

MUNCA ÎN ECHIPĂ

A. *EMPATIA* – recunoaște sentimentele și perspectivele celorlalți.

1. Recunoaște că ceilalți ar putea experimenta situații diferite de cele proprii și utilizează abilitățile de ascultare pentru a identifica sentimentele și perspectivele altora.
 2. Identifică mesajele verbale, fizice și situaționale care indică ce simt ceilalți și le descrie.
 3. Anticipează sentimentele și perspectivele altora într-o serie de situații și analizează cum i-ar putea afecta pe ceilalți propriul comportament.
 4. Analizează similaritățile și diferențele între sentimentele și perspectivele proprii și ale celorlalți, utilizând abilitățile conversaționale pentru a-i înțelege pe ceilalți.
 5. Demonstrează cum exprimi înțelegere pentru cei care au opinii diferite și exprimi empatie pentru ceilalți.
-

Ce este empatia?

Empatia este o emoție de bază interpersonală, care duce la o comunicare eficientă. Acest lucru înseamnă a te pune în situația altora sau, cu alte cuvinte, cum să vezi lumea din perspectiva altcuiva. Există o diferență importantă între empatie și simpatie. Empatia înseamnă să-i înțelegi pe alții pentru că și tu ai trecut prin aceeași experiență sau să te pui în situația altora, dar, în funcție de situație, nu trebuie să fii de acord cu acea persoană. Simpatia este recunoașterea situației emoționale dificile a unei alte persoane și oferirea de consolare și confort.

Ascultarea este o parte importantă a empatiei. Când ascultăm activ, înțelegem ce se spune și implicațiile a ceea ce nu a fost spus. Acordăm atenție nu numai limbajului verbal, dar și limbajului non-verbal.

Ascultarea activă este o abilitate care nu este înnăscută, de aceea, în multe cazuri trebuie dobândită. Dacă vrem să dezvoltăm această abilitate, trebuie să evităm următoarele situații:

- Contrazicerea altora, oferirea de sfaturi, impunerea propriei opinii
- Luarea pe ocolite, schimbarea subiectului.
- Concentrarea numai pe ceea ce spunem și lipsa evaluării felului în care spunem
- Luarea vorbei din gura altora
- Locuri zgomotoase; zgomot de fond
- Nu trebuie să-ți lași mintea în ceață sau să visezi cu ochii deschiși
- Să întrerupi când altcineva vorbește.
- Nu deveni paternalist prin oferirea de consolare și confort
- Limbaj încărcat emoțional. Acesta poate duce la răspunsuri încărcate emoțional.
- Umor neadecvat.

Utilizează această listă pentru a verifica dacă există empatie în abilitățile tale conversaționale.

MUNCA ÎN ECHIPĂ

B. *CONȘTIINȚA SINELUI* – recunoaște similitudinile și diferențele individuale și de grup.

1. Descrie modalitățile în care oamenii sunt similari și diferiți, identificând și descriind calitățile pozitive ale altora.
2. Identifică diferențele și similitudinile diferitelor grupuri sociale și culturale, demonstrând cum să lucreze eficient cu cei care sunt diferiți de ei.
3. Explică cum diferențele individuale, sociale și culturale pot crește vulnerabilitatea la episoade de violență și discriminare și identifică felul în care acestea pot fi abordate, analizând efectele acțiunilor care li se opun.
4. Analizează originile și efectele negative ale stereotipurilor și prejudecăților, și demonstrează respect pentru persoanele din grupuri sociale și culturale diferite.
5. Evaluează strategiile de a fi respectuos cu alții, opunându-se stereotipurilor și prejudecăților, evaluând cum acest comportament contribuie la binele comun.

Trăim într-o societate care ne împinge să lucrăm cu alți oameni. Uneori ne gândim că am fi mai eficienți dacă am lucra singuri. Nu uita un proverb chinezesc: “Dacă vrei să mergi repede, mergi singur. Dacă vrei să ajungi departe, mergi însoțit.”

Este important să nu uiți ce implică munca în echipă. Nu este numai îndeplinirea unei sarcini. Munca în echipă este procesul de a lucra în colaborare cu un grup de oameni pentru atingerea unui obiectiv. Spiritul de echipă este demonstrat când membrii unei echipe sunt angajați față de sarcinile lor și muncesc eficient. Acest lucru înseamnă că oamenii care fac parte dintr-o echipă vor încerca să coopereze, utilizându-și abilitățile individuale și oferind un feedback constructiv, în ciuda oricăror conflicte personale între indivizi.

