STRENGTH

STRENGTHENING THE SOCIO-EMOTIONAL COMPETENCES OF CAREER PRACTITIONERS

Dezvoltarea competențelor socio-emoționale. Program de formare

Ison Psychometrica

Co-funded by the Erasmus+ Programme of the European Union

This project has been funded with support from the European Commission under the Erasmus+ Programme. This publication reflects the views only of the author, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.

PROJECT ID: 2019-1-RO01-KA202-063198

Cuprins

INTRODUCERE 3

SECȚIUNEA 1: EMPATIA 7

1.1 CONTEXT TEORETIC ..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
1.2 SUGESTII DE ACTIVITĂȚI PENTRU ÎMBUNĂTĂȚIREA ABILITĂȚILOR DE EMPATIE 14
1.3 EXERCIȚII DE AUTO-EVALUARE 30
1.4 RESURSE PENTRU STUDIU SUPLIMENTAR - REFEERINȚE 32

SECȚIUNEA 2: MANAGEMENTUL EMOȚIILOR 35

2.1 CONTEXT TEORETIC ..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
2.2 SUGESTII DE ACTIVITĂȚI PENTRU ÎMBUNĂTĂȚIREA ABILITĂȚILOR DE MANAGEMENT AL EMOȚIILOR 46
2.3 EXERCIȚII DE AUTO-EVALUARE 65
2.4 RESURSE PENTRU STUDIU SUPLIMENTAR - REFEERINȚE 67

SECȚIUNEA 3: DIVERSITATE 71

3.1 CONTEXT TEORETIC ..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
3.2 SUGESTII DE ACTIVITĂȚI PENTRU ÎMBUNĂTĂȚIREA DIVERSITĂȚII 82
3.3 EXERCIȚII DE AUTO-EVALUARE ..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
3.4 RESURSE PENTRU STUDIU SUPLIMENTAR - REFEERINȚE 100

SECȚIUNEA 4: ASCULTAREA ACTIVĂ 103

4.1 CONTEXT TEORETIC ..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
4.2 SUGESTII DE ACTIVITĂȚI PENTRU ÎMBUNĂTĂȚIREA ABILITĂȚILOR DE ASCULTARE ACTIVĂ .. 118
4.3 EXERCIȚII DE AUTO-EVALUARE 134
4.4 RESURSE PENTRU STUDIU SUPLIMENTAR - REFEERINȚE 136

SECȚIUNEA 5: COOPERAREA 139

5.1 CONTEXT TEORETIC ..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
5.2 SUGESTII DE ACTIVITĂȚI PENTRU ÎMBUNĂTĂȚIREA ABILITĂȚILOR DE COOPERARE 148
5.3 EXERCIȚII DE AUTO-EVALUARE ..... ERROR! BOOKMARK NOT DEFINED.
5.4 RESURSE PENTRU STUDIU SUPLIMENTAR - REFEERINȚE 161

Introducere

Obiectivul activității IO3 din proiectul STRENGTH, finanțat de Erasmus+ este de a dezvolta un program care să vizeze formarea unei noi generații de profesioniștii creativi, inovativi și cu spirit întreprinzător în domeniul orientării carierei, capabili să dezvolte și să utilizeze competențe socio-emoționale care să îi ajute să facă față provocărilor actuale și viitoare, convertindu-și cunoștințele și ideile astfel încât să dezvolte un tip de servicii mai orientate către client, de care să poată beneficia diverse grupuri țintă și utilizatori ai serviciilor de orientare profesională.

Pentru a defini conținutul programului de formare, inițial, în cadrul parteneriatului au fost realizate o cercetare și o analiză a definiției și a factorilor inteligenței sociale și emoționale (ISE), o trecere în revistă a teoriilor folosite în prezent pentru a explica ISE și dimensiunile ei, precum și explorarea metodologiilor de formare existente, a uneltelor și instrumentelor relevante ce pot fi adaptate, ce vor permite elaborarea și dezvoltarea ulterioară de strategii și metode specifice de pregătire teoretică și practică pentru îmbunătățirea abilităților practicienilor din domeniul consilierii carierei (IO1). Mai mult, în cadrul IO2, a fost realizată o analiză a nevoilor de formare ale practicienilor din domeniul consilierii carierei, pentru a vedea cât de importante consideră ei că sunt competențele socio-emoționale, cum se raportează acestea la cerințele practicii zilnice, și, de asemenea, dacă există o lipsă sistematică a anumitor competențe socio-emoționale în rândul practicienilor, aspecte care vor sta la baza definirii modulelor de formare.

Rezultatele obținute în cadrul IO1 au identificat 13 competențe socio-emoționale care sunt importante pentru eficiența profesională a practicienilor din domeniul carierei. Din motive de strategie, cele 13 competențe socio-emoționale au fost combinate în 5 **grupuri/clustere**, după cum urmează:

1. **Abilități de empatie**: Empatie afectivă și înțelegerea perspectivei/ Empatie cognitivă
2. **Abilități de management emoțional**: Înțelegerea emoțiilor, conștientizarea de sine emoțională și auto-control emoțional
3. **Abilități de management al diversității**: Preocupare socială, toleranță, diversitate și competență interculturală
4. **Abilități de ascultare activă**: Atenție & Ascultare Activă
5. **Abilități de cooperare**: Colaborare, Rezolvarea conflictelor

Rezultatele obținute în cadrul cercetării din IO2 au arătat că toate clusterele au fost prioritizate destul de frecvent în ceea ce privește nevoile de formare, indicând faptul că

practienii din domeniul consilierii carierei valorizează toate cele cinci domenii ale competenței socio-emoționale. Prin urmare, proiectul STRENGTh va dezvolta și disemina module de training inovative pentru toate cele cinci clustere/grupuri de competențe socio-emoționale.

Astfel, programul constă din 5 module/secțiuni de formare, după cum este menționat mai sus.

Fiecare secțiune are patru părți: una teoretică, ce este acoperită de trecerea în revistă a literaturii de specialitate relevante; una practică-experiențială, care este implementată prin studii de caz inspirate din practica de consiliere și exerciții experiențiale; o parte de evaluare; o parte de studiu aprofundat/suplimentar. Mai precis, structura include următoarele părți:

A. Contextul teoretic, în care sunt prezentate definiții importante, principii și informații utile despre metodele de îmbunătățire
B. Activități de îmbunătățire a abilităților socio-emoționale: Ținând cont de faptul că inteligența socio-emoțională este învățată cel mai bine prin angajarea efectivă în activități de tip „învățare prin practică" (Cockburn-Wootten & Cockburn, 2011[1]) și prin repetare, activități de tip shaddowing și modele de rol, activitățile programului se centrează în principal pe utilizarea activităților și a exercițiilor participative. În plus, activitățile programului se bazează pe metode care s-au dovedit eficiente pentru îmbunătățirea competențelor socio-emoționale, așa cum au reieșit din IO1. Mai exact spus, din analiza metodelor existente, activitățile de formare vor avea la bază următoarele principii și concepte de învățare:
    - Antrenament cognitiv
    - Antrenament cognitiv și comportamental
    - Joc de rol, experimentare
    - Conștientizare/ Mindfulness
    - Feedback și supervizare/ Reflecție
    - Cazuri critice
C. Întrebări de auto-evaluare, inclusiv 5 întrebări pentru a verifica dacă cursanții au învățat/asimilat conceptele de bază ale unității de formare și
D. Resurse pentru studiu suplimentar și referințe.

[1] Cockburn – Wootten, C. & Cockburn, T. (2011). Unsettling assumptions and boundaries: Strategies for developing a critical perspective about business and management communication. *Business Communication Quarterly* 74 (1), 45-59

Programul se adresează:
Practicienilor specializați în orientarea carierei
Practicienilor cu exprienţă de peste 3 ani în orientarea carierei
Absolvenților și studenților de la departamentele de consiliere a carierei

Implementarea programului
Programul de formare STRENGTh se va desfășura sub forma unui webinar sincron și asincron, dar ar putea fi realizat și în sala de clasă în timp real.
În învățământul de la distanță, activitatea de formare este dirijată prin internet, oferind cursantului, "autonomie", adică posibilitatea de a studia independent de factorii limitatori, ca de exemplu obligația de a fi prezent fizic într-un anumit loc. Materialul educațional al programului va fi disponibil pentru fiecare unitate de învățare pe platforma electronică STRENGTh.
Un expert în consilierea carierei, care va fi formator, va fi responsabil de predarea conținutului modulelor. El/ea va îndruma cursanții în parcurgerea diferitelor părți ale modulelor.
Cursanții studiază partea teoretică a fiecărui modul asincron, prin intermediul unor ppt-uri, note sau videoclipuri, înainte de a începe partea practică a cursului.
Pentru partea practică a instruirii, cursanții vor fi îndrumați de către formator pentru a implementa exercițiile experiențiale și a discuta despre experiența trăită. Activitățile se vor implementa sub supravegherea unui formator, în grup sau individual. Formatorul va explica scopul și instrucțiunile dinaintea fiecărei activități și va facilita procesul de reflecție.
Formatorul și cursanții se vor întâlni pe platforma de training pentru a parcurge activitățile de formare.
Majoritatea activităților vor fi interactive și se vor desfășura în modalități diverse, ca de exemplu *drag and drop*, joc de potrivire, completarea online a formularului, sala de întâlnire pentru activități de grup, răspunsuri cu variante de alegere multiplă, "post-it" etc, pentru a face ca activitățile de formare să fie mai interesante. Materialul va fi disponibil și în format care poate fi descărcat (ce poate fi utilizat dacă activitatea de formare este implementată în sala de clasă reală).
La finalul fiecărui modul de formare, cursantului i se cere să completeze electronic testul de evaluare corespunzător, care poate să includă întrebări cu variante multiple de răspuns, afimații adevărate/false.
În plus, înainte și după program, participanții vor completa un formular de evaluare pentru a demonstra impactul și eficiența programului asupra dezvoltării abilităților socio-emoționale ale practicienilor din domeniul carierei.

Durata programului este: 33.5 ore (Partea teoretică: 5.5 ore, Exerciții: 25.5 ore, Evaluare: 2.5 ore)

Unitatea 1. Abilități de empatie: 6 ore (Partea teoretică: 1 oră, Exerciții: 4.5 ore, Evaluare: 0.5 ore)
Unitatea 2. Abilități de management emoțional: 6 ore (Partea teoretică: 1 oră, Exerciții: 5 ore, Evaluare: 0.5 ore)
Unitatea 3. Abilități de management al diversității: 6.5 ore (Partea teoretică: 1 oră, Exerciții: 4.5 ore, Evaluare: 0.5 ore)
Abilități de ascultare activă: 8.5 ore (Partea teoretică: 1.5 ore, Exerciții: 6.5 ore, Evaluare: 0.5 ore)
Abilități de cooperare: 6.5 ore (Partea teoretică: 1 oră, Exerciții: 5 ore, Evaluare: 0.5 ore)

Secțiunea 1: Empatia

Scurtă descriere

Obiectivul acestei secțiuni este de a vă familiariza cu cunoștințele teoretice de bază și metodologia adecvată pentru a vă îmbunătăți abilitățile de empatie (**empatia afectivă** și abilitățile de înțelegere a perspectivei). În același timp, această secțiune evidențiază nevoia de a aplica abilitățile de empatie în practica de consiliere de zi cu zi, pentru a oferi clienților servicii de consiliere a carierei de calitate.

Obiective de învățare

Activitatea de formare își propune să ajute consilierii pentru:

- a fi capabili să faciliteze contactul și discuția reciprocă, ținând cont de emoțiile și sentimentele celuilalt;
- a fi capabil să arate înțelegere pentru opinia și sentimentele altor persoane și a-i accepta pe ceilalți așa cum sunt;
- a ști să înțeleagă informații relevante nerostite, sentimente și nevoi ale altor persoane;
- a fi capabil să creeze un climat de discuții favorabil prin atenție, atitudine de deschidere și respect;
- a fi capabil să se centreze pe înțelegerea modului cum se simte o persoană și a motivului pentru care se simte astfel;
- a aplica abilități de empatie în practica zilnică de consiliere, cu scopul de a-i susține pe beneficiarii serviciilor pe care le furnizează.

1.1 Context teoretic

Definiții

Empatia

Noțiunea de empatie a fost centrală în munca lui Carl Rogers, un celebru psiholog de orientare umanistă. El a evidențiat importanța empatiei în relația terapeutică, fiind primul care a făcut acest lucru. Conform opiniei sale, empatia *"este efortul ascultătorului de a auzi cealaltă persoană în mod profund, corect și fără a judeca. Empatia presupune o ascultare reflexivă abilă, care clarifică și amplifică experiența și sensul propriei persoane, fără a impune ascultătorului convingerile proprii* (1951). Conform abordării sale centrate pe client, unul dintre cele trei principii de bază care reflectă atitudinea consilierului față de client este înțelegerea empatică a acestuia. Aceasta înseamnă că consilierul percepe corect sentimentele și semnificațiile personale pe care le experimentează clientul, căruia îi comunică această înțelegere. De atunci, atât Rogers (1975) cât și alți psihologi (de exemplu Wexler, 1974) au subliniat elementul procesual al empatiei, aceasta însemnând că empatia este mai degrabă un "stil de comportament" decât o stare sau atitudine.

De atunci, conceptul de empatie a fost dezvoltat și extins (de exemplu Hartley, 1995; Duan & Hill, 1996; Bohart & Greenberg, 1997; Beck, et.al, 1979; Pearson, 1999). Cercetările susțin că constructul de empatie din cadrul relației consilier-client se aplică într-o anumită măsură în teoriile de consiliere, în timp ce aproape fiecare abordare psihoterapeutică susține că empatia terapeutului este esențială pentru eficiența sa (Feller &Cottone, 2003).

În cercetarea din domeniul consilierii, empatia consilierului poate fi conceptualizată ca efort interpersonal de a prelua perspectiva clienților încercând să înțeleagă corect experiențele cognitive și emoționale ale acestora (Moyers & Miller, 2013). O concepție mai practică a empatiei este definiția operațională a lui Barrett-Lennard's (1981), care vizează trei perspective diferite: cea a terapeutului (rezonanță empatică), a observatorului (empatia exprimată), și a clientului (empatia primită).

Este important de subliniat faptul că dezvoltarea empatiei depinde de două funcții complementare: sensibilitatea bazată pe emoție (empatia afectivă) și asumarea perspectivei celuilalt sau empatia cognitivă (asumarea/preluarea perspectivei). Cu alte cuvinte, persoanele empatice sunt capabile să se pună în locul altcuiva atât intelectual cât și emoțional.

Empatia afectivă

Empatia afectivă este capacitatea de a împărtăși sau de a deveni stimulat/provocat din punct de vedere afectiv de stările emoționale ale altora, cel puțin în ceea ce privește valența și intensitatea. Ea implică experimentarea sentimentelor unei alte persoane. Este capacitatea unei persoane de a percepe și exprima corect emoțiile altor persoane, bazându-se pe indicii verbale și non-verbale și pe abilitatea de a înțelege și imagina sentimentele și intențiile celorlalți (inclusiv în trecut și viitor).

