

PRACA W ZESPOLE

A. EMPATIA – rozpoznawanie uczuć i poglądów innych.

1. Rozpoznanie, że inni mogą doświadczać tych samych sytuacji w odmienny sposób oraz wykorzystanie umiejętności słuchania do zidentyfikowania uczuć i poglądów innych osób.
2. Zidentyfikowanie werbalnych, fizycznych i sytuacyjnych wskazówek, które mogą pokazywać co inne osoby czują oraz umiejętność ich opisanie.
3. Przewidywanie uczuć i poglądów innych osób w zróżnicowanych sytuacjach, analizowanie jak własne zachowanie może wpłynąć na zachowanie innych.
4. Analizowanie podobieństw i różnic między własnymi uczuciami i poglądami, a uczuciami i poglądami innych osób, wykorzystanie umiejętności rozmowy do zrozumienia innych.
5. Pokazanie jak wyrazić zrozumienie dla tych osób, które mają odmienne poglądy i wyrażanie empatii dla innych osób.

Czym jest empatia?

Empatia jest podstawową emocją interpersonalną, prowadzącą do efektywnej komunikacji. Obejmuje zdolność wczucia się w położenie innej osoby, czyli patrzenia na świat z perspektywy kogoś innego. Bardzo istotne jest rozróżnianie między empatią a sympatią. Empatia polega na rozumieniu co inni czują, ponieważ sam tego kiedyś doświadczyłeś lub potrafisz wczuć się w ich sytuację, ale – zależnie od danej sytuacji – nie musisz się w ogóle zgadzać z tą osobą. Natomiast sympatia polega na przyjęciu do wiadomości czyichś problemów emocjonalnych i wsparciu emocjonalnemu tej osoby.

Słuchanie jest ważną częścią empatii. Gdy aktywnie słuchamy, rozumiemy co zostało powiedziane, ale i znaczenie tego, co nie zostało wypowiedziane. Zwracamy uwagę nie tylko na język werbalny, ale również na sygnały i komunikaty niewerbalne.

Aktywne słuchanie nie jest umiejętnością wrodzoną i dlatego w większości przypadków musi być uczone i doskonalone. Jeśli chcemy rozwijać tę umiejętność, musimy unikać następujących sytuacji:

- Sprzeciwianie się innym, udzielenie porad, narzucanie swojej opinii.
- Owijanie w bawełnę, zmienianie tematu.
- Zwracanie uwagi tylko na to, co powiedzieliśmy, bez analizowania sposobu w jaki mówimy.
- Wymywanie komuś słowa z ust.
- Głośne miejsca, hałas w tle.
- Bycie rozproszonym, zamyślonym.
- Przerywanie kiedy mówi ktoś inny.
- Paternalizowanie, traktowanie kogoś pobłaźliwie i nie wsłuchując się w jego opinie przy oferowaniu wsparcia i pomocy.
- Język naładowany emocjami. To może doprowadzić do takiej samej, przeładowanej emocjami odpowiedzi.

- Niestosowne żarty, dowcipy.

Korzystaj z tej listy, by sprawdzić czy w twoich umiejętnościach rozmowy występuje komponent empatii.

B. SAMOŚWIADOMOŚĆ – rozpoznanie różnic i podobieństw jednostek i grup.

1. Opisanie, w jaki sposób ludzie są do siebie podobni i się między sobą różnią, identyfikowanie i opisywanie pozytywnych cech innych osób.
2. Identyfikowanie różnic i podobieństw różnych grup społecznych i kulturowych, pokazywanie jak efektywnie pracować z tymi, którzy różnią się ode mnie.
3. Wyjaśnianie jak indywidualne, społeczne i kulturowe różnice mogą zwiększać prawdopodobieństwo wystąpienia przypadków przemocy i dyskryminacji; zidentyfikowanie sposobów, jak sobie radzić w takich sytuacjach, analizowanie potencjalnych efektów działań mających na celu przeciwdziałanie im.
4. Analizowanie źródeł i negatywnych skutków stereotypów i uprzedzeń, wyrażanie szacunku dla jednostek pochodzących z odmiennych grup społecznych czy kulturowych.
5. Ocena postawy polegającej na odnoszeniu się z szacunkiem do innych, przeciwstawianie się stereotypom i uprzedzeniom, rozpatrywanie jak takie zachowanie przyczynia się do dobra wspólnego.