Dacă vrei să fii membru al unei echipe, trebuie să fii conștient că oamenii sunt diferiți; ei au fonduri diferite; abilități diferite...

Gândește-te la ultima situație când ai fost membru al unei echipe,

- Ai fost de acord cu obiectivele?
- Care a fost gradul tău de angajare?
- Cum au fost abilitățile tale?

Dacă oamenii care fac parte dintr-o echipă nu au un răspuns la aceste întrebări, rezultatul este că vor fi oameni diferiți cu abordări diferite, iar dacă este așa, respectul este cheia:

- Separă faptele de opinii
- Un fapt poate duce la opinii diferite.
- Respectă opiniile altora și încearcă să ajungi la un acord.

MUNCA ÎN ECHIPĂ

C. **COMUNICAREA** – utilizează comunicarea și abilitățile sociale pentru a interacționa eficient cu ceilalți.

1. Identifică modalitățile de a lucra și de a interacționa bine cu ceilalți, demonstrând un comportament social și în clasă adecvat.
2. Descrie abordările de a-și face și păstra prieteni și analizează modalitățile de a lucra eficient în grupuri.
3. Analizează modalitățile de a stabili relații pozitive cu ceilalți, demonstrând cooperarea și lucrul în echipă pentru a promova eficacitatea grupului.
4. Evaluează efectele solicitării de sprijin de la alții și de acordare a sprijinului altora, evaluând contribuția sa la grup ca membru și lider.
5. Evaluează aplicarea comunicării și abilităților sociale în interacțiunea zilnică cu colegii, profesorii și familia și utilizează aceste abilități pentru a planifica, implementa și evalua participarea la un proiect de grup.

Noi comunicăm în mod constant de-a lungul vieții noastre. Acest lucru se întâmplă chiar și când visăm, pentru că subconștientul nostru comunică cu noi. Totuși, conversațiile interioare nu se întâmplă numai în timpul viselor; de ce nu te ascuți chiar acum ...ce îți spui?

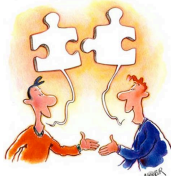
“Este ca atunci când ai o conversație cu cineva pe care tocmai l-ai întâlnit și dintr-o dată îngerul și diavolul mic, care au opinii diferite, ies din mintea ta”.

Conversațiile interioare fac parte din întregul proces de comunicare: rezultatul comunicării cu sinele nostru afectează în mod direct cât de eficient comunicăm cu alți oameni, în special când avem de-a face cu oameni care lucrează împreună.

Există 2 principii pe care ar trebui să le luăm în considerare, astfel încât membrii unei echipe să comunice cu eficacitate:

Principiul 1: Comunicarea este mai mult decât transferul unei informații care conține un mesaj. În cadrul acestui mesaj sunt interpușe sentimentele sau starea emoțională a vorbitorului prin tonul cu care mesajul este transmis, ca și limbajul corpului pe care îl utilizează vorbitorul. De aceea, comunicarea poate fi considerată ca LIMBAJ; EMOȚIE și CORP.

- A) Analizează felul în care vorbești, adică tonul vocii, postura și chiar gramatica și vocabularul pe care îl folosești.



Limbajul corpului nostru ar putea spune un lucru, în timp ce tonul vocii ar putea spune altceva. Acest lucru se datorează faptului că 73% din comunicare este realizată non-verbal.

Trebuie să te concentrezi pe utilizarea volumului și tonului vocii potrivite.

Este o bună idee să rogi pe cineva apropiat să-ți spună ce fel de mesaj transmite limbajul corpului tău și tonul vocii. Permițând cuiva să-și exprime opinia despre felul în care faci ceva, poți lucra și asupra felului în care permiți critica pozitivă.

B) Noi toți comunicăm diferit. Sunt oameni care sunt foarte direcți și alții care o iau pe ocolite. De aceea, va fi foarte util dacă ai încerca să te pui în locul vorbitorului și să-i înțelegi modalitatea sa de comunicare.

C) Fii conștient de starea ta emoțională când urmează să vorbești, dacă ești furios în momentul vorbirii, această furie se va reflecta ușor în mesajul tău.

D) Fii conștient de felul în care îți folosești mâinile și păstrează contactul cu ochii. De multe ori, vorbitorii sunt atât de concentrați asupra mesajului lor, încât ei devin total inconștienți de limbajul corpului lor. Limbajul corpului este cheia pentru o comunicare eficientă.

E) Când îți vine rândul să vorbești, nu uita de ritmul discursului tău.