Principala caracteristică a empatiei emoționale este importanța acordată răspunsului emoțional al unei persoane care trăiește un eveniment. Totuși, aceste reacții nu sunt ușor de sesizat, deoarece este posibil ca adeseori sursa emoțiilor să nu fie atribuită empatiei, ci unor motive egoiste (Baron-Cohen & Wheelwright, 2004).

Empatia cognitivă

Preluarea/asumarea perspectivei sau **empatia cognitivă** este abilitatea de a te pune în mod conștient în mintea unei alte persoane pentru a înțelege ce gândește sau simte (Hogan, 1969). Este abilitatea unei persoane de a prelua perspectiva altora și a vedea lumea prin ochii lor, de exemplu să-și imagineze ce solicită rolurile și circumstanțele din partea acestora și, deci, cum vor fi afectați de acestea (Decety & Jackson, 2006).

Hoyat (2007) susține că empatia cognitivă (sau teoria emoțională a minții) nu necesită ca cineva să-și împărtășească sentimentele, ci doar să înțeleagă stările emoționale ale altei persoane. Cu alte cuvinte, empatia cognitivă se referă la înțelegerea mentală a experienței celuilalt.

Mai mult, în opinia lui Dymont (1949), empatia cognitivă este transpunerea imaginară a unui individ în gândurile și acțiunile altuia, astfel el/ea reușind să vadă lumea prin gândurile altuia și să recunoască astfel rolul lui.

Caracteristici ale consilierului care stăpânește foarte bine empatia

A fi empatic înseamnă să mergi dincolo de sentimente sau de înțelegerea modului cum simte sau gândește altcineva. Acest lucru încorporează o varietate de abilități și atribute socio-emoționale, a căror eficiență și combinare pot să amplifice sau să diminueze empatia cuiva.

Cele mai importante caracteristici ale unui consilier care stăpânește empatia sunt:

- *Imaginație:* Când practică empatia, un individ preia perspectiva unei alte persoane. În esență, el/ea își imaginează cum ar fi să fie, de fapt, cealaltă persoană.
- *Atitudine de deschidere:* A-ți da voie să fii influențat de gândurile și sentimentele altora.
- *Vulnerabilitate:* Împărtășirea în manieră respectuoasă a reacțiilor și sentimentelor legate de ceea ce spune cealaltă persoană, cu intenția de a-i confirma că le înțelege pe deplin.
- *Conștientizare de sine:* Înțelegerea modului în care emoțiile și sentimentele celuilalt îi pot afecta propriile gânduri și reacții.
- *Sensibilitate la emoțiile celorlalți:* Dezvoltarea unui "radar emoțional" pentru a înțelege ce simt oamenii, urmărindu-le limbajul corporal și expresiile faciale, și ascultând nu doar cuvintele acestora, dar și a „citi printre rânduri", mai ales în eventualitatea în care aceștia nu sunt direcți sau transparenți.
- *Compasiune*: Înțelegerea durerii celuilalt și dorința crescută de a atenua acea durere.
- *Ascultare activă*: Scăderea eficientă a volumului vocii proprii și creșterea volumului vocii celeilalte persoane și manifestarea curiozității prin adresarea de întrebări legate de experiențele și sentimentele persoanelor.
- *Comunicare receptivă/acordată*: Un efort activ, continuu de a rămâne receptiv/acordat în fiecare moment la comunicarea și experiența în curs de desfășurare a clientului.

Importanța abilităților de empatie pentru consilierii din domeniul carierei

În timp ce cercetările din domeniul psihoterapiei au contribuit substanțial la o mai bună înțelegere a modului în care abilitățile consilierului influențează rezultatele pacientului, cercetarea din domeniul consilierii carierei are mai puține de oferit în raport cu aceste probleme (Whiston & Oliver, 2005). Chiar dacă terapeuții și consilierii de carieră nu sunt la fel, asemănarea cu relația consilier-client permite consilierilor de carieră să presupună în mod firesc că practicarea empatiei în intervențiile de carieră este un ingredient la fel de important pentru a ajuta clienții să facă față problemelor legate de carieră (Klonek, et.al, 2019). De fapt, criteriile de calitate a relației de interacțiune consilier-client, ca de exemplu empatia (Moyers & Miller, 2013) și alianța de lucru (i.e. De Haan, et.al, 2013) reprezintă criterii esențiale pentru succesul consilierii, într-o varietate de domenii precum psihoterapia, coaching și orientarea carierei (McKenna & Davis, 2009).

Empatia este considerată o metodă de bază și o măsură a succesului în consiliere (Moyers & Miller, 2013) deoarece, pentru ca orice tehnică de consiliere să funcționeze, consilierul trebuie facă în așa fel încât persoana să se simtă înțeleasă. Pentru a realiza acest lucru,

consilierul trebuie nu doar să înțeleagă ce spune o persoană în timpul ședinței, dar trebuie să înțeleagă și ceea ce persoana nu spune prin cuvinte și să-i comunice această înțelegere (Martin, 2010). Empatia conectează oamenii, aducându-i unul spre celălalt și le permite să construiască conexiuni sociale. Astfel, datorită empatiei consilierii ascultă și sunt conectați la preocupările clienților pe măsură ce aceștia le prezintă. Mai mult, anumite comportamente, ca de exemplu demonstrarea empatiei, a încurajării și a aprecierii, sunt considerate în general benefice pentru dezvoltarea unei legături afective (e.g., Gregory & Levy, 2011; O'Broin & Palmer, 2010).

Retrospectiv, lipsa empatiei subminează procesul de dezvoltare și menținere a conexiunilor interpersonale. Pot apărea astfel dificultăți în rezolvarea conflictelor, în lucrul colaborativ și în rezolvarea problemelor, toate acestea fiind părți esențiale ale procesului de consiliere a carierei. Mai mult, o slabă empatie cognitivă a fost corelată cu deficiențe în conștientizarea stărilor emoționale proprii, ceea ce scade eficiența consilierii de carieră (William, et. al, 2016).

Un alt câștig important pentru consilierii care exersează empatia este reglarea emoțională eficientă. Reglarea emoțională este importantă pentru că ne permite să gestionăm ceea ce simțim, chiar și în perioade de stres, fără a fi copleșiți. Folosind empatia în timp ce interacționează cu clienții, consilierii sunt capabili să construiască relația, să-și verifice înțelegerea asupra lucrurilor, să ofere un suport adecvat și să-și canalizeze atenția asupra clientului (Hanna, 2001).

În sfârșit, este important de menționat că contribuția adusă de client în procesul de consiliere este la fel de importantă, întrucât el/ea influențează nivelul de empatie a terapeutului (Elliott, et. al, 2011). De fapt, empatia pare să fie un proces mutual de armonizare a comunicării (Orlinsky et al., 1994). Merită să menționăm totuși, că atunci când consilierii sunt cu adevărat empatici, ei sunt acordați/receptivi la nevoile clienților și, prin urmare, își adaptează modul în care își exprimă empatia și cât de mult o fac (Duan & Hill, 1996; Martin, 2000). Prin urmare, chiar dacă empatia eficientă necesită o interacțiune sinceră în ambele sensuri, atitudinea înalt empatică a consilierului asigură succesul ședințelor de consiliere.

Abilitățile de empatie în practică

Empatia este un element esențial în procesul consilierii. Un aspect important a ceea ce înseamnă să fii un consilier empatic este capacitatea de a detecta reacțiile clientului și a adapta modul în care îți exprimi empatia și cât de mult o faci (e.g., De Haan, 2008; De Haan, Culpin & Curd, 2009; Rogers, 1973, Klonek, et. al, 2019) La fel ca mulți autori, abilitățile socio-emoționale funcționale prezic empatia consilierului.

Printre cele mai comune moduri pe care consilierii le pot folosi pentru a intra în pielea clienților lor, sunt:

- ✓ *Să se detașeze de punctele de vedere personale*: Oamenii adesea nu realizează măsura în care experiențele și credințele/convingerile lor personale influențează modul în care percep oamenii și situațiile. Această detașare (plasare pe modul mute), îi poate ajuta să se focalizeze mai bine asupra persoanei din fața lor și să se adapteze mai bine la ceea ce se întâmplă cu acea persoană.
- ✓ *Să asculte cu atenție*: Uneori oamenii îi ascultă pe ceilalți în timp ce își dezvoltă deja răspunsul la ceea ce li se spune. Nu doar că nu sunt capabili să asculte ceea ce le spune interlocutorul, dar adesea le scapă informații cheie care i-ar putea ajuta să înțeleagă mai bine ce dorește cealaltă persoană să le transmită. Consilierii ar trebui să-și dea voie să-și scadă volumul vocii proprii și să crească volumul vocii celeilalte persoane.
- ✓ *Să utilizeze imaginația*: Pe măsură ce oamenii împărtășesc experiențe și emoții cu consilierul, acesta din urmă trebuie să încerce să-și imagineze cum este să fii în locul lor. Consilierii trebuie să folosească imaginile pe care le împărtășesc clienții lor, emoțiile sau circumstanțele lor, și să încerce să se plaseze acolo, doar pentru a vedea cum s-ar simți în locul lor în aceste momente.
- ✓ *Să nu încerce să rezolve problemele și să nu minimalizeze experiențele altora*: Atunci când oamenii sunt în preajma cuiva care are nevoie de ajutor, în special când trăiesc emoții provocatoare, poate fi ușor pentru ei să dorească să sară în ajutor și să rezolve/repare lucrurile. Chiar dacă în acest mod, oamenii încearcă să fie de ajutor, această situație poate să-i facă pe cei implicați să se simtă nevăzuți sau neauziți, procesul de consiliere fiind astfel subminat.
- ✓ *Să fie curioși și să se asigure că înțeleg ceea ce spune clientul, folosind tehnicile de ascultare activă*: A pune întrebări despre experiențe, folosind tehnici de ascultare activă, ajută oamenii să se simtă văzuți și auziți și este o modalitate frumoasă de a exersa empatia. Consilierii care arată un interes activ în a se asigura că înțeleg ceea ce le spune clientul, dobândesc nivele mai ridicate de empatie, în timp ce evaluări scăzute ale nivelului de empatie a fost acordate atunci când a existat „un nivel redus de interes pentru punctul de vedere și experiențele clientului" (Brueck et al., 2006, Klonek, et. al, 2019). Parafrazarea afirmațiilor clientului sau folosirea sumarizărilor prezic în mod pozitiv empatia consilierului, întrucât comportamentele tipice asociate cu empatia sunt parafrazarea sau abordarea sentimentelor clientului (e.g., Rogers, 1973, Korman, Bavelas, & De Jong, 2013). Când consilierii parafrazează afirmațiile clienților lor, când arată apreciere și utilizează expresii umoristice (Sultanoff, 2003) se bazează pe empatie și păstrează o alianță de lucru pozitivă (Klonek, et. al, 2019).

- ✓ *Semnalele non-verbale* pot, de asemenea, să ajute consilierii să înțeleagă modul în care răspund clienții abordării lor empatice. Când răspunsurile lor empatice au avut succes, acest lucru poate fi evidențiat din răpunsul clientului, de exemplu o înclinare a capului sau un răspuns verbal pozitiv. Dacă răspunsurile lor empatice nu au fost corecte, clientul va indica acest lucru, probabil în mod non-verbal, oprindu-se, bâjbâind sau devenind frustrat. Conștientizarea acestor semnale va ajuta consilierul să se relaționeze cu clientul provocator. Este posibil să fie nevoie să-și adapteze abordarea dacă clientul nu reacționează.

Metode de dezvoltare a abilităților empatice

Conștientizarea de sine și **reflecția** pot servi la identificarea propriilor noastre emoții, dar și a emoțiilor altora. Mai mult, **auto-monitorizarea** poate fi folosită pentru a reflecta asupra modului în care ne exprimăm emoțiile. Conștientizarea de sine și auto-monitorizarea servesc la înțelegerea propriilor noastre experiențe și emoții, ceea ce reprezintă un prim pas important în dezvoltarea empatiei. Pe de altă parte, tehnicile de tip **mindfulness/conștientizare** dezvoltă acordarea personală și oferă autoreglare atențională și emoțională. Astfel, conștientizarea de sine și tehnicile de mindfulness se pot dovedi benefice pentru cultivarea empatiei.

De exemplu, s-a demonstrat că un tip de meditație de conștientizare numită *meditație de bunătate iubitoare* (MBI) crește nivelurile de empatie cognitivă în cazul studenților de la Masterul în consiliere (Leppma & Young, 2016). De fapt, cercetările empirice au arătat că o perioadă de șase săptămâni (ședințe săptămânale de câte 6 ore) de praticare a acestei meditații de bunătate iubitoare a fost suficientă pentru a crește nivelurile de empatie, indicând faptul că este o modalitate accesibilă pentru toți terapeuții pentru a-și crește nivelele proprii de empatie.

De asemenea, procesele cognitive precum **asumarea rolurilor** și antrenarea abilităților de comunicare pot îmbunătăți empatia cognitivă a consilierilor, care se bazează pe deplasarea atenției acestora asupra perspectivei altei persoane (Mead, 1934). Rezultatele unui studiu de cercetare au sugerat că preluarea perspectivei clientului pentru a-i putea vizualiza situațiile de viață, precum și gestionarea propriilor reacții la suferința clientului, contribuie la dezvoltarea auto-eficacității în rândul consilierilor aflați în curs de formare (Khattar & Gawali, 2014).

Mai mult, empatia poate fi dezvoltată și îmbunătățită de către consilieri prin practicare regulată. Cu timpul, abilitatea de a înțelege și a se raporta la emoțiile celorlalți devine mai puternică. Printre tehnicile utile de practicare a empatiei, menționăm:

- *A vorbi cu alte persoane*. Practicienii trebuie să își propună să înceapă conversații cu oameni pe care îi întâlnesc și pe care îi văd in interacțiunile lor zilnice. Este foarte important ca, în timpul conversației, acesta să acorde o atenție specială sentimentelor persoanei respective;
- *Observarea indiciilor limbajului corpului.* Acestea se pot referi la tonul vocii, schimbări subtile ale energiei și alte tipuri de comunicare non-verbală;
- *Ascultare concentrată, fără întreruperi*. Gestionarea atât a distragerilor, cât și a propriilor sentimente, dar și efortul de a rămâne acordat din punct de vedere emoțional de-a lungul conversației sunt tehnici bune pentru îmbunătățirea empatiei. Focalizarea în timpul conversației pe înțelegere și ascultare activă, pot contribui la întărirea înțelegerii emoționale și a empatiei consilierului;
- *Încercarea de a înțelege oamenii, chiar și atunci când nu sunt de acord cu ei;*
- *Adresarea de întrebări oamenilor, pentru a afla mai multe despre viața lor;*
- *A se imagina în locul altuia;*
- *A lua măsuri*. Consilierii trebuie să conștientizeze mai întâi că ei pot realiza anumite lucruri pentru a face o diferență în viața altcuiva;
- În sfârșit, în contextul auto-îmbunătățirii și al reflecției asupra propriilor abordări în consilierea carierei unei persoane, practicienii pot beneficia de utilizarea **analizelor pe bază de video**. Prin codificarea propriilor ședințe, consilierii au un instrument pentru a "înțelege în mod sistematic repertoriul micro-comportamental propriu din cadrul unei ședințe", permițând inspectarea comportamentelor și interacțiunilor specifice (Klonek., et. al, 2019) chiar dacă aceste evaluări sunt încă relativ neuzuale în cercetarea în consilierea în carieră (Hirschi, 2017).