Żyjemy w społeczeństwie, które kładzie nacisk na współpracę z innymi ludźmi. Czasami myślimy jednak, że byłoby o wiele efektywniej, gdybyśmy mogli pracować indywidualnie. Nie zapominaj jednak o chińskim przysłowiu „jeśli chcesz iść szybko, idź sam. Jeśli chcesz iść daleko, idźcie razem”.

Ważne jest, by nie zapominać o co chodzi w pracy zespołowej. Polega ona nie tylko na zwykłym wykonywaniu swoich zadań. Praca zespołowa jest procesem pracy w połączeniu z grupą innych osób, w celu osiągnięcia określonego celu. Gdy pojawia się duch pracy zespołowej, członkowie zespołu są zaangażowani w swoje zadania i pracują efektywnie. To oznacza, że członkowie zespołu będą się starali współpracować, wykorzystując swoje indywidualne zdolności, ale też wspierając się nawzajem i opiniując swoje działania w sposób konstruktywny, mimo istniejących konfliktów osobistych.

Chcąc być członkiem zespołu musisz mieć świadomość że ludzie się różnią; mają odmienne pochodzenie społeczne, doświadczenie, różne umiejętności...

Pomyśl o tym, kiedy ostatni raz byłeś członkiem zespołu,

- Czy zgadzałeś się z jego celami?
- Jaki był twój poziom zaangażowania?
- Jaki był poziom twoich umiejętności w relacji do celów działania zespołowego?

Jeśli ludzie, którzy tworzą zespół nie mają odpowiedzi na te pytania, rezultatem będzie sytuacja, w której w zespole będą różni ludzie z odmiennymi podejściami. W takim wypadku kluczem jest wzajemny szacunek oraz:

- Oddzielanie faktów od opinii
- Świadomość, że jedno wydarzenie może być interpretowane na wiele sposobów i prowadzić do powstania wielu opinii.
- Należy szanować opinie innych i próbować osiągnąć porozumienie.

C. *KOMUNIKACJA* – wykorzystanie komunikacji i umiejętności społecznych, by efektywnie wchodzić w interakcję z innymi.

1. Identyfikowanie sposobów współpracy i dobrej kooperacji z innymi, wykazując właściwe zachowanie społeczne.
2. Opisanie metod nawiązywania i utrzymywania znajomości (przyjaźni) i analizowanie sposobów efektywnej pracy grupowej.
3. Analizowanie sposobów nawiązywania pozytywnych relacji z innymi, demonstrowania woli współpracy i pracy w zespole w celu promowania efektywności pracy zespołowej.
4. Ocena skutków proszenia o pomoc i oferowania pomocy innym, ocenianie nakładu pracy członka zespołu z perspektywy jednego z uczestników i jako lidera grupy.
5. Ocena wykorzystania umiejętności komunikacyjnych i społecznych w toku codziennej interakcji z kolegami, nauczycielami i członkami rodziny, a także wykorzystanie tych umiejętności do planowania, implementacji i oceny uczestnictwa w projekcie grupowym.

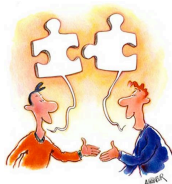
W czasie naszego życia ciągle się komunikujemy. Dzieje się to nawet w trakcie snu, ponieważ wtedy komunikuje się z nami nasza podświadomość. Co więcej, takie wewnętrzne rozmowy z samym sobą nie tylko mają miejsce wtedy, gdy śpisz; dlaczego nie posłuchasz siebie teraz... co mówisz do siebie?

“To trochę jak sytuacja, w której rozmawiasz z kimś kogo dopiero co spotkałeś i nagle mały anioł i diabeł, obaj mający przeciwstawne opinie, wyskakują z twojej głowy”.

Wewnętrzna konwersacja jest częścią całego procesu komunikowania się: rezultat komunikowania się z naszym wewnętrznym ja wpływa bezpośrednio na to, jak efektywnie komunikujemy się z innymi ludźmi, szczególnie, gdy dotyczy to ludzi, z którymi pracujemy.