Al 2-lea principiu: Comunicarea înseamnă Ascultare

Încearcă acest experiment cu doi dintre prietenii tăi. Descrie cum arată casa ta, astfel încât ei să poată scrie descrierea ta pe o foaie de hârtie. Ei nu pot copia unul de la altul. Fiecare dintre ei va face un desen conform cu ceea ce au înțeles ei după ce te-au ascultat. Care crezi că va fi rezultatul final? Sunt multe șanse ca cele două case să arate total diferit și aceste desene pot avea puține în comun cu adevărata ta casă.

Aceasta este o cale scurtă de a explica ce se întâmplă atunci când comunicăm. Ascultarea este cheia în comunicare.

O comunicare eficientă presupune abilități efective de ascultare. Îți prezentăm patru secrete care să te ajute în arta “adevăratei ascultări”, pentru a fi sigur că ceea ce ai ascultat este ceea ce de fapt a vrut să comunice vorbitorul:

1. Tehnici pentru o Ascultare Activă

Întreabă și verifică dacă mesajul a fost sau este în curs de a fi transmis. Când este vorba de a înțelege ceea ce vorbitorul încearcă să evidențieze, punerea unor întrebări poate ajuta. În general, există două tipuri de întrebări: cu răspuns deschis și întrebări închise. Întrebările cu răspuns deschis necesită mai mult decât un cuvânt, în timp ce întrebările închise au drept răspuns numai un “da” sau un “nu”.

Alege 6 întrebări închise și răspunde la acestea, fiind conștient de diferența dintre cele două tehnici de formulare a întrebărilor:

- Te simți mai bine astăzi?
- Pot să utilizez baia?
- Este aceasta o seară specială?
- Să mă întâlnesc cu el?
- Ai putea, te rog, să-mi faci o favoare?
- Ți-ai terminat deja tema?
- Este acesta ultimul tău răspuns?
- Plănuiai să devii pompier?
- Să o sun și să încerc să clarific lucrurile?
- Este greșit să încerc să trăiesc independent la vârsta mea?
- Luăm diseară cina împreună?
- Aș putea fi un oaspete mai rău decât atât?
- Aș putea să vă ajut cu ceva, doamnelor, în această seară?
- A mai mers acasă pe jos acest bărbat și înainte?
- Pot să te ajut cu asta?
- Poți să-mi dai să gust acea plăcintă, te rog?

- Vrei să mergem la film diseară?
- Este matematica materia ta preferată?
- Patru plus patru este egal cu opt?
- Este această casă bântuită într-adevăr înfricoșătoare?
- Mergi acasă la bunica de Crăciun?
- Tata a făcut prăjitura astăzi?
- Se ține slujba la prânz?
- Ești însărcinată?
- Ești fericit/ă?
- A murit?

Acum alege 6 întrebări cu răspuns deschis.

- Care au fost cele mai importante războaie din istoria Europei?
- Ce ai de gând să cumperi astăzi de la supermarket?
- Cum a început mai exact cearta dintre voi doi?
- Care este amintirea ta favorită din copilărie?
- Cum vei ajuta compania dacă te angajăm să lucrezi pentru noi?
- Ce plănuiești să faci imediat după absolvirea colegiului?
- Ce tip de decorațiuni vrei să folosești pentru petrecerea de la ziua prietenului tău?
- Cum a fost experiența liceului pentru tine?
- Cum v-ați întâlnit tu și cel mai bun prieten al tău?
- Ce locuri vrei să vizitezi în vacanța ta?
- Cum rezervi biletele de avion?
- Care au fost efectele majore ale celui de-al Doilea Război Mondial pentru SUA?
- Ce zici de cumpărarea unei case?
- Cum este să trăiești în capitala Marocului?
- Care este cel mai scurt drum din oraș până la magazinul de hrană pentru animale?
- De ce de fiecare parte când vorbesc cu tine, pari a fi iritat?
- Cum crezi că ar trebui să mă prezint?
- Cum reușești singură să crești copiii aceia?
- Ce se întâmplă cu oamenii din această clasă?
- Când o să-ți faci timp să scrii toate acele scrisori?
- De ce nu pot să te însoțesc?
- Ce face ca frunzele să-și schimbe culoarea?

2. Tehnici de parafrizare

Parafrizarea este o reformulare a înțelesului unui text sau pasaj utilizând alte cuvinte. Parafrizarea este pentru a arăta că ai înțeles ceea ce ai auzit. Iată câteva exemple:

- ✓ În regulă, așadar ceea ce am înțeles este ...
- ✓ Vrei să spui....este corect?
- ✓ Conform celor spuse de tine ...
- ✓ Ceea ce am înțeles din întrebarea ta este ...