1.2 Sugestii de activități pentru îmbunătățirea abilităților empatice

Activitatea 1 – Recunoaște-Răspunde

(sursă: Sherri Sorro- AVP/ The transformer - http://thetransformer.us/08-3.pdf)

Informații pentru programatorul IT: Combinarea a două tipuri de activități.

A. Exercițiul de tip *drag and drop*. Cursantului i se vor arăta cele 12 dialoguri, apoi din lista cu răspunsuri, el/ea îl va alege pe cel care se potrivește cu fiecare dialog. După ce termină potrivirea, el/ea va primi răspunsul-roșu pentru cele greșite și verde pentru cele corecte.

B. Camere de întâlnire pentru a reflecta asupra răspunsurilor lor

Tipul de activitate: Metoda cognitivă

Obiectivele de învățare: Acest exercițiu poate ajuta participanții să învețe despre diferitele moduri în care pot să răspundă unei pesoane ce are nevoie de susținere și să descopere de ce empatia este de obicei o modalitate bună pentru a ajuta alte persoane să-și depășească dificultățile.

Aspecte specifice: Activitate individuală sau de grup, dar va fi implementată în grupuri pentru partea de reflecție. Cursanții pot să parcurgă activitatea singuri sau în grupuri de 2 persoane iar apoi se întorc într-un grup, pentru a reflecta asupra experienței din cadrul activității.

Durata: 45 minute

Materiale necesare: "Lista cu răspunsuri" & Dialoguri (disponibile online – în format *drag and drop* sau în format printabil)

Informații utile pentru formator: *La început veți explica scopul acestei activități, menționând faptul că există mai multe răspunsuri pe care le folosim de obicei în cursul interacțiunilor. Scopul acestei activități este acela de a ajuta cursanții să conștientizeze de fiecare dată ce tip de răspuns folosesc, și cel mai important, care dintre răspunsuri este cel mai eficient, în special într-un proces de consiliere.*

În această activitate, ei trebuie să citească 12 dialoguri și să le potrivească cu răspunsurile oferite. Categoriile de răspunsuri sunt:

- oferirea de sfaturi: a da sfaturi despre ce sa facă, ca o soluție la problemă
- minimizarea: a minimiza importanța situației
- educarea: a încearca să-l faci pe celălalt să vadă situația ca pe ceva din care poate învăța ceva
- consolarea: a spune anumite lucruri pentru a-l face pe celalalt să se simtă mai bine atunci când este trist sau dezamăgit
- povestea: a începe să spui povești similare din experiența proprie
- închiderea: încercarea de a distrage atenția, concentrarea pe ceva total diferit
- simpatizarea: a simți și exprima compasiune pentru suferința celuilalt

- interogarea: formularea de întrebări pentru a afla care au fost acțiunile individului care au condus la această situație
- explicarea: încercarea de a explica ceea ce a spus celălalt
- corectarea: a spune că ceea ce s-a menționat nu este corect
- remedierea: a da soluția pentru problemă
- empatizarea: încercarea de a intra în pielea celuilalt

Organizați cursanții în grupuri de câte 2 (în caz contrar, ei pot să parcurgă dialogurile singuri) și explicați-le cum să clasifice fiecare dialog în categoriile date. Când toate grupurile (persoane) au terminat de categorizat organizați-i într-un grup pentru a discuta despre experiența lor.

Instrucțiuni: Există o listă cu diferite tipuri de răspunsuri care sunt comune în timpul interacțiunilor. Citiți fiecare dialog dintre A și B și decideți ce tip de răspuns folosește B. Conectați fiecare tip de răspuns la fiecare dintre următoarele "dialoguri scurte" între utilizatorul A și B.

Listă de răspunsuri

- sfătuire
- minimizare
- educare
- consolare
- poveste
- închidere
- simpatizare
- interogare
- explicare
- corectare
- remediere
- empatizare

Dialoguri

1. A: Am încercat să scap de această greutate și pur și simplu mă simt frustrat.
   B: Ce acțiuni ați întreprins până acum pentru aceasta? (Interogare)
2. A: Sunt îngrijorat că nu am destui bani să-mi plătesc datoriile luna aceasta.
   B: Vă pot împrumuta niște bani. (Remediere)
3. A: Mi-am pierdut locul de muncă.

B: Înveselește-te, hai să bem ceva și să uităm de asta. (Închidere)

4. A: Uită-te la cicatricea cu care am rămas după accident.
   B: Asta este mică, uite cu ce m-am ales eu când am fost lovit de o bicicletă. (Minimizare)
5. A: Stăteam la rând de 1 oră pentru a intra în bancă și era prea cald, iar oamenii din jurul meu au început să strige și să se împingă.
   B: Asta îmi aminteste de vremea…… (Poveste)
6. A: Am atâtea de făcut astăzi.
   B: Te simți copleșit și ai nevoie de ajutor? (Empatie)
7. A: Pentru mine este înfricoșător să mă ridic și să vorbesc în public.
   B: Cred că ar trebui să te alături unei echipe de teatru. (Sfat)
8. A: Sunt foarte tristă pentru că mi-ai spus că nu sunt o mama bună.
   B: Nu asta am spus. (Corectare)
9. A: Soțul meu a găsit un loc de muncă nou și a fost nevoit să se mute într-un oraș aflat la 300 de km distanță de casă.
   B: O puteți privi ca pe o șansă de a învăța cum să locuiți singură. (Educare)
10. A: Mă simt atât de trist pentru că fiul meu a fost exmatriculat din cauza comportamentului său nepotrivit față de profesor.
    B: Nu este vina dvs, sunteți un părinte bun. Ați făcut tot ce ați putut. (Consolare)
11. A: Sunt foarte supărat. Mi-ai promis că vei fi acasă la ora 23, iar acum este trecut de miezul nopții.
    B: S-a întâmplat doar pentru că traficul a fost groaznic (Explicație)
12. A: Tocmai am primit rezultatele de la examenele medicale și s-a confirmat lucrul de care mă temeam cel mai mult.
    B: Oh, este groaznic. Îmi pare atât de rău. (Empatizare)

Întrebări pentru reflecție: (După ce au terminat exercițiul de potrivire participanții se organizează în grupuri pentru a reflecta în continuare asupra alegerilor făcute).
Care din stilurile de răspuns este cel mai potrivit într-o ședință de consiliere?
Care dintre ele nu sunt adecvate și ar trebui să fie evitate de consilier?
Ce rol ar putea juca empatia la locul de muncă, la clasă, în comunitate?
Cum v-a afectat această activitate?

Activitatea 2 – Joc de rol cu scenarii din viața reală

Informații pentru programatorul IT: Activitate tip B: Camere de întâlnire. Descrierea sarcinilor și scenariul vor fi furnizate pe pagina activității (le putem oferi și opțiunea de a le descărca –fișier pdf).

Tipul de activitate: Joc de rol - Experiențial

Obiectivele de învățare: Exercițiul jocului de rol bazat pe un scenariu din viața reală își propune să ajute participanții să folosească tehnici/ întrebări adecvate pentru a arăta empatie față de cealaltă persoană. Persoana care joacă rolul consilierului va fi capabilă să înțeleagă emoțiile „clientului" și să-i răspundă într-un mod empatic, în timp ce „clientul" va simți cum este ca celălalt să se pună sau să nu se pună în locul său.

Aspecte specifice: Activitate de grup

Durată: 45 minute

Materiale necesare: Scenariu (disponibil pe platformă sau în format printabil)

Informații utile pentru formator:

Aceasta este o activitate de tip joc de rol, bazată pe un scenariu de viață real. Veți solicita ca doi participanți să se ofere voluntari pentru un joc de rol. Unul este solicitantul unui loc de muncă/ clientul, iar celălalt este consilierul.

Consilierul trebuie să gestioneze situația arătând empatie. Atât consilierul, cât și clientul vor avea un timp de pregătire de 10 minute. Invitați persoana care va juca rolul consilierului să lucreze într-un grup de 3-5 persoane pentru a pregăti cea mai bună modalitate de a răspunde empatic la situație. Le puteți propune să caute câteva informații de bază despre legislația muncii în cazul migranților, despre birouri de informații pentru migranți, diferite site-uri care îl pot ajuta să găsească un loc de muncă, astfel încât să poată oferi informații obiective și reale, să intre mai ușor în locul clientului și astfel să facă în așa fel încât empatia să câștige teren.

Clientul trebuie să citească scenariul dat și să intre în rolul lui Haldi. Invitați-l și pe el să lucreze într-un grup de 3-5 persoane pentru a-și defini mai bine rolul și strategiile de comunicare.

Apoi, ei au un dialog de 10 minute.

După ce jocul de rol s-a încheiat, grupul va reflecta asupra experienței avute, pe baza întrebărilor de reflecție.

Instrucțiuni:

Client: Citiți cu atenție scenariul dat și încercați să interpretați modul în care Haldi ia în calcul posibile dificultăți, bariere cu care se poate confrunta în căutarea unui loc de muncă. Puteți lucra într-o echipă mică pentru a vă pregăti pentru rol.

Consilier: Citiți cu atenție scenariul dat și pregătiți-vă să practicați empatia în jocul dvs de rol. Aveți posibilitatea să primiți ajutor și să discutați cu ceilalți cursanți despre cum puteți arăta cel mai bine empatie față de client.

Realizați jocul de rol timp de 10 minute.

Scenariu: Haldi, un inginer tânăr, trebuie să-și găsească un loc de muncă. Dacă nu-și poate găsi un loc de muncă curând, autoritățile îl vor forța să părăsească țara. Haldi încearcă să își găsească un loc de muncă de două luni, dar până acum nu a reușit, motiv pentru care devine din ce în ce mai disperat. În cursul sesiunii de consiliere cu Ruth, el exprimă furie, dezamăgire și lipsă de încredere față de angajatorii care nu doresc să angajeze imigranți în afacerile lor. El simte că toată lumea din țară este ostilă și are prejudecăți împotriva lui ca imigrant.

Întrebări pentru reflecție

- *Cum se simte clientul la începutul și la sfârșitul sesiunii?*
- *Care sunt sentimentele consilierului pe parcursul sesiunii?*
- *Care sunt sentimentele observatorilor în timp ce îi observă pe cei doi jucând?*
- *A utilizat consilierul tehnici adecvate pentru a-și arăta empatia?*
- *Mai este ceva ce ar putea face în mod diferit?*
- *Care este experiența generală a grupului, cu privire la această activitate?*

Activitea 3 – Joc de rol - empatie

Informații pentru programatorul IT: Activitate tip B: Camere de întâlnire. Descrierea sarcinilor și scenariul vor fi furnizate pe pagina activității (le putem oferi și opțiunea de a le descărca –fișier pdf).

Tipul activității: Joc de rol

Obiectivele de învățare: Exercițiul jocului de rol bazat pe experiențele participanților urmărește să-i facă pe participanți conștienți de starea emoțională a vorbitorului și să încerce să răspundă într-o manieră empatică, iar pe de altă parte să experimenteze sentimentul de a ști că cealaltă persoană încearcă să intre în locul lor sau nu.

Aspecte specifice: Activitate de grup (lucru în pereche)

Durata: 45 minute

Materiale necesare: nu

Informații utile pentru formator:

Aceasta este o activitate de joc de rol. Invitați cursanții să se așeze în perechi. Unul va fi practicianul, iar celălalt clientul. Ei vor exersa ambele roluri.

Clientul va aduce în discuție o experiență emoțională intensă (negativă sau pozitivă) pe care el/ea dorește să o împărtășească cu „practicianul". Este important pentru cursantul care joacă rolul „clientului" să se simtă în siguranță când va începe procesul de auto-dezvăluie. Astfel, ei pot alege orice experiență pe care o pot împărtăși în siguranță, dar și cât anume din experiența lor vor să o împărtășească.

Practicianul depune toate eforturile pentru a răspunde într-un mod empatic, încercând, de asemenea, să observe semne ale emoției pe fața partenerului sau semne ale limbajului corpului (ascultătorul).

Odată ce practicianul știe ce simte partenerul său, el/ ea poate să utilizeze o frază empatică, cum ar fi:

„Având în vedere ce ai spus despre… , îmi imaginez că s-ar putea să simți _. Asta simți?"

„Îmi imaginez că s-ar putea să simți…," sau „Îmi imaginez că s-ar putea să fi simțit…"

Aceasta va dura 5 minute. După primul joc de rol, rolurile sunt inversate și procesul începe din nou.

După ce ambii cursanți termină de îndeplinit sarcina de lucru, merg într-un grup pentru a reflecta asupra experienței lor.

Instrucțiuni:

Acum vă veți organiza în grupuri. O persoană va juca rolul practicianului, iar cealaltă va fi clientul. Clientul împărtășește o experiență în care el/ea a simțit emoții puternice (negative sau pozitive). Practicianul depune toate eforturile pentru a răspunde în mod empatic, încercând, de asemenea, să observe semne de emoție pe chipul sau în limbajul corpului partenerului.

Câteva fraze pe care practicianul le poate folosi sunt:

„Având în vedere ce ai spus despre… , Îmi imaginez că s-ar putea să simți _. Asta este ceea ce simți?”

„Îmi imaginez că s-ar putea să simți…,” sau „Îmi imaginez că s-ar putea să fi simțit…”

Joc de rol de 5 minute, apoi rolurile se schimbă.

La finalul celor două sesiuni, reveniți în echipă pentru a discuta despre cât de bine și-au exprimat „practicienii” empatia și care a fost experiența generală legată de acest exercițiu.

Întrebări pentru reflecție:

- Cum s-a simțit clientul?
- Practicianul a folosit întrebări empatice?
- Cum s-a simțit practicianul? A fost dificil pentru el/ea să se pună în locul clientului?
- L-a ajutat limbajul corpului să recunoască sentimentele clientului?
- *Ce ai învățat din această sarcină?*

Activitatea 4 –Relaxare prin scanare corporală

Informații pentru programatorul IT: Activitate tip F: Utilizarea videoclipului, urmată de întâlnire în camera de lucru

Tipul de activitate: Mindfulness/Conștientizare

Obiectivele de învățare: Scopul acestei activități este de a acorda atenție experiențelor interioare. Aceasta deoarece, potrivit lui Rogers (1982), primul pas în a-i putea accepta pe ceilalți și a avea grijă de ei este să fii conștient de propriile experiențe interioare. Acest lucru se poate realiza prin exerciții de conștientizare/mindfulness. Cursanții vor exersa reglarea propriei conștientizări față de evenimente mentale și fizice interioare din momentul prezent, precum și conectarea cu acestea.

Aspecte specifice: Activitatea poate fi implementată individual sau în grup. În ambele cazuri, după aplicarea tehnicii de conștientizare/mindfulness, cursanții vor discuta în grup despre experiența lor.