Są 2 zasady które należy uwzględnić, by członkowie zespołu mogli się efektywnie ze sobą komunikować:

1 Zasada: komunikacja to coś więcej niż tylko przekazywanie informacji zawierającej komunikat. Wewnątrz tego komunikatu możemy również wywnioskować uczucia i stan emocjonalny mówiącego. Jest to możliwe dzięki uważnemu słuchaniu tonu, w którym komunikat jest przekazywany, jak i w języku ciała wykorzystywanym przez mówcę. Stąd komunikacja sprowadza się do trzech elementów: języka, emocji i ciała.



A) Analizuj sposób, w którym mówisz: taki jak ton głosu, postawę a nawet wykorzystywaną gramatykę i słownictwo.

Nasz język ciała może mówić jedno, podczas gdy nasz ton głosu może mówić coś innego. To dlatego, że aż 73% komunikacji dokonuje się w sposób niewerbalny.

Powinieneś skoncentrować się na wykorzystywaniu właściwej głośności i tonu głosu.

Dobrym pomysłem jest pozwolenie komuś, kto jest ci bliski, by powiedział ci jaki rodzaj komunikatu przekazujesz swoim językiem ciała i tonem swojego głosu. Pozwalając komuś na wyrażenie opinii na temat tego, jak ty się komunikujesz, możesz wykorzystać konstruktywną krytykę do poprawy tych umiejętności.

B) Wszyscy komunikujemy się w różny sposób. Są osoby, które mówią wszystko bez ogródek (wprost, nazywając rzeczy po imieniu), podczas gdy inni mają tendencję do owijania w bawełnę (używając aluzji). W związku z tym bardzo pomocne jest wczucie się w rolę mówcy i zrozumienie jego(jej) sposobu komunikowania się.

C) Bądź świadom swojego stanu emocjonalnego, gdy zamierzasz mówić; jeśli w momencie rozpoczęcia rozmowy jesteś zdenerwowany, gniew bardzo łatwo znajdzie odzwierciedlenie w twoim komunikacie.

D) Bądź świadom sposobu, w jaki wykorzystujesz swoje ręce i nawiązujesz kontakt wzrokowy. W wielu sytuacjach mówcy są tak skoncentrowani na komunikacji, że zupełnie nie zwracają uwagi na mowę ich ciała. Mowa ciała jest kluczem do efektywnej komunikacji.

E) Gdy zaczynasz mówić, weź pod uwagę tempo swojej wypowiedzi.

2 Zasada: komunikacja oznacza słuchanie

Przeprowadź następujący eksperyment z udziałem twoich dwóch przyjaciół. Opisz jaki jest twój dom w taki sposób, by mogli oni odzwierciedlić twój opis w formie rysunku na kartce papieru. Robiąc ten rysunek, nie mogą oni podglądać swoich prac. Każdy z nich sporządzi rysunek zgodnie z tym, co zrozumiał słuchając ciebie. Jak myślisz, jaki będzie końcowy rezultat? Istnieje możliwość, że oba domy będą się całkowicie różnić, a ponadto będą miały mało wspólnego z twoim prawdziwym domem.

Ten eksperyment pokazuje w skrócie co się dzieje, gdy się komunikujemy. Słuchanie jest kluczem do komunikacji.

Efektywna komunikacja wiąże się ze skutecznymi umiejętnościami słuchania. Poniżej znajdują się cztery wskazówki które pomogą ci w sztuce "prawdziwego słuchania" i upewnieniu się w tym, że to co słuchałeś faktycznie jest tym, co mówca starał się ci zakomunikować:

1. Techniki aktywnego słuchania

Pytaj i sprawdzaj czy komunikat jest właśnie przekazywany lub został przekazany przed chwilą.

Gdy zależy ci na zrozumieniu tego, o co chodzi mówcy, pomocne jest zadawanie pytań. Mówiąc ogólnie, są dwa typy pytań: otwarte i zamknięte. Otwarte pytania wymagają więcej niż jednego słowa do odpowiedzi, podczas gdy na zamknięte można odpowiedzieć „tak” lub „nie”.

Wybierz 6 zamkniętych pytań i zaproponuj odpowiedź, będąc świadomym różnic między technikami pytania otwartego i zamkniętego:

- Czy czujesz się dziś lepiej?
- Czy mogę skorzystać z łazienki?
- Czy żeberka są specjalnym daniem wieczoru?
- Powiniem(powinnam) umówić się z nim(nią) na randkę?
- Czy możesz mi zrobić przysługę?
- Czy już zrobiłeś swoje zadanie?
- Jaka jest twoja ostateczna odpowiedź?
- Czy planowałeś(aś) zostać strażakiem?

