dovrebbe accettare che solo uno possa vincere.

Possibilità B: Non ci sono vincitori o vinti perché la soluzione sta in una dimensione che appartiene all'intero gruppo.

Secondo passo: quando hai a che fare con situazioni conflittuali cerca di separare i fatti dalle emozioni. In molte occasioni la risoluzione del conflitto implica avere a che fare con la rabbia. Quando la rabbia è diretta a te, è molto più difficile reagire in modo definitivo, perché le tue stesse emozioni sono coinvolte. Puoi trovare un aiuto ulteriore nel capitolo che parla delle emozioni.

Terzo passo: Il passo più importante di tutti, chiunque sia coinvolto nel conflitto dovrebbe prendere parte attivamente alla risoluzione. Tutti dovrebbero condividere i loro punti di vista in modo che tutti possano sentire che hanno vinto qualcosa. Risolvendo i conflitti, le relazioni e il lavoro di squadra miglioreranno.