Durata: 40 minute

Materiale necesare: Meditație de scanare a corpului (fișier audio)

Informații pentru formator:

La început, puteți să oferiți cursanților câteva informații utile despre tehnica „scanării corpului" și să evidențiați importanța practicării regulate a acestui tip de exercițiu, pentru a dezvolta empatia și conectarea cu lumea interioară și cu cea exterioară.

Scanarea corpului presupune să acorzi atenție părților corpului și senzațiilor corporale, într-o secvență graduală de la picioare la cap. Prin scanare mentală aduci conștientizare în fiecare parte a corpului tău, observând orice durere, tensiune sau disconfort general. Scopul acestei tehnici este de a te conecta cu corpul tău—de a te reconecta cu sinele fizic—de a observa orice senzație pe care o simți, fără a judeca. Cu toate că mulți oameni consideră scanarea corporală relaxantă, nu relaxarea este scopul principal. Scopul este de a antrena mintea pentru a fi mai deschisă și conștientă de experiențele senzoriale – și, în cele din urmă, mai acceptantă. Deci, a acorda atenție corpului și senzațiilor corporale reprezintă „poarta" către un comportament mai grijuliu—permițându-ne să observăm că cineva suferă sau că acțiunile noastre rănesc pe cineva și, în acest fel, ne putem îmbunătăți empatia.

Când participații sunt gata să înceapă exercițiul de meditație, ei pot avea acces la scenariul acestuia prin intermediul platformei sau în cazul meditației de grup le puteți citi dvs scenariul.

La finalul meditației, invitați toți cursanții să-și împărtășească experiența.
Instrucțiuni:

Așezați-vă într-o postură confortabilă și închideți ochii ușor urmând instrucțiunile (din fișierul audio), pentru a practica scanarea corporală.

Scenariu (*se va prezenta în format audio cu voce în toate limbile partenerilor*)

1. Așează-te pe pat și găsește o poziție confortabilă, întins pe spate, cu brațele lăsate lejer pe lângă corp, și picioarele așezate paralel, fără să se atingă. (pauză 2 secunde)
2. Închide ochii ușor și relaxează-te (pauză 2 secunde)
3. Nu ai de ales. Lasă în urmă ziua care tocmai a trecut și nu te gândi la ziua de mâine. Rămâi în momentul „prezent". (pauză) În acest moment îți oferi darul relaxării. Îl meriți. (pauză 2 secunde)

   Să începem prin a respira adânc, umplându-ți abdomenul cu aer pe măsură ce inspiri (pauză) și golindu-l complet pe măsură ce expiri. (pauză)

   Pe măsură ce număr de la 1 la 4, începe să inspiri adânc. Când ajung la 4, ar trebui să îți umpli complet abdomenul cu aer. Apoi, începe să expiri, pe măsură ce număr de la 1 la 6 și golește complet abdomenul până ajung la 6.
4. Să începem: Inspiră : 1, 2, 3, 4. Expiră: 2, 3, 4, 5, 6.
5. Din nou: Inspiră 2, 3, 4…. expiră 2, 3, 4, 5, 6
6. Încă o dată. Inspiră 2, 3, 4 … expiră 2, 3, 4, 5, 6.
7. Acum, acordă-ți puțin timp pentru a observa senzațiile din corpul tău. (pauză 4 secunde)
8. Verifică dacă simți disconfort undeva. Ajustează-ți postura în mod corespunzător ...dacă te ajută. Compară senzația pe care o simți în punctul disconfortului, comparativ cu senzația dintr-un alt punct în care nu există nici o perturbare. (pauză 4 secunde)
9. Fii atent la zonele unde corpul tău atinge salteaua și vezi cum diferă această senzație de senzațiile din restul corpului tău. (pauză 4 secunde)
10. Acum, mută-ți atenția spre degetele picioarelor și mișcă-le puțin. (pauză 3 secunde)

11. Simte cum o energie relaxantă **se mișcă încet** prin ele și spre tălpi, acoperindu-ți complet picioarele și mișcându-se mai departe spre glezne, relaxând complet fiecare parte (pauză 2 secunde)
12. Simte energia mișcându-se sus prin tibii și gambe, relaxându-le (pauză 2 secunde) Acum tibiile și gleznele tale sunt complet relaxate. (pauză 2 secunde)
13. Mută-ți atenția către coapse. Simte cum energia le penetrează și le relaxează pe deplin. (pauză 2 secunde)
14. Acum simte energia cum se mișcă spre talie (pauză 2 secunde) și pelvis. Simte-le cum se relaxează. (pauză 2 secunde)
15. Relaxează abdomenul și simte organele interne din zona stomacului cum se relaxează complet. (pauză 5 secunde)
16. Simte energia cum se mișcă în sus spre piept. Simte cum pieptul se relaxează complet (pauză 2 secunde) Relaxează-ți plămânii și simte-ți inima bătând ritmic. (pauză 2 secunde)
17. Relaxează umerii. (pauză) Simte-ți umerii cum coboară. (pauză 3 secunde)
18. Simte cum energia se mișcă gradual de la umeri până în vârful degetelor, pătrunzând și relaxându-ți complet brațele, antebrațele și mâinile. (pauză 2 secunde)
19. Focalizează-ți atenția pe gât. Simte cum mușchii gâtului se relaxează. (pauză 2 secunde)
20. Relaxează-ți maxilarul și limba în gură. (pauză 2 secunde) Relaxează mușchii din jurul gurii, lăsând buzele întredeschise. (pauză 2 secunde)
21. Relaxează nasul, (pauză) obrajii (pauză) și urechile. (pauză 2 secunde)
22. Relaxează zona din jurul ochilor (pauză). Simte pleoapele grele și ochii complet relaxați.
23. Mută atenția spre frunte. (pauză 2 secunde) Simte cum energia relaxantă subtilă pătrunde acolo, netezind fiecare rid, și permite o senzație de relaxare totală în zonă. (pauză 2 secunde)

24. Simte energia mișcându-se spre vârful capului. (pauză) Acordă atenție unei vibrații subtile pe care poate o simți acolo. Simte vârful capului complet relaxat. (pauză 2 secunde)
25. Acum, întregul corpul este complet relaxat. Ești atât de relaxat încât te simți ca și când ai sta pe un nor sau te simți atât de ușor … ca și când nu ai mai avea corp (pauză 2 secunde) Bucură-te de această senzație de relaxare absolută pentru o vreme. (pauză 5 secunde)
26. Acum te poți bucura de un somn odihnitor și liniștit.

Întrebări pentru reflecție:

Cum a fost pentru tine experiența de meditație prin scanarea corpului?

Ai întâmpinat dificultăți în practicarea ei?

Te simți diferit după practicarea ei?

Există sentimente pe care ai dori să le împărtășești cu noi?

Activitatea 5 A înțelege și împărtăși sentimentele celorlalți

Informații pentru programatorul IT: Camere separate pentru jocul de rol apoi revenirea la camera comună

Tipul de activitate: Studii de caz

Obiectivele de învățare: Exercițiul își propune să ajute participanții, prin intermediul unor scenarii din viața reală, să practice empatia și să încerce să conștientizeze cum se simt clienții. Având în vedere diferitele scenarii date, participanții au ocazia să se pună în rolul unui practician, care trebuie să se confrunte cu cazuri diferite și în fiecare dintre ele trebuie să încerce să folosească metode/întrebări pentru a-și exprima empatia față de client.

Aspecte specifice: Activitate de grup

Durata: 1 oră

M*ateriale necesare*: scenarii

Note utile pentru formator:

Activitatea va fi implementată în grupuri mici de câte 3 persoane. În fiecare grup vor exista 3 roluri: Clienți, Practicieni și Observatori. Prezentați-le scenariile (disponibile pe platforma *STRENGTh* online *și în format descărcabil).* Fiecare client se asociază cu un practician și un observator. Invitați cursanții care joacă rolul clientului să exprime sentimentul ce reiese din fiecare caz. Cursanții care joacă rolul practicianului încearcă să-și ajute clienții să-și exprime problema și să-i facă să se simtă acceptați, punându-se în locul lor. O*bservatorul notează informații despre tehnica pe care o folosește practicianul și punctele care facilitează procesul de consiliere și în care manifestă empatie.*

Toți participanții vor trece prin cele 3 roluri. Fiecare membru al grupului va alege unul dintre scenariile oferite pentru a juca rolul clientului.

Fiecare joc de rol ar trebui să dureze aproximativ 5-10 minute. La finalul fiecăruia, participanții rezumă cât de bine și-a exprimat practicianul empatia.

Formatorul poate supraveghea procesul jocului de rol și, dacă este necesar, el/ ea poate interveni pentru a ajuta cursanții. La finalul acestui proces, toți participanții se reunesc pentru a reflecta asupra experienței lor.

Instrucțiuni:

Acum vă veți organiza în grupuri de câte 3. Alegeți unul din cele 3 scenarii pentru a intra în rolul clientului și pregătiți-vă să exprimați ce simțiți față de situația pe care o experimentați.

Practicianul va încerca să-și exprime empatia față de client.

Observatorul notează reacțiile clientului și ale practicianului și cele mai bune practici pe care practicianul le-a implementat pentru a arăta empatie.

Fiecare din voi va trece prin toate cele 3 roluri.

Scenarii

1. *Filip agitatorul*

Cristina facilitatează o sesiune colectivă despre practicile de căutare a unui loc de muncă pentru un grup de peste 100 de persoane din medii educaționale și profesionale diferite. Pe tot parcursul sesiunii, Cristina este frecvent întreruptă de Filip care pare să aibă o opinie despre fiecare subiect și ajunge mereu să dea vina pe guvern, pe sistemul politic sau pe marile companii capitaliste. Remarcile aparent inofensive ale lui Filip provoacă răspunsuri de aprobare sau de dezaprobare din partea celorlalți membri ai grupului, ducând la discuții între aceștia și la remarci publice suplimentare. Pentru Cristina, devine din ce în ce mai dificil să mențină atenția concentrată asupra sesiunii și să acopere toate conținuturile în timp util.

2. *Bill, adolescentul furios*

Bill, un băiat de 16 ani, este un student de excepție. În ciuda eforturilor intense pe care le face, el nu primește niciodată aprobare din partea părinților, în special din partea mamei sale. El simte că ei nu sunt niciodată mulțumiți de munca și realizările lui, în schimb arată o mare admirație pentru fratele lui mai mic. Acum, în sesiunea de consiliere cu Olivia, Bill nu este interesat să discute despre nevoile și interesele sale personale de carieră. Interesul lui principal este să facă o alegere care îi va răni și va supăra pe părinții lui și îi va face să se simtă neputincioși.

3. *Laura și Sportul – Pasiune sau Carieră?*

Monica, consilier școlar îi întâmpină pe Laura (14 ani, clasa a VIII-a) și părinții ei. Laura și-ar dori să devină jucătoare de volei profesionistă. Ea dorește să-și continue studiile la Liceul Sportiv și a trecut un test de aptitudini. Părinții ei, care la început au susținut această idee,

acum cred că Laura ar trebui să viziteze unul dintre liceele cele mai bune din oraș pentru a urma cursuri de limbi străine. Laura este bună la limbi străine, iar părinții ei se tem că Liceul Sportiv nu va promova învățarea academică a Laurei. Decizia pentru școala pe care o va urma Laura trebuie luată imediat. Laura și părinții ei se contrazic vehement unul pe celălalt.

Note pentru reflecție:

A recunoscut practicianul sentimentul clientului?

A fost ușor sau dificil să recunoască sentimentul clientului?

A reușit practicianul să arate empatie?

Cum s-a simțit clientul în procesul de consiliere?

Ce tehnici/practici au fost utile pentru exprimarea empatiei?

Ce tehnici/practici nu au fost utile pentru exprimarea empatiei?

Ați experimentat vreodată o situație asemănătoare cu cea din studiul de caz prezentat? Cum v-ați simțit, cum v-ați descurcat, cum a fost rezolvată situația?

Ce puteți face în general, când vă confruntați cu sentimente/situații diferite?

Activitatea 6 – Nu este vorba despre cui

Informații pentru programatorul IT: Combinație a două tipuri de activități F & B

Mai întâi, li se va prezenta descrierea activității, iar apoi se va reda videoclipul (Tip F: Prezentare video) iar după aceea se vor întâlni în camera de discuții (tip B) pentru a discuta.

Tipul de activitate: Experiențială

Obiectivele de învățare: Prin acest exercițiu/ video, participanții vor vedea că, adeseori, cea mai mare greșeală pe care o facem este că încercăm să „reparăm/remediem" sau să „rezolvăm problema," mai curând decât să empatizăm cu partenerul nostru.

Aspecte specifice: Activitate individuală sau de grup

Durata: 20 minute

Materiale necesare: Videoclipul „Nu este vorba despre cui"

***Note utile pentru formator**:*

Explicați cursanților că, mai întâi, vor viziona un videoclip, iar apoi vor reveni în grup pentru a discuta despre experiența lor.

Instrucțiuni:

Priviți acest scurt videoclip „Nu este vorba despre cui", iar apoi discutați în grup despre experiența voastră.

Video

https://www.youtube.com/watch?v=-4EDhdAHrOg

Întrebări de reflecție:
Care este morala acestui videoclip?
Ce gânduri și sentimente ai avut?
Îți poți aminti de o situație în care ai acționat precum bărbatul din videoclip?

1.3 Exerciții de auto-evaluare

Următoarele întrebări cu răspunsuri multiple vă vor ajuta să reflectați asupra materialului educațional al sesiunii și să evaluați înțelegerea dobândită asupra conceptelor de bază relevante și a fundamentelor teoretice. (5 întrebări pentru fiecare secțiune)

Întrebarea 1
Completați propoziția următoare cu varianta potrivită.
Principala caracteristică a empatiei emoționale este importanța acordată…
1. Mediului divers al unei persoane.
2. Înțelegerii față de gândurile altei persoane.
3. Răspunsului emoțional față de o persoană care trece printr-un eveniment.
4. Limbajului corporal al altora.

Întrebarea 2
Vă rugăm să alegeți varianta corect sau greșit, pentru textul următor.
Empatia cognitivă se referă la înțelegerea mentală a experienței altuia.
1. Corect
2. Greșit

Întrebarea 3
Vă rugăm să alegeți răspunsul corect la următoarea întrebare.
Care din următoarele practici dezvoltă empatia?
1. Încercarea de a rezolva problemele altora.
2. Ascultarea fără implicare.
3. Întreruperea cuiva pentru a-i corecta afirmațiile.
4. A pune întrebări oamenilor pentru a afla mai multe despre ei și viața lor.

Întrebarea 4
Vă rugăm să alegeți varianta corect sau greșit, pentru textul următor.
Empatia pare a fi un proces mutual de acordare comunicativă împărtășită/comună.
1. Corect
2. Greșit

Întrebarea 5
Completați propoziția următoare cu varianta potrivită.
Când un client nu răspunde la exprimarea empatică a consilierului, …
1. În mod inevitabil procesul de consiliere eșuează.

2. Aceasta nu afectează pocesul de consiliere.
3. Consilierii nu pot face nimic pentru a schimba situația.
4. Consilierii trebuie să se adapteze la nevoile clienților lor și să adapteze în consecință modul în care își exprimă empatia și cât de mult.