- Czy powinienem(am) zadzwonić do niej i wszystko wyjaśnić?
- Czy to źle że chcę żyć na własną rękę będąc w takim wieku?
- Czy powinniśmy zjeść dzisiaj wspólnie kolację?
- Czy mogę być niechlujnym gościem?
- Czy mogę Paniom być w czymś pomocny w ten wieczór?
- Czy ten człowiek przeszedł obok domu wcześniej?
- Czy mogę ci w tym pomóc?
- Czy mogę dostać kawałek tego ciasta?
- Czy masz ochotę na kino dziś wieczorem?
- Czy matematyka jest twoim ulubionym przedmiotem?
- Czy cztery plus cztery równa się osiem?
- Czy ten nawiedzony dom jest faktycznie straszny?
- Czy pojedziemy do babci na Boże Narodzenie?
- Czy tata upiekł ciasto dzisiaj?
- Czy odprawiają Mszę w południe?
- Czy jesteś w ciąży?
- Czy jesteś szczęśliwy?
- Czy on nie żyje?

Teraz wybierz 6 otwartych pytań.

- Jakie są najważniejsze wojny w historii Europy?
- Co planujesz kupić dzisiaj w supermarkecie?
- Jak właściwie zaczęła się wasza bójka?
- Jakie jest twoje ulubione wspomnienie z dzieciństwa?
- Gdybyśmy cię zatrudnili, jak pomożesz naszej firmie?
- Co planujesz zaraz po tym jak ukończysz studia?
- Jaki rodzaj dekoracji planujesz na przyjęciu urodzinowym twojego przyjaciela?
- Jakie były twoje doświadczenia ze szkoły średniej?
- Jak poznałeś swojego najlepszego przyjaciela?
- Jakie miejsca planujesz zobaczyć podczas swoich wakacji?
- Jak planujesz zarezerwować bilety na samolot?
- Jakie były najważniejsze skutki II wojny światowej dla USA?
- Jak zamierzasz kupić dom?
- Jak się żyje w stolicy Maroka?
- Jak najszybciej dostać się do sklepu zoologicznego w mieście?
- Jak to jest, że ile razy z tobą rozmawiam, wydajesz się być podirytowany?
- Jak sądzisz w jaki sposób powinienem się przedstawić?
- Jak udało ci się wychować samotnie dzieci?
- Co się dzieje z ludźmi w tamtej klasie?
- Kiedy znajdujesz czas na napisanie tych wszystkich listów?
- Dlaczego nie mogę pójść z tobą?
- Co powoduje, że liście zmieniają kolor?

2. Techniki parafrazowania

Parafraza to powtórzenie znaczenia tekstu lub jego fragmentu przy wykorzystaniu innych słów. Parafrazowanie wykorzystuje się, by pokazać, że zrozumiałeś to, co właśnie usłyszałeś. Przykładami mogą być:

- ✓ W porządku, więc to, co zrozumiałem to to że...
- ✓ Tak więc miałeś na myśli...Czy mam rację?
- ✓ Zgodnie z tym, co mówisz...
- ✓ To co zrozumiałem z twojego pytania jest...

3. Technika przeformułowania

Przeformułowanie jest metodą parafrazy pomagającą w transformacji negatywnych konotacji stwierdzenia w pozytywne.

Przykład: Nasz kolega z klasy jest beznadziejny, nie możesz go nauczyć tego przedmiotu postępując w ten sposób.

Przeformułowanie: Co może zrobić twój kolega z klasy, by poprawić się z tego przedmiotu?

4. Technika potwierdzenia

Potwierdzając komunikat przekazany przez mówcę, przyjmujemy do wiadomości punkt widzenia mówcy. Jest to dobry sposób, by pokazać ludziom, że jesteś zainteresowany rozmową, nawet jeśli się nie zgadzasz z rozmówcą.

Poniżej kilka przykładów:

- ✓ Widzę że dla ciebie bardzo ważne jest...
- ✓ To jest nowy sposób spojrzenia na tę sprawę.
- ✓ Dobre pytanie
- ✓ Wspomniałeś właśnie o czymś naprawdę istotnym...