3. Tehnica reformulării

Reformularea este o metodă de parafrizare care ajută la transformarea conotațiilor negative ale unei declarații în conotații pozitive.

Exemplu: Colegul nostru este fără speranță, nu poți să treci examenul făcând lucruri în felul acesta.

Reformulare: Ce poate face colegul tău pentru a îmbunătăți acest aspect?

4. Tehnica aprobării

Prin aprobarea mesajului transmis de vorbitor, noi confirmăm punctul de vedere al acestuia. Aceasta este o cale bună de a arăta oamenilor că te interesează conversația, chiar dacă este posibil să nu fii de acord.

Iată câteva exemple:

- ✓ Văd că este foarte important pentru tine ...
- ✓ Acesta este un nou mod de a vedea lucrurile.
- ✓ Bună întrebare
- ✓ Tocmai ai menționat ceva cu adevărat important ...

MUNCA ÎN ECHIPĂ

D. *CONFLICTELE* – demonstrează abilitatea de a preveni, gestiona și rezolva conflictele interpersonale într-un mod constructiv.

1. Identifică problemele și conflictele experimentate în mod comun de colegi, descoperind abordările pentru a le rezolva într-un mod constructiv.
2. Descrie cauzele și consecințele conflictelor, aplicând abordări constructive în rezolvarea lor.
3. Definește presiunea nesănătoasă asupra colegilor și evaluează strategiile pentru a rezista acesteia, prevenind și rezolvând problemele interpersonale.
4. Analizează cum abilitățile de rezolvare a conflictelor, precum și ascultarea și dialogul adecvat ajută la rezolvarea conflictelor și contribuie la munca în echipă.
5. Evaluează abilitățile de rezolvare a conflictelor și efectele utilizării abilităților de negociere, planifică cum să le îmbunătățești și cum să le folosești pentru a avea soluții de tipul “win-win” (câștig eu – câștigi și tu).

Ce cuvinte asociezi cu CONFLICTUL?

Putem defini cuvântul CONFLICT în multe feluri. O asociere poate fi focalizată pe rezultatul acestui cuvânt: CONFLICT este egal cu un câștigător; o modalitate de a ieși dintr-o situație. Pe de altă parte, CONFLICTUL se poate referi la o situație în care să avem șansa de a îmbunătăți. În funcție de interpretarea noastră, ne vom confrunta cu o situație conflictuală într-un fel sau în altul. De aceea, importanța schimbării paradigmei (mutarea de la un model de gândire la un mod complet diferit de gândire).

Conflictele sunt parte din condiția umană. Ele se nasc din diferențele dintre oameni, dar acestea nu trebuie să fie neapărat bune sau rele. Avem puterea să alegem dacă această condiție este una pozitivă sau negativă.

Ar trebui să vedem conflictul într-un mod pozitiv; să vedem situațiile conflictuale ca o șansă pentru creșterea personală și organizațională.

O abordare pozitivă pentru rezolvarea conflictelor este acceptarea faptului că există percepții diferite pentru orice situație.

Situațiile conflictuale se nasc în mod normal pentru că o parte atribuie intenții rele celeilalte părți. Există o mare prăpastie între intenții și comportament, așadar comportamentul nu reflectă întotdeauna în mod corect intențiile unei persoane.

Opiniile conflictuale îți dau o șansă să afli mai multe despre tine, să explorezi părerile altora și să dezvolți relații productive. Comunicarea clară și deschisă este piatra de hotar pentru rezolvarea cu succes a conflictelor.

Pasul unu: Oricine este implicat în situații conflictuale trebuie să agreeze modalitatea de abordare a conflictului.

Posibilitatea a: Nu poate fi decât un câștigător. Grupul trebuie să accepte că numai o parte poate câștiga.

Posibilitatea b: Nu există câștigători sau învingători, iar accentul este pus pe soluția de grup.

Pasul doi: Când te confrunți cu o situație conflictuală, încearcă să separi faptele de emoții. De multe ori, rezolvarea conflictelor înseamnă să te confrunți cu furia. Când furia este îndreptată către tine, este mult mai greu să răspunzi eficient, pentru că de obicei sunt implicate propriile tale emoții.

Poți găsi mai mult ajutor la capitolul care vorbește despre emoții.

Pasul trei: Cel mai important dintre toți pașii, toată lumea implicată în conflict trebuie să ia parte în mod activ la rezolvare. Toate părțile trebuie să-și exprime opinia, astfel încât toată lumea să simtă că a câștigat ceva. Prin rezolvarea conflictelor, relațiile și munca în echipă ar trebui să se îmbunătățească.