1.4 Resurse pentru studiu suplimentar – Referințe

https://www.youtube.com/watch?time_continue=94&v=-4EDhdAHrOg&feature=emb_logo

Referințe

Barrett-Lennard, G. T. (1981). The empathy cycle: Refinement of a nuclear concept. *Journal of Counseling Psychology*, 28(2), pp.91–100. https://doi.org/10.1037/0022-0167.28.2.91.

Beck, A. T., Rush, J. A., Shaw, B. F., & Emery, G. (1979). *Cognitive therapy of depression.* New York Guilford Press.

Bohart, A. C., & Greenberg, L. S. (1997). Empathy and psychotherapy: An introductory overview. In A. C. Bohart & L. S. Greenberg (Eds.), *Empathy reconsidered: New directions in psychotherapy* (pp. 3-31). Washington, DC: American Psychological Association.

Brueck, R. K., Frick, K. M., & Loessl, B. (2006). *The motivational interviewing treatment integrity code, German version (MITI-d).* Unpublished manual.

De Haan, E. (2008). I doubt therefore I coach: Critical moments in coaching practice. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 60, pp. 91–105.

De Haan, E., Culpin, V., & Curd, J. (2009). Executive coaching in practice: What determines helpfulness for clients of coaching? *Personnel Review*, 40, 244.

De Haan, E., Duckworth, A., Birch, D., & Jones, C. (2013). Executive coaching outcome research: The contribution of common factors such as relationship, personality match, and self-efficacy. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 65, pp. 40–57.

Decety, J., Jackson, P. L. (2006). A Social-Neuroscience Perspective on Empathy*, Current Directions in Psychological Science, 15(2), 54–58.* doi:10.1111/j.0963-7214.2006.00406.x

Duan, C., Hill, C. E. (1996). The current state of empathy research. *Journal of Counseling Psychology*, 43(3), pp. 261–274. doi:10.1037/0022-0167.43.3.261 .

Elliott, Robert; Bohart, Arthur C.; Watson, Jeanne C.; Greenberg, Leslie S. (2011). Empathy. *Psychotherapy*, 48(1), pp. 43–49. doi:10.1037/a0022187.

Feller, C. P., Cottone, R. R., (2003). The importance of empathy in therapeutic alliance. *Journal of Humanistic Counseling, Education and Development.* 42, pp. 53-61.

Gregory, J. B., & Levy, P. E. (2011). It's not me, it's you: A multilevel examination of variables that impact employee coaching relationships. *Consulting Psychology Journal: Practice and Research*, 63 (2), pp. 67–88. doi:10.1037/a0024152 .

Hartley, G. D. (1995). Empathy in the counseling process: The role of counselor understanding in client change. *Journal of Humanistic Education and Development*, 34, 13-23.

Hirschi, A. (2017). Career counseling: An overview and recent trends. In S. Kauffeld & D. Spurk (Eds.), *Handbook of career management and career planning*. Heidelberg, Germany: Springer.

Hogan, R. (1969). Development of an empathy scale. *Journal of Consulting and Clinical Psychology*, 33(3), pp. 307–316. doi:10.1037/h0027580

Hoyat M. (2007). *Empathy in patient- care: Antecedents, development, measurement and outcomes*. 1st Edition, 1st Volume, New York: Springer.

Khattar, T., Gawali, G. (2014). The Role of Empathy in building Counselling Self-Efficacy for Counsellors-in-Training, Journal of Psychological Researches, 58(1), pp. 40-46

Klonek, Florian; Will, Theresa; Ianiro-Dahm, Patrizia; Kauffeld, Simone (2019). Opening the Career Counseling Black Box: Behavioral Mechanisms of Empathy and Working Alliance. *Journal of Career Assessment*, Vol. 28 (3), pp. 363-380. https://doi.org/10.1177/1069072719865159.

Korman, H., Bavelas, J. B., & De Jong, P. (2013). Microanalysis of formulations in solution-focused brief therapy, cognitive behavioral therapy, and motivational interviewing. *Journal of Systemic Therapies*, 32, pp. 31–45.

Leppma, M., Young, M.E. (2016). Loving-Kindness Meditation and Empathy: A Wellness Group Intervention for Counseling Students. *Journal of Counseling and Development,* 94(3), pp. 297-305. doi:10.1002/jcad.12086.

Martin, D. G. (2000). Counseling and therapy skills (2nd ed.). Prospect Heights, IL: Waveland Press. In Elliott, Robert; Bohart, Arthur C.; Watson, Jeanne C.; Greenberg, Leslie S. (2011). Empathy. *Psychotherapy*, 48(1), pp. 43–49. doi:10.1037/a0022187.

McKenna, D. D., & Davis, S. L. (2009). Hidden in plain sight: The active ingredients of executive coaching. *Industrial and Organizational Psychology*, 2, pp. 244–260. doi:10.1111/j.1754-9434.2009.01153.x

Mead, G. H. (1934). *Mind, self, and society*. Chicago: University of Chicago Press.

Moyers, T.B., Miller, W.R. (2013). Is Low Therapist Empathy Toxic?, *Psychology of Addictive Behaviors*, 27(3), pp. 878-884. doi:10.1037/a0030274

O'Broin, A., & Palmer, S. (2010). Exploring key aspects in the formation of coaching relationships: initial indicators from the perspective of the coachee and the coach, *Coaching: An International Journal of Theory, Research and Practice*, 3(2), pp. 124-143, doi: 10.1080/17521882.2010.502902

Orlinsky, D. E., Grawe, K., & Parks, B. K. (1994). Process and outcome in psychotherapy—Noch einmal. In A. E. Bergin & S. L. Garfield (Eds.), *Handbook of psychotherapy and behavior change* (4th ed., pp. 270 – 378). New York: Wiley.

Pearson, Q. M. (1999). Integrative empathy: Training counselors to listen with a theoretical ear. *Journal of Humanistic Counseling, Education and Development*, 38, 13-18.

Rogers, C. R. (1973). The characteristics of a helping relationship. In W. G. Bennis, D. E. Berlew, E. H. Schein, & F. I. Steele (Eds.), *Interpersonal Dynamics*, 3rd ed. (pp. 223–36). Homewood, IL: Dorsey.

Rogers, C. R. (1951). *Client-centered Therapy: Its Current Practice, Implications and Theory*. London: Constable.

Rogers, C. R. (1975). Empathic: An Unappreciated Way of Being. *The Counseling Psychologist*, 5(2), pp. 2-10.

Sultanoff, S. M. (2003). Integrating humor into psychotherapy. In C. E. Schaefer (Ed.), *Play therapy with adults* (pp. 107–143). Hoboken, NJ: Wiley. VanFleet, R.

Wexler, D. A. (1974). A cognitive theory of experiencing, self-actualization and therapeutic process. In D. A. Wexler, & L. N. Rice (Eds.), *Innovations in client-centered therapy* (pp. 49-116). New York, NY: Wiley.

Whiston, S. C., & Oliver, L. W. (2005). Career counseling process and outcome. In W. B. Walsh & M. L. Savickas (Eds.), *Handbook of vocational psychology: Theory, research, and practice* (pp. 155–194). Mahwah, NJ: Taylor & Francis.

William JH, Cameron IM, Braadbaart L, Waiter GD. (2016). Perceiving and expressing feelings through actions in relation to individual differences in empathic traits: the action and feelings questionnaire (AFQ). *Cogn Affect Behav Neurosci*, 16, pp. 248-260.

Secțiunea 2: Managementul emoțiilor

Scurtă descriere

Obiectivul secțiunii este de a crește **înțelegerea** și conștientizarea participanților cu privire la **emoțiile** lor și la emoțiile altor persoane și de a-i ajuta să-și gestioneze mai bine propriile emoții. Pe de o parte, participanții vor fi instruiți în înțelegerea emoțiilor, a valorii și a naturii lor, iar pe de altă parte își vor îmbunătăți **conștientizarea emoțională de sine**. În cele din urmă, programul de formare urmărește să promoveze **autocontrolul emoțional**, modul de reglare și influențare a emoțiilor proprii pentru a se auto-motiva, de a atinge obiective și de a face față stresului, de a-și controla sau redirecționa emoțiile și impulsurile, dar și cum să persevereze în fața obstacolelor și eșecurilor.

Obiectivele de învățare

Programul de formare își propune să ajute practicienii în carieră să:

- conștientizeze importanța managementului emoțiilor și a conceptelor care gravitează în jurul acestuia pentru servicii eficiente de orientare și consiliere a carierei;
- învețe abordările teoretice care pot contribui la managementul emoțiilor consilierului;
- fie capabili să faciliteze contactul și discuția reciprocă ținând cont de emoțiile și sentimentele celorlalți;
- fie capabili să se focalizeze pe înțelegerea modului în care se simte o persoană și de ce se simte așa, fiind de asemenea capabil să facă față emoțiilor negative într-un mod constructiv;
- fie capabili să exercite autocontrol emoțional și conștientizare de sine.

2.1 Context teoretic

Emoțiile sunt **procese psihofiziologice** declanșate de evaluarea cognitivă a unui obiect și sunt însoțite de schimbări fiziologice, cogniții specifice, sentimente subiective și de o schimbare a disponibilității de a acționa/a se comporta (Forgas, 1995; Zeelenberg, Nelissen, & Pieters, 2007).

Emoțiile nu sunt doar o parte importantă a vieții de zi cu zi a persoanelor, dar contribuie și la identitatea lor ajutându-le să înțeleagă cine sunt și să împărtășească aceste informații cu alte persoane. Chiar dacă emoțiile nu sunt singurul factor important în viețile indivizilor, ele joacă un varietate de roluri importante în viețile lor, inclusiv:

- Informează oamenii că un scop sau nevoie importantă poate fi urmărită sau inhibată în situația actuală;
- Contribuie la stabilirea obiectivelor;
- Contribuie la evaluarea sinelui și a mediului;
- Comunicarea intențiilor către ceilalți și reglarea interacțiunilor;
- Informarea cu privire la luarea deciziilor;
- Alertarea oamenilor cu privire la amenințări (Greenberg, 2004).

Emoțiile au evoluat pentru a promova supraviețuirea umană prin inițierea anumitor comportamente, de exemplu frica, ce generează un răspuns fiziologic pentru evitarea pericolului în forma de luptă sau fugă. Oamenii experiementează răspunsurile lor emoționale pe cale inconștientă sau conștientă, ceea ce permite un răspuns mai atent la o situație. Mai mult, emoțiile sunt de scurtă durată, servind adaptării la condițiile schimbătoare ale mediului (Stangl, 2020). Cu toate acestea, emoțiile trăite de cineva într-o situație, pot afecta experiențele altcuiva, care au loc la scurt timp după aceea.

Întrucât emoțiile sunt importante în toate procesele sociale, atât interne (de exemplu, luarea deciziilor), cât și interacționale, capacitatea de a înțelege, conștientiza și gestiona emoțiile în mod activ este considerată o abilitate/competență în sine.

Definiții

Inteligența emoțională

Inteligența emoțională a fost clasificată ca fiind una dintre cele 7 tipuri de „inteligență" pe care oamenii le au și le practică în timp ce învață (Gardner, 1993). Mai mult, conform opiniei lui Mayer și Salovey (1993), inteligența emoțională este considerată o abilitate mentală. În mod concret, „inteligența emoțională implică capacitatea de a percepe cu acuratețe, de a evalua și exprima emoția; capacitatea de a accesa și/sau genera sentimente atunci când acestea facilitează gândirea; capacitatea de a înțelege emoția și

cunoașterea emoțională; capacitatea de a regla emoțiile pentru a promova creșterea emoțională și intelectuală" (Mayer & Salovey, 1997).

Modelul lui Mayer & Salovey (1997) cuprinde patru abilități: percepție, asimilare (utilizarea emoției pentru a facilita gândirea), înțelegerea și reglarea emoțiilor. Pe scurt, **percepția emoțională** constă în capacitatea de a identifica emoțiile în expresiile faciale și posturale ale celorlalți. Aceasta reflectă percepția non-verbală și expresia emoțională pentru a comunica prin chip și voce. **Asimilarea emoțiilor** este capacitatea de a genera, utiliza și simți emoții în funcție de nevoi, pentru a comunica sentimente sau de a le utiliza în alte procese cognitive. **Înțelegerea emoțională** este legată de capacitatea de a înțelege informațiile emoționale, de modul în care emoțiile se combină și se schimbă în timp, și capacitatea de a aprecia semnificațiile emoționale. Ea include de asemenea capacitatea de a eticheta și de a diferenția sentimente. În cele din urmă, **reglarea emoțională** se referă la capacitatea de a rămâne deschis la sentimente, de a monitoriza și regla emoțiile proprii și pe ale celorlalți pentru a promova înțelegerea și creșterea personală.

Aceste patru ramuri sunt organizate ierarhic, astfel perceperea emoțiilor este la nivelul cel mai de bază, iar gestionarea emoțiilor se află la cel mai înalt și complex nivel din ierarhie, prin urmare, capacitatea de a regla emoțiile proprii și ale celorlalți se construiește pe baza competențelor celorlalte trei ramuri (Mayer et al., 2004).

În acest modul, vom lua în considerare trei dimensiuni ale managementului emoțiilor: **a. *conștientizarea de sine emoțională***, **b. *înțelegerea emoțiilor*** și **c. *(auto)controlul emoțional sau managementul sinelui (self-management)***. Aspectele legate de înțelegerea și recunoașterea emoțiilor celorlalți sunt abordate în modulul anterior, despre empatie.

a. Conștientizarea de sine emoțională

Daniel Goleman (1995) definește conștientizarea de sine emoțională ca fiind capacitatea de a ne recunoaște stările interne, preferințele, emoțiile și efectele acestora. Cu alte cuvinte, este capacitatea de a **percepe** și **exprima corect** emoțiile proprii, în același timp înțelegând și impactul pe care aceste emoții îl au asupra celorlalți.

Perceperea emoțiilor se referă la capacitatea de a identifica emoțiile cu acuratețe, prin prezența, detectarea și descifrarea semnalelor emoționale pe chipuri, în imagini sau voci (Papadogiannis, Logan, & Sitarenios, 2009). Această capacitate implică identificarea emoțiilor în propriile stări fizice și psihologice, precum și conștientizarea și sensibilitatea față de emoțiile celorlalți (Mayer, Caruso, & Salovey, 1999).

Potrivit lui Mayer & Salovey (1997), perceperea emoțiilor implică capacitatea de a:

1. Identifica emoții în stările fizice, sentimentele și gândurile cuiva;
2. Percepe emoțiile altor persoane prin intermediul expresiilor faciale, limbaj și comportament;
3. Exprima emoții cu acuratețe atunci când dorești;
4. Înțelege cum sunt arătate emoțiile în funcție de context și cultură;
5. Diferența expresiile emoționale exacte de cele inexacte.

b. *Înțelegerea emoțiilor*

Înțelegerea emoțiilor implică capacitatea de a percepe și de a analiza cu acuratețe emoțiile, precum și de a folosi cunoștințele emoționale atunci când este necesar. Aceasta cuprinde capacitatea de a înțelege legăturile dintre diferite emoții și modul în care emoțiile se schimbă în timp și în diverse situații (Rivers, Brackett, Salovey, & Mayer, 2007). Potrivit lui Mayer și Salovey (1997), înțelegerea emoțiilor implică următoarele capacități.