D. *Konflikty*– pokazanie zdolności do przeciwdziałania, zarządzania i rozwiązywania konfliktów interpersonalnych w sposób konstruktywny.

1. Zidentyfikowanie często doświadczanych przez rówieśników problemów i konfliktów, wykrywając podejścia umożliwiające rozwiązanie ich w sposób konstruktywny.
2. Opisanie przyczyn i konsekwencji konfliktów, stosując konstruktywne podejścia w ich rozwiązywaniu.
3. Zdefiniowanie niezdrowej presji rówieśników i ocenienie strategii opierania się jej, przeciwdziałając i rozwiązując problemy interpersonalne.
4. Analizowanie jak umiejętności rozwiązywania konfliktów oraz słuchania i rozmawiania w sposób uważny i dokładny pomagają w rozwiązywaniu konfliktów i przyczyniają się do poprawy pracy w ramach grupy.
5. Ocenianie aktualnych umiejętności rozwiązywania konfliktów i efektów wykorzystywania umiejętności negocjacyjnych; planowanie jak poprawić je w przyszłości i wykorzystać dla osiągnięcia rozwiązania korzystnego dla wszystkich stron.

Jakie słowa kojarzą ci się z KONFLIKTEM?

Możemy zdefiniować słowo KONFLIKT na wiele różnych sposobów. Jedno skojarzenie dotyczy koncentrowania się na rezultatach: KONFLIKT oznacza jednego zwycięzcę, jedno wyjście. Z drugiej strony KONFLIKT może także dotyczyć sytuacji w ramach, której możemy znaleźć okazję do poprawy. Zależnie więc od naszej interpretacji, możemy podejść do sytuacji konfliktowej w jeden lub drugi sposób. Dlatego tak istotna jest konieczność zmiany paradygmatu (przejścia od wykorzystywania pierwszego modelu myślenia do innego).

Konflikty są częścią natury ludzkiej. Pojawiają się w wyniku różnic między ludźmi, ale niekoniecznie muszą być złe lub dobre same w sobie. Mamy więc możliwość wyboru, czy postrzegać je w sposób pozytywny czy też negatywny.

Dlatego powinniśmy postrzegać konflikt w sposób pozytywny, postrzegać sytuacje konfliktowe, jako okazję do osobistego i organizacyjnego rozwoju.

Pozytywne podejście do rozwiązywania konfliktu polega na przyjęciu do wiadomości, że istnieją różne punkty widzenia danego problemu.

Na ogół sytuacje konfliktowe pojawiają się, ponieważ jedna strona przypisuje złe intencje drugiej stronie. Tymczasem na ogół jest duży rozróżnienie między intencją a zachowaniem, tak więc zachowanie nie zawsze dokładnie odzwierciedla intencje danej osoby.

Konfliktowe wizje dają ci szansę dowiedzenia się więcej o sobie, badania punktu widzenia innych osób i rozwijania produktywnych relacji. Jasna i otwarta komunikacja jest podstawą i warunkiem koniecznym skutecznego rozwiązywania konfliktu.

Krok pierwszy: każdy uwikłany w sytuację konfliktową powinien zgadzać się w kwestii postrzegania konfliktu.

Możliwość a: może być tylko jeden zwycięzca. Grupa musi zaakceptować, że tylko jedna strona może wygrać.

Możliwość b: nie ma wygranego i przegranego, zaś nacisk kładziony jest na rozwiązania grupowe.

Krok drugi: znajdując się w sytuacji konfliktowej postaraj się oddzielić fakty od emocji. W wielu sytuacjach rozwiązywanie konfliktów oznacza radzenie sobie z gniewem. Gdy gniew jest skierowany bezpośrednio na ciebie, znacznie trudniej sobie poradzić z tą sytuacją, ponieważ w grę wchodzi również twoje własne emocje.

Pomoc w tej sprawie znajdziesz w rozdziale, który poświęcony jest emocjom.

Krok trzeci: najważniejszy ze wszystkich - wszyscy zaangażowani w konflikt powinni aktywnie uczestniczyć w jego rozwiązywaniu. Wszystkie strony powinny dzielić się swoimi opiniami i poglądami, przez co każdy będzie miał poczucie że coś osiągnął (wynegocjował). Poprzez rozwiązywanie konfliktów, relacje w zespole i praca grupowa powinny się poprawić.