1. Capacitatea de a **eticheta emoțiile** și de a recunoaște relațiile dintre cuvinte și emoții;

2. Capacitatea de a **interpreta** semnificațiile pe care le transmit emoțiile și de a înțelege **cauzele** și **consecințele** acestora;

3. Capacitatea de a **înțelege sentimente complexe**, ca de exemplu sentimentele simultane de iubire și ură;

4. Capacitatea de a **înțelege** și recunoaște posibile **tranziții între emoții.**

În modelul lor revizuit, Mayer, Salovey și Caruso (2016) au adăugat mai multe abilități/ capacități fiecărei ramuri. În ceea ce privește înțelegerea emoțională, capacitățile adăugate sunt:

1. S**ensibilitate la contextul cultural** și capacitatea de a recunoaște diferențele culturale atunci când se evaluează emoțiile;

2. Capacitatea de a înțelege modul cum s-ar putea simți o persoană în viitor sau în anumite condiții, adică **prognoză afectivă**;

3. Capacitatea de a **distinge între dispoziții/ stări și emoții** și

4. Capacitatea de a evalua situațiile ce sunt susceptibile de a declanșa emoții.

c. Autocontrol emoțional

Autocontrolul emoțional este abilitatea de **reglare** și **influențare a emoțiilor** proprii pentru a se auto-motiva, a atinge scopuri, a face față stresului și a persevera în fața obstacolelor și eșecurilor. Se referă la abilitatea de a regla cu succes emoțiile proprii și ale celorlalți. O asemenea abilitate ar presupune capacitatea de a menține, a schimba și a da răspunsuri emoționale, fie positive, fie negative, la o situație (Rivers et al., 2007). Acest lucru s-ar putea reflecta în menținerea unei dispoziții pozitive într-o situație provocatoare sau în limitarea bunei dispoziții într-un moment în care trebuie luată o decizie importantă. Acesta apare de fiecare dată când cineva (conștient sau inconștient) activează scopul de a influența procesul generator de emoții (Gross et al., 2011).

Reglarea emoțională poate fi **intrinsecă/intrapersonală** (reglarea propriilor emoții) sau **extrinsecă/interpersonală** (consolidarea relațiilor interpersonale) (Gross and Jazaieri, 2014). Este important de remarcat că autoreglarea emoțională poate fi exercitată atât pentru a descrește aspectele experiențiale și/sau comportamentale ale emoțiilor negative (Gross et al., 2006) cât și în pentru a le crește pe cele pozitive. Mai mult, reglarea emoțiilor nu implică doar reglarea de sus în jos în jos. Ea poate să implice și menținerea sau amplificarea emoției, ca atunci când ne menținem entuziasmul pentru a realiza o sarcină lungă sau dificilă sau pentru a ne spori buna dispoziție față de gluma presupus amuzantă a unui coleg (Pena-Sarrionandia et al., 2015).

Importanța abilităților de management al emoțiilor pentru practicienii în carieră

Conștientizarea emoțiilor și definirea lor corectă permite individului să se înțeleagă mai bine pe sine și pe ceilalți. Emoțiile sunt o componentă importantă ce afectează și direcționează gândurile și comportamentul (Beck, 2011). Practicienii care își pot detecta și defini propriile emoții, pot fi capabili să observe efectul acestora asupra gândurilor lor, precum și motivația de bază pentru comportamentul lor, și în consecință pentru comportamentul clienților lor. În acest fel, ei își pot gestiona emoțiile, le pot exprima, pot manifesta comportamente adaptate în situații stresante și pot fi mai eficienți în lucrul cu clienții lor.

Practicienii în carieră cu nivele înalte de inteligență emoțională nu doar observă emoțiile din tonul vocii, gesturi, mimică, declarații verbale ale oamenilor, dar ei utilizează și o abordare empatică. Cei care își pot gestiona emoțiile și le pot înțelege pe cele ale celorlalți, produc reacții mai constructive și pozitive în abordarea problemelor emoționale și a relațiilor sociale (Mayer, Salovey, & Caruso, 2008). Prin urmare, inteligența emoțională este văzută ca un factor important în abilitățile de consiliere ale practicienilor. În plus, Carkhuff (2009) a arătat că dezvoltarea profesională și personală a

consilierilor influențează eficiența și succesul serviciilor de consiliere. Prin urmare, ei trebuie să se dezvolte fizic, mental și socio-emoțional pentru a deveni un model pentru clienții lor (Daniels, 1994).

Mai mult, întrucât CGC se bazează **pe interacțiune,** cunoștințele profesionale și abilitățile socio-emoționale pot fi considerate de importanță egală. Indiferent de diferitele abordări în consiliere, practicienii în carieră trebuie să-și dezvolte abilitățile emoționale pentru a **empatiza** și a **înțelege starea emoțională** (fie prin semnale verbale sau non-verbale) ale clienților lor, dar și de a-și **regla** propriile emoții atunci când lucrează cu aceștia. Diferite studii au descoperit că abilitatea oamenilor de a simpatiza cu ceilalți (de exemplu clienți) se bazează pe abilitatea lor de a-și regla propriile răspunsuri emoționale la suferința celorlalți (de exemplu, Eisenberg, 2000; Song, Colasante, & Malti, 2018): Dacă consilierii nu pot face față distresului emoțional al clienților (supra-activare empatică), răspunsul lor cel mai probabil va fi o stare de "distres personal" care îi va motiva să-și reducă *propriul* distres (nu pe cel al clientului; Hoffman, 2000; Batson, 2011). Consilierii empatici se bazează, prin urmare, pe abilitățile de autogestionare emoțională: Abilitatea lor de a-și gestiona emoțiile proprii într-un mod constructiv le permite să continue să empatizeze cu clienții lor, chiar și atunci când clienții lor suferă mult. După cum evidențiază Frans de Waal (2009, p. 124): „Pentru a arăta un interes autentic față de altcineva, oferind ajutor când este necesar, e nevoie să fii capabil să-ți menții *propria barcă* stabilă." Desigur, practicienii de carieră se confruntă cu provocări majore în practica zilnică, confruntându-se cu schimbări chiar mai solicitante decât în cazul altor profesioniști pentru că ei au nevoie să urmărească dezvoltările sociale și ale pieței muncii care se schimbă într-un ritm mai rapid decât se pot ei adapta (Zins et al., 2004).

În viziunea lui Corey (2013), practicienii eficienți știu cine sunt, ce își doresc de la viață și ce este important pentru ei. Nivelurile de inteligență emoțională ale consilierilor vor fi ridicate dacă se respectă pe ei înșiși, dacă sunt conștienți de valorile și scopurile lor și își recunosc emoțiile, punctele tari și punctele slabe (Egan, 1986). Practicienii eficienți se cunosc pe ei înșiși, îi înțeleg pe ceilalți și formează relații eficiente cu clienții. Pentru a face acest lucru, ei trebuie să-și poată gestiona propriile emoții, pe ale altora, și să manifeste comportamente adaptative pentru a-și direcționa clienții în acest mod (Clark, 2010).

Metode de îmbunătățire a abilităților de management al emoțiilor

După cum este definit în IO1 (Setul de metode pentru dezvoltarea&îmbunătățirea abilităților socio-emoționale ale practicienilor din domeniul carierei) există mai multe metode pentru îmbunătățirea managementului emoțiilor, clasificate în: Metode

cognitive primare, Combinație de metode cognitive și comportamentale, Mindfulness, Supervizare.

➢ *Metode cognitive primare*

În cadrul metodelor cognitive primare, sunt utilizate chestionare și modelul ABC.

Chestionarele pot fi folosite în formare cu profesioniștii și se centrează pe gânduri ce derivă din emoții, în același timp stimulând reflecții (vezi Chestionarul pentru competență emoțională, EKF, Rindemann, 2009).

Modelul lui Albert Ellis' ABC (Ellis, 1991) este un alt instrument bazat pe antrenament și reflecție cognitivă. Denumirea acestuia are legătură cu componentele lui. Fiecare literă înseamnă:

- **A.** Adversitate sau eveniment activator.
- **B.** Convingerile tale despre eveniment, care implică atât gânduri evidente cât și gânduri despre situații, despre tine și despre alții.
- **C.** Consecințe, care includ răspunsul tău comportamental sau emoțional.

Ideea de bază este că „Emoțiile sau comportamentele noastre (C: Consecințe) nu sunt în mod direct determinate de evenimentele de viață (A: Evenimente activatoare), ci mai degrabă de modul în care aceste evenimente sunt procesate și evaluate la nivel cognitiv (B: Credințe). Aici, reflecția cognitivă se bazează pe evenimente biografice și accentul principal cade pe legătura dintre B și C, pe răspunsurile comportamentale sau emoționale și pe credințele automate care s-ar putea afla în spatele lor.

➢ *Combinarea metodelor cognitive și comportamentale*

Abordările cognitiv–comportamentale ale managementului/reglării emoționale se bazează pe ideea că emoțiile sunt o experiență umană universală care dirijează comportamentul și schimbarea (Greenberg and Johnson 1988). În loc să se concentreze exclusiv pe cogniție prin procesul de consiliere, abordările cognitiv-comportamentale (CB) evocă și lucrează cu emoția care este legată de un proces de gândire cognitiv. Potrivit lui Greenberg (2004), există trei principii care ghidează lucrul eficient cu emoțiile:

1. Creșterea conștientizării emoției: Acesta este primul obiectiv și trebuie realizat, cel puțin până la un punct, înainte de a trece la obiectivele următoare;
2. Îmbunătățirea reglării emoțiilor: A învăța să reglezi și să **faci față unor emoții dificile sau intense** este o abilitate importantă;
3. Transformarea emoției: Abilitatea de a transforma o emoție dezadaptativă într-o emoție adaptativă este în mod sigur valoroasă, iar cercetările sugerează că această abilitate este bazată exclusiv pe emoții. A conștientiza la nivel rațional că o emoție ar

trebui transformată și a decide să o schimbi, nu este suficient pentru ca emoția să se schimbe în mod real. Cu alte cuvinte, împotriva *focului* (emoția) trebuie să lupți cu *foc* (emoție) (Greenberg, 2004).

În plus, terapia cognitiv-comportamentală (TCC) de obicei include următorii pași:

- Identificarea situațiilor sau contextelor de viață perturbatoare,
- Conștientizarea gândurilor, emoțiilor și credințelor despre aceste probleme/ situații (monologul interior, interpretarea semnificației unei situații, și credințe despre sine, ceilalți și evenimente),
- Identificarea gândirii negative sau inexacte și
- Remodelarea gândirii negative sau inexacte.

Potrivit lui Endicott, Bock & Mitchell (2001), pentru a îmbunătăți managementul emoțiilor, oamenii ar trebui să recunoască schemele de bază, să fie atenți la propriile emoții, să diferențieze emoțiile, să identifice emoții provenite din diferite surse, să identifice emoțiile și nevoile sociale ale altora. Tehnicile importante includ **asumarea rolului**, **jocul de rol și experimentarea** cu dileme ipotetice.

În plus, Nelis et al. (2009) au propus un training axat pe un conceptul definit de inteligență emoțională. Proiectarea instruirii s-a bazat pe modelul cu patru ramuri al lui Mayer și Salovey, modelul lui Elias et al. (1997): (1) percepția, evaluarea, și exprimarea emoției; (2) facilitarea emoțională a gândirii; (3) înțelegerea și analiza emoțiilor; (4) reglarea reflexivă a emoției. „Conținutul fiecărei sesiuni se bazează pe lecturi scurte, **jocuri de rol**, **discuții de grup**, **lucru în perechi** și **lecturi**. De asemenea, participanții vor primi un **jurnal** personal în care trebuie să raporteze zilnic o experiență emoțională” (Nelis et al 2009, p 38).

Hayes et al. (2004) susțin că Terapia de Acceptare și Angajament (TAA) este o intervenție cognitiv-comportamentală ce își propune să ajute oamenii să-și accepte emoțiile și experiențele prin care trec. De multe ori, oamenii trebuie să se confrunte cu sentimente, gânduri și experiențe neplăcute și, ca răspuns, ei evită acele emoții, această evitare fiind o modalitate de coping. În ceea ce privește modul în care reacționează oamenii, TAA este utilă pentru acceptare, decizia de a face schimbări și îndeplinirea angajamentului asumat. Aceasta nu înseamnă să te resemnezi cu circumstanțele prin care treci sau să te lași condus de durere. Înseamnă pur și simplu că, în loc să te lupți pentru a scăpa de gânduri și sentimente, este mai bine să le accepți. Scopul TAA este acela de a crea flexibilitate psihologică, care include 1) abilitatea de a fi prezent din punct de vedere psihologic (adică,

conștient și angajat în experiență) și 2) abilitatea de a-și direcționa comportamentul pentru a se plia pe valorile semnificative ale vieții. Acest lucru se realizează prin șase procese de bază:

a. *Contactul cu momentul prezent*: o abilitate de conștientizare ce presupune a fi pe deplin implicat și prezent în experiența de de tip aici și acum vs. a te pierde în gânduri sau a încerca să-ți controlezi sentimentele, b. *Acceptarea:* o abilitate de tip conștientizare ce presupune a face loc pentru sentimente, senzații, nevoi neplăcute și alte experiențe private fără a te apăra împotriva acestora, c. *Defuzia cognitivă*: o abilitate de conștientizare care permite distragerea de la gânduri (cu care suntem „contopiți") și a le observa drept ceea sunt, adică fragmente de limbaj, fără a fi prinși în ele, d. *Asumarea perspectivei/observarea sinelui*: o abilitate de tip conștientizare care implică contactul cu sine ca observator, pentru a facilita o distanță sănătoasă față de gândirea fuzionată și un sentiment al spațiului, pentru a experimenta situația prezentă, e. *Valori:* clarificarea a ceea ce este cel mai important pentru tine, a genului de persoană care îți dorești să fii și a lucrurilor pe care dorești să le faci în timpul pe care îl ai de trăit pe această planetă, și f. *Acțiune angajată*: comportament deschis, pus în slujba valorilor.

În plus, **exercițiile experiențiale** joacă un rol important în metodele cognitiv-comportamentale pentru că permit indivizilor să se implice activ în procesul de învățare. Experimentarea directă a acestora poate avea un impact pozitiv asupra dificultăților emoționale și comportamentale. Aceste exerciții ajută indivizii și consilierii, învățându-i cum să reacționeze sau să facă față în anumite situații (Pasco et al., 2012).

Asumarea de roluri și jocul de rol

Asumarea de roluri și jocul de rol se pot dovedi utile și în înțelegerea emoțiilor, în creșterea conștientizării și, astfel, în dezvoltarea/ construirea abilităților de gestionare al emoțiilor. Ele pot fi utilizate pentru a identifica emoțiile, pentru a învăța să recunoască tiparele de bază și pentru a deveni mai atenți la emoțiile proprii. Mai mult, ele se pot dovedi benefice în asumarea perspectivei pentru a înțelege emoțiile celorlalți și pentru a se exprima. Un astfel de exemplu poate fi văzut în Endicott, Bock & Mitchell (2001), unde conștientizarea de sine este utilizată de asemenea indirect, prin automonitorizare, în identificarea și exprimarea emoțiilor.

- *Mindfulness/Conștientizare*

Tehnicile de tip conștientizare/mindfulness pot fi utilizate separat sau combinate cu tehnicile menționate anterior, în funcție de situația concretă. O tehnică de conștientizare de sine (mindfulness) este descrisă în Endicott, Bock & Mitchell (2001), în care auto-monitorizarea este folosită ca instrument pentru a reflecta asupra modului în care o

persoană își identifică emoțiile proprii, emoțiile altora și expresia acelor emoții. Conștientizarea de sine este de asemenea combinată cu antrenamentul cognitiv-comportamental în Pfingsten (1991) ca parte a antrenamentului pentru competențe sociale, având ca scop mai mult autocontrol emoțional prin relaxare emoțională și somatică.

Antrenamentul de tip conștientizare/mindfulness care vizează îmbunătățirea autoreglării atenționale și emoționale poate fi de asemenea găsit în Meiklejohn et al. (2012). Acest antrenament specific a utilizat de asemenea toate tehnicile și instrumentele descrise anterior în lucrul cu copiii, tinerii și profesorii acestora.

- *Supervizarea*

Când problemele clientului seamănă cu experiențele proprii ale consilierilor (de exemplu, din copilărie), ei pot să simtă un „blocaj" în timpul sesiunii (Timm and Blow, 1999) sau pot să perceapă informațiile de la client într-un mod părtinitor (Lum, 2002). Consilierii trebuie să fie conștienți de modul în care aceste probleme pot interveni în procesul de consiliere, să mențină o practică etică și să evite consecințele accidentale, inclusiv intervențiile ineficiente (Timm and Blow 1999).

Supervizarea este o metodă adecvată de abordare a emoționalității consilierului ca răspuns față de client. Supervizarea urmărește să identifice modul în care consilierul poate gestiona sau folosi acele emoții în continuare cu clienții. Supervizorii acționează ca o bază de siguranță pentru consilierii care încearcă să-și înțeleagă și să-și conștientizeze propria emoționalitate. Este important pentru supervizor să fie capabil să gestioneze și să abordeze în mod eficient emoționalitatea în relația supervizor-supervizat (Hill, 1992).

Ghidat fiind de teoria Terapiei centrată pe emoții (TCE), Wetchler (1998) a descris mai multe tehnici de accesare a emoțiilor primare ale consilierului. Acestea au inclus accesul direct la emoțiile primare ale supervizatului, formularea de ipoteze despre emoțiile primare ale clientului și relaționarea acestora cu experiențele din familia de origine a consilierului.

Prin concentrarea asupra emoțiilor primare pe care le experimentează consilierul, problemele de interfață cu un client pot fi ameliorate. Supervizorul lucrează cu consilierul pentru a examina cu ce sistem sunt relaționate emoțiile consilierului, în ce mod sunt ele parte a unui ciclu, cum influențează ele procesul de consiliere, și cum poate consilierul să utilizeze această experiență pentru a identifica nevoile individuale de combatere a oboselii și a epuizării profesionale.

Pe scurt, printre procesele care au fost implementate în vederea reglării emoțiilor, se pot enumera:

- **Desfășurare atențională**, care se referă la „modul în care indivizii își direcționează atenția într-o situație dată pentru a-și influența emoțiile" (Gross & Tompson, 2007). Cele două strategii cheie sunt distragerea, în care atenția este focusată pe aspecte diferite ale situației sau atenția este îndepărtată de situație, și concentrarea, în care atenția este atrasă asupra caracteristicilor emoționale ale unei situații (Gross & Tompson, 2007).
- **Schimbarea cognitivă**, care se referă la „schimbarea modului cum evaluăm situația în care ne aflăm pentru a-i modifica semnificația emoțională, prin schimbarea modului în care gândim situația". Există patru tipuri de astfel de strategii: a. reevaluarea stimulului emoțional, b. reevaluarea prin asumarea perspectivei, c. reevaluarea răspunsului emoțional și d. reevaluarea prin utilizarea unei combinații a celor trei tipuri.
- **Modularea răspunsului**, care se referă la „influențarea răspunsului fiziologic, experiențial sau comportamental… după ce au fost inițiate tendințele de răspuns". Există de asemenea o distincție între patru strategii de modulare a răspunsului: a. suprimarea exprimării emoției, b. suprimarea experienței emoției, c. suprimarea gândurilor despre evenimentul declanșator de emoții și d. suprimarea atât a expresiei, cât și a experienței (Gross & Tompson, 2007).

Conform unei meta-analize a strategiilor de reglare a emoțiilor (Webb et al. 2012), deși cele trei procese de tip RE (Reglare Emoțională) s-au dovedit eficiente în mod diferențiat (de exemplu, schimbarea cognitivă a avut un efect mai mare decât modularea răspunsului, care la rândul ei a avut un efect mai mare decât desfășurarea atențională), aceste diferențe au fost clarificate prin luarea în considerare a strategiilor distincte în cadrul fiecărui proces (de exemplu, mărimea efectului general pentru desfășurarea atențională a fost neglijabilă, deoarece în timp ce distragerea a fost o strategie eficientă, strategiile bazate pe concentrare au fost o contraproductive). În concluzie cele mai bune modalități de a face față emoțiilor, s-au dovedit a fi <u>reevaluarea stimulului emoțional</u> (reinterpretarea contextului cauzei emoției, adică a-ți imagina că un eveniment negativ a avut un rezultat pozitiv), <u>reevaluarea prin luarea perspectivei</u> (alterarea impactului stimulului emoțional prin adoptarea unei perspective mai mult sau mai puțin obiective, adică a-ți imagina că ești în situația descrisă sau că ți se cere să privești stimulul ca observator detașat) <u>și distragere activă</u> (direcționată pentru a te gândi la ceva pozitiv sau neutru, care nu are legătură cu emoția focală sau stimulul emoțional) (Webb et al. 2012).

Activități sugerate pentru îmbunătățirea abilităților de management al emoțiilor

Pentru a ajuta practicienii de carieră să-și îmbunătățească abilitățile de management al emoțiilor, sunt incluse activități care s-au dovedit eficiente în ceea ce privește reglarea emoțiilor. Mai exact, sunt activități care se centrează pe:

- înțelegerea emoțiilor, care este primul pas în reglarea emoțiilor,
- reevaluarea stimulului emoțional și
- reevaluarea prin luarea de perspectivă.

Activitatea 1 – Măsurarea stării emoționale

Instrucțiuni pentru programatorul IT: Tipul de activitate G: formular online pentru a fi completat cu text (răspunsuri), fiind apoi printat+ Post–it și Tipul de activitate B: Camere de întâlnire

Tipul/metoda de activitate: Conștientizarea de sine - O tehnică de îmbunătățire a conștientizării emoționale și de înțelegere a emoțiilor (primii pași către reglarea emoțională)

Obiectivele de învățare:

Această activitate, inspirată de tehnica Mood Meter (*Brackett M. & Stern R.),* își propune să ajute cursanții să învețe să recunoască și să evalueze emoțiile la ei înșiși și la ceilalți, concentrându-se pe cele două dimensiuni ale acestora: nivelul de plăcere și de energie. Având această bază, ei pot construi o fundație pentru a face față în mod mai înțelept emoțiilor lor și pot să dezvolte strategii de reglare a acestora.

Aspecte specifice: Activitatea poate fi făcută individual sau în grupuri pentru reflecție. Cursanții pot completa tabelele singuri sau în perechi, apoi revin într-un grup pentru a reflecta asupra experienței din cadrul activității.

Durata: 1 oră

Materiale necesare: Tabel al emoțiilor

Informații utile pentru formator:

1. *Explicați participanților că primul pas în gestionarea productivă a oricărui sentiment este să recunoaștem că îl avem. O modalitate bună de a ne recunoaște sentimentele începe cu definirea acestora și continuă cu clasificarea lor pe baza nivelului lor de plăcere și energie. Plăcerea* reprezintă cât de plăcut sau neplăcut ne simțim, în timp ce energia descrie cât de multă energie fizică circulă prin corpurile noastre în timp ce simțim acea emoție. Emoțiile pot avea niveluri ridicate pe ambele paliere, așa cum pot atinge și niveluri scăzute pe ambele paliere; pe de altă parte, emoțiile pot avea, în același timp,

un nivel înalt de energie, dar scăzut în plăcere, dar pot și scăzute în energie și ridicate în plăcere. Așadar, primul pas pentru cursanți este să încerce să răspundă la două întrebări simple, referitoare la emoțiile pe care le simt în acel moment*:*

- *Cât de plăcută este această emoție?*
- *Câtă energie generează această emoție?*

2. *Pentru a clsifica sentimentele în grupuri, ei se pot gândi dacă o emoție este plăcută sau neplăcută și dacă are multă energie sau puțină energie. Clarificați faptul că și atunci când o emoție este neplăcută, asta nu înseamnă că emoția în sine este rea. Toate emoțiile sunt necesare și este important să învețe să le recunoască și să le gestioneze. Dați-le exemple de emoții din fiecare categorie, cum ar fi:*
   -neplăcută, cu energie înaltă: furie sau frică
   -neplăcută, cu energie scăzută: tristețe
   -plăcută, cu energie înaltă: fericire
   -plăcută, cu energie scăzută: calm

3. *După ce le-ați explicat modul în care își pot grupa emoțiile, puteți incepe cu Partea A', apoi mergeți la Partea B'.*
4. *La finalul fiecărei activități, discutați în grupuri experiența cursanților, cum s-au simțit etc, pe baza Întrebărilor de reflecție.*

Instrucțiuni:

<u>Partea A:</u> Identifică 5 emoții pe care le-ai avut în cursul zilei. Denumește-le cât mai exact cu putință. Apoi încearcă să răspunzi la următoarele întrebări din tabelul dat mai jos.

1. Câtă energie are această emoție?

2. Cât de plăcută este această emoție?

Tabelul emoțiilor

Emoție (x)	Plăcere		
Energie		Ridicat	Scăzut
	Ridicat		
	Scăzut		
Emoție (x)	Plăcere		
Energie		Ridicat	Scăzut
	Ridicat		
	Scăzut		

Emoție (x)	Plăcere		
Energie		Ridicat	Scăzut
	Ridicat		
	Scăzut		
Emoție (x)	Plăcere		
Energie		Ridicat	Scăzut
	Ridicat		
	Scăzut		
Emoție (x)	Plăcere		
Energie		Ridicat	Scăzut
	Ridicat		
	Scăzut		

Partea B: După ce au completat tabelul din partea A', cursanții vor împărtăși emoțiile pe care le-au notat în tabelele lor. Emoțiile sunt scrise într-o listă comună care poate fi îmbogățită cu emoții suplimentare. Încercați să faceți o listă cu peste 30 de emoții. Apoi cursanții trebuie să le grupeze ținând cont de nivelul de energie și plăcere. Cursanții pot lucra individual sau în grupuri (de preferat), pentru a gruparea emoțiilor.

Întrebări pentru reflecție:

Alegeți câteva emoții și discutați în grup:

- A fost ușor să grupați fiecare dintre aceste emoții? Cum se simt corpurile noastre când avem această emoție? Cum arată fețele noastre când avem această emoție?
- Ce fel de gânduri ne vin în minte când avem această emoție?
- Ce ne face să simțim acea emoție? Ce s-a întâmplat ca să ne simțim astfel?
- Este această emoție de ajutor? Dacă da, ce putem face pentru a continua să ne simțim așa sau a o intensifica? Dacă nu, ce am putea face pentru a simți această emoție mai puțin sau pentru a o schimba în ceva diferit?

Exercițiul 2 – Înțelegerea emoțiilor

Informații pentru programator IT: Combinație de două tipuri de activități.

Tip de exercițiu E: Dați click pe răspunsul corect. Vor fi prezentate scenariile, iar după fiecare scenariu vor fi date cele 7 răspunsuri (emoții). În acest răspuns, 2 sunt răspunsurile corecte. Dacă ambele sunt corecte, ambele vor deveni verzi. Dacă ambele sunt greșite, ambele vor deveni roșii. Dacă unul este corect iar celălalt greșit, vom avea unul verde și unul roșu. + Activitate de tip B: Camere de întâlnire

Tipul/metoda de activitate: Studiu de caz, conștientizare

Obiectivul de învățare: Exercițiul își propune să ajute cursanții prin scenarii din viața reală pentru a conștientiza cum se simt clienții. În multe cazuri, ceea ce descrie un client poate ascunde mai multe emoții. În afara de emoția evidentă, există și emoții subiacente. Așadar, având în vedere diferite scenarii, cursanții au ocazia de a se plasa în rolul consilierului ce se confruntă cu diferite cazuri și, în fiecare dintre ele, trebuie să încerce să descopere care sunt emoțiile subiacente.

Aspecte specifice: Activitatea se poate face individual, dar funcționează mai bine în grupuri când vine vorba de partea de reflecție.

Durata: 45 minute

Materiale necesare: Scenarii & Listă a emoțiilor

Informații utile pentru formator:

În cazul activității individuale: Informați cursanții că vor primi 7 scenarii și o listă de emoții. Scopul activității este de a citi scenariile și a le potrivi cu 2 emoții care sunt descrise sau urmează a fi declanșate în fiecare caz. Ei își pot alege răspunsul din lista dată. După ce au terminat de făcut potrivirea, ei revin într-un grup pentru a reflecta asupra experienței lor.

Activitate de grup: Împărțiți cursanții în grupuri mici (2-4 persoane) și oferiți-le scenariile și lista de emoții. Invitați-i să adauge și alte emoții pe listă, în timp ce discută scenariile în grupurile lor. După ce au terminat potrivirea emoțiilor cu scenariile, ei toți se reunesc într-un grup pentru discuții.

Instrucțiuni:

Citiți următoarele viniete și potriviți-le cu 2 emoții care sunt descrise sau urmează a fi declanșate de fiecare dată.

Lista de emoții din care trebuie să selectați este:

Mânie, frică, dezgust, tristețe, gelozie, surpriză, dispreț, durere

Scenarii

1. Alberto este un șomer în căutarea unui loc de muncă, care participă la o ședință individuală și prezintă semne de alcoolism. Alberto și José, practicianul în carieră se cunosc din diverse contexte și ocazii. Când José îi cere lui Alberto cartea de identitate, Alberto începe să țipe la José și sugerează că este vina lui José faptul că el nu are încă un loc de muncă.
2. Într-o sesiune de consiliere a carierei cu Augusta (o adolescentă) și mama ei, cea din urmă își dă seama brusc că standardele ei ridicate în ceea ce privește învățătura și comportamentul fiicei sale erau abuzive din punct de vedere emoțional și că ea nu fusese conștientă de acest lucru. Fiica ei susține că mama ei i-a distrus viața.
3. Într-o sesiune de consiliere a carierei, Augusta (o adolescentă) a spus că standardele înalte ale mamei sale în ceea ce privește învățătura și comportamentul perfect al fiicei sale erau abuzive din punct de vedere emoțional. Mama ei a fost mereu nemulțumită de rezultatele fetei și de comportamentul, relațiile, activitățile din timpul liber și hobby-urile ei. Tot ceea ce a făcut fiica a fost greșit pentru mamă. Augusta se plânge și de faptul că iubitul mamei a avut un comportament nepotrivit, pipăind-o și făcând glume cu conținut sexual, iar ea nu mai dorește să-l vadă.
4. Julia lucrează ca manager de resurse umane pentru o mare organizație internațională. Ea devine din ce în ce mai stresată la muncă întrucât compania se schimbă constant și ea trebuie să țină pasul cu aceste schimbări, în caz contrar își va pierde locul de muncă. Ea lucrează 12 ore pe zi, șase zile pe săptămână și nu are timp pentru ea. Ea începe să țipe la membrii personalului când aceștia îi pun întrebări și când fac mici greșeli.
5. Marc are 58 de ani și a moștenit casa familiei în urmă cu 5 ani, la moartea mamei sale. Este o proprietate substanțială într-o locație dezirabilă pe malul mării, iar testamentul prevedea ca ea să fie împărțită în mod egal între Marc și fratele său, Frank. Când Frank a început să se confrunte cu dificultăți financiare, Marc a înțeles că proprietatea va trebui vândută pentru a satisface nevoile financiare ale lui Frank. Cu toate acestea, de fiecare dată când se punea tema vânzării „casei mamei”, Marc obișnuia să plece brusc din cameră sau să evite subiectul, dar nu înțelegea de ce, deoarece era o persoană practică și logică, iar cei doi frați fuseseră mereu foarte apropiați.
6. Thomas s-a căsătorit cu Helen acum 4 ani. Ei se confruntă cu probleme recurente în parteneriatul lor, iar el simte că problema principală este interferența familiei lui Helen. Helen are o relație strânsă cu mama și tatăl ei, dar nici unul dintre ei nu a aprobat relația ei cu Thomas, încă de la prima lor întâlnire. În cele din urmă, ei s-au căsătorit și au avut un copil. Părinții lui Helen se așteaptă să fie vizitați săptămânal.

Thomas resimte acest lucru ca fiind epuizant, deoarece ei îl ignoră fățiș sau continuă să spună că fiica lor merită un soț mai bun.

7. Bill, un băiat de 16 ani, este un elev excelent. În ciuda eforturilor mari pe care le depune, nu primește niciodată aprobare din partea părinților, în special din partea mamei. El simte că ei nu sunt niciodată mulțumiți de munca și realizările lui, în timp ce arată o mare admirație pentru frățiorul lui. El susține că ei nu acordă atenție nevoilor lui și că nici măcar nu petrec timp făcând lucruri împreună. Acum, în sesiunea de consiliere în carieră cu Olivia, Bill nu este interesat să discute despre nevoile și interesele lui personale legate de carieră. Interesul lui principal este să facă o alegere care să-i supere pe părinți și să-i determine să-i acorde atenție lui, în locul frățiorului său.

Soluții propuse:

1. Emoțiile lui Alberto sunt: mânie
2. Emoțiile mamei: surpriză, tristețe
3. Emoțiile Augustei: mânie, dezgust
4. Emoțiile Juliei: frică, furie
5. Emoțiile lui Marc: mânie, durere
6. Emoțiile lui Thomas: tristețe, dispreț
7. Emoțiile lui Bill: dispreț, gelozie

Întrebări pentru reflecție:

1. *Au fost ușor de recunoscut emoțiile din scenariile date?*
2. *Cum v-ați simțit în legătută cu această activitate?*
3. *Sunt și alte informații pe care trebuie să le împărtășiți cu grupul?*

Exercițiul 3 – Controlul feței: Recunoașterea emoțiilor prin fotografii

Informații pentru programator IT: Exercițiu de tip D joc (o combinație de joc și răspunsuri cu variante multiple). Se va arăta cursanților 1 fotografie timp de 10 secunde și cele 7 emoții, ei trebuind să dea click pe emoția înfățișată în fotografie. După ce au terminat cele 7 imagini, li se vor arăta câte imagini din cele șapte sunt corecte. Dacă există imagini la care au dat răspunsuri greșite sau la care nu au răspuns, vor repeta activitatea, dar vor primi 20 de secunde pentru fiecare fotografie. La finalul celei de a doua runde (dacă există o a doua rundă) li se vor arăta/afișa rezultatele și răspunsurile corecte. + Activitate de tip B: Săli de întâlnire

Tip/metodă de activitate: conștientizare

Obiectivul învățării: Conform lui Paul Ekman (2003), o persoană poate învăța cum să recunoască expresii faciale, ca de exemplu expresii care sunt de foare scurtă durată sau cu contracție musculară ușoară și înregistrate doar într-o anumită zonă. În acest exercițiu, cursanții vor exersa cum să recunoască expresiile doar privind câteva fotografii. Acesta va fi un prim pas pentru a afla mai multe despre diferitele expresii.

Aspecte specifice: Activitate individuală sau de grup

Durata: 15-30 minute

Materiale necesare: Fotografii cu oameni

Informații utile pentru formator:

În cazul în care prima parte a activității este realizată individual, explicați cursanților că vor vedea câteva fotografii/imagini ce exprimă emoții și că va trebui să le potrivească cu emoțiile corespunzătoare. După ce termină această activitate ei pot reveni în grupuri pentru a reflecta asupra experienței lor și a parcurge partea b.

În cazul în care activitatea este implemenată în grupuri, organizați participanții în grupuri de 2-3 persoane, astfel încât să lucreze în perechi. Explicați-le că trebuie să recunoască emoțiile din imaginile date și să discute dacă răspunsurile date sunt diferite sau dacă există impresii amestecate.

În runda a doua (partea b), fiecarui participant i se poate atribui o emoție și va încerca să o exprime. Ceilalți membri ai grupului vor încerca să ghicească/recunoască emoția.

Instrucțiuni:

Veți primi o listă cu 7 emoții: furie, dispreț, frică, dezgust, surpriză, tristețe și bucurie, și paisprezece fotografii. Fiecare emoție este o posibilă alegere pentru expresiile ce apar în fiecare fotografie. Veți avea 5 secunde pentru a observa fiecare fotografie și a potrivi expresia acesteia cu o anumită emoție. Trebuie să fiți cât mai rapizi posibil, astfel încât să nu lăsați nici o fotografie nepotrivită cu emoția corespunzătoare.

În cazul în care există răspunsuri greșite sau ratate, va avea loc o a doua rundă în care fiecare fotografie va fi afișată timp de 1 minut.

(Fotografii cu expresii)

Întrebări pentru reflecție:

Au fost ușor de recunoscut emoțiile din imaginile date?

Ce ați învățat din această activitate?

Exercițiul 4 - Înregistrarea gândurilor

Informații pentru programator IT: Combinație a două tipuri de activități (Tip G + Tip B). Tip G: formular online de completat cu text (răspunsuri). Cursanților li se va oferi „Jurnalul gândurilor" în forma unui formular online, pentru a-l completa. Ei vor avea un interval de timp de 20 minute pentru a completa formularul, apoi merg în camera de întâlnire pentru a discuta. „Jurnalul gândurilor" poate fi dat și în versiune pdf dacă exercițiul se realizează în clasă.

Tip: **Experiențial – Metodă cognitiv-comportamentală (Reevaluarea stimulului emoțional& reevaluarea prin preluarea perspectivei)**

Obiectivul de învățare: Ideea de bază a activității este că oamenii își pot reduce și regla sentimente și comportamente nedorite prin controlul gândurilor iraționale, iar în acest proces jurnalul gândurilor adesea este primul pas. Jurnalele gândurilor sunt folosite pentru ca indivizii să devină mai conștienți de gândurile iraționale, să recunoască modul în care gândurile, sentimentele și comportamentele interacționează și se influențează reciproc. După identificarea gândurilor iraționale dăunătoare, utilizatorul va putea să intervină și va putea începe să le schimbe.

Aspecte specifice: Activitatea este implementată atât individual cât și în grup.
Durata: 1 oră (20 min pentru completarea Jurnalului de gânduri & 40 min pentru discuția de grup)
Material necesar: Jurnalul gândurilor
Informații utile pentru formator:

Explicați cursanților modul în care gândurile ne influențează comportamentul. Oferind exemple, încercați să-i ajutați să înțeleagă modul în care un gând irațional poate declanșa o emoție negativă și influențează modul în care se comportă o persoană. Apoi, subliniați că scopul acestei activități nu este de a ne respinge emoțiile, ci de a le accepta și de a încerca să le abordăm folosind un mod de gândire pozitiv. Apoi, dați-le „Jurnalul gândurilor" și spuneți-le să scrie cel puțin 3 experiențe ce le-au evocat emoții și gânduri negative, iar apoi să încerce să se gândească la gânduri și rezultate pozitive.

După ce cursanții termină această sarcină, puteți reveni în grup pentru a continua activitatea. Colectați cel puțin un eveniment de la fiecare participant pentru a discuta în grup gândurile, emoțiile declanșate și posibile gânduri și rezultate pozitive. Rugați participanții să se imagineze în situația descrisă și să privească stimulul ca observatori detașați, pentru a obține rezultate pozitive. Apoi discutați pe baza întrebărilor de reflecție.

Instrucțiuni: Gândește-te la experiențe/ evenimente din trecutul tău care au evocat emoții și gânduri negative. Scrie-le, apoi încearcă să îți schimbi gândul într-unul rațional și să-ți imaginezi un rezultat pozitiv al acelui eveniment. Completează în jurnalul de gânduri atașat. Notează cel puțin 3 evenimente.

Jurnalul gândurilor

Eveniment	Gând	Emoție/Comportament	Contraafirmație rațională– Rezultat/efect pozitiv
Ex: Șeful meu este supărat.	Trebuie să fi făcut o greșeală. Mă va concedia în mod sigur.	Sentimente de tristețe și anxietate Petrece timp gândindu-se la posibile greșeli	Șeful meu poate fi supărat din orice alt motiv sau de altcineva. El este mulțumit de obicei cu munca mea, așa că, chiar dacă am greșit, nu este un dezastru. Este o ocazie bună să am o conversație fructuoasă cu șeful meu pentru a-mi exprima îngrijorarea.

Întrebări pentru reflecție:

Cât de ușor a fost pentru tine să-ți schimbi gândurile iraționale și să le înlocuiești cu unele raționale?

A fost mai ușor să găsești rezultate/efecte pozitive când evenimentul luat în discuție nu a fost cel pe care l-ai trăit personal?

Ce ai învățat din această activitate?

Prezintă în fața echipei un eveniment cu care ți-a fost greu să te confrunți și pentru care ți-a fost dificil să găsești o nouă afirmație rațională, apoi permite celorlalți să își spună părerea. (toți participații ar trebui să primească șansa de a împărtăși un eveniment).

Exercițiul 5 – Respirație conștientă

Informații pentru programator for IT: Tip F: Prezentare video/audio + Întâlnire în grupuri

Tip de activitate: Mindfulness/Conștientizare

Obiectiv de învățare: Este ceva firesc să respiri îndelung și profund atunci când ești relaxat. Cu toate acestea, când o persoană se confruntă cu emoții negative, în special cu furie și anxietate, corpul său suferă mai multe schimbări și intră într-o stare specială numită răspuns de tip *luptă-sau-fugi*. Corpul se pregătește fie să lupte fie să fugă de pericolul perceput. În timpul răspunsului de tip *luptă-sau-fugi* este un lucru obișnuit să experimentezi o minte „goală", un ritm cardiac crescut, transpirație, mușchi încordați, respirație rapidă și superficială. Respirația conștientă inversează acest lucru și trimite creierului mesaje de liniștire, pentru a începe să calmeze corpul. Practica va face corpul să răspundă mai eficient la respirația profundă și va ajuta cursanții în viitor să se calmeze în cazurile în care se confruntă cu emoții puternice.

Aspecte specifice: Activitatea poate fi implementată fie individual, fie într-un grup. În ambele cazuri, după tehnica de mindfulness, cursanții vor discuta în grup despre experiența lor.

Durata: 30 minute

Materiale: Fișier audio pentru respirație atentă/conștientă

Informații utile pentru formator:

În primul rând este necesar să explicăm cursanților beneficiile tehnicii mindfulness. Puteți folosi următoarele informații:

„Mindfulness înseamnă să fim conștienți de ceea ce se întâmplă în acest moment, fără a pune etichete gândurilor noastre. A fi conștienți ne ajută să ne menținem relaxați și concentrați. Mindfulness ne ajută cu sentimentele și situațiile incomode și ne ajută să luăm decizii bine gândite înainte de a acționa. Creierele noastre sunt programate să reacționeze în situații stresante prin reacția de tip „luptă sau fugă." Pe vremea când noi, oamenii, trăiam în natură, trebuia să acționăm rapid când exista o amenințare, de exemplu un urs, prin apropiere. Când practicăm mindfulness, ajungem să facem un mic pas înapoi față de gândurile și sentimentele noastre. Încă avem gândurile și sentimentele, dar putem deveni conștienți de ele fără a acționa instantaneu asupra lor. Conștientizarea/mindfulness necesită practică. Funcționează cel mai bine dacă petreci câteva minute acasă practicând zilnic.

Modul elementar de a practica o respirație conștientă este să-ți concentrezi atenția asupra inspirației și expirației. Poți face acest lucru stând în picioare, dar ideal ar fi să stai așezat sau chiar întins într-o poziție confortabilă. Ochii pot fi deschiși sau închiși sau puteți menține o privire blândă cu ochii închiși parțial, dar fără a vă focaliza pe ceva anume. Poate fi de ajutor să îți stabilești un moment special pemtru acest exercițiu, dar îl poți practica și atunci când te simți deosebit de stresat sau anxios.

Uneori, mai ales când încerci să te calmezi într-un moment stresant, poate ajuta să începi prin a respira exagerat: o inspirație adâncă prin nări (3 secunde), îți ții respirația (2 secunde) și o expirație lungă prin gură (4 secunde). În caz contrar, observă fiecare respirație fără a încerca să o reglezi; poate fi de ajutor să te concentrezi pe ridicarea și coborârea pieptului sau pe senzația din nări. Pe măsură ce faci asta, s-ar putea să constați că mintea ta hoinărește, distrasă de gânduri sau senzații ale corpului. Este în regulă. Poți să observi că acest lucru se întâmplă și să încerci să îți readuci ușor atenția înapoi la respirație".

După ce le-ați explicat cum funcționează mindfulness, puteți să le citiți scenariul activității sau să-i lăsați să o facă individual, ascultând fișierul audio de pe platformă.

La finalul „Activității de respirație conștientă", aduceți cursanții înapoi într-un grup pentru a reflecta asupra experienței lor.

Instrucțiuni: Găsește o poziție relaxată, comodă. Ascultă fișierul audio și încearcă să urmezi instrucțiunile date, și respiră adânc.

Scenariu:

Așează-te confortabil și relaxat cu picioarele paralele și tălpile așezate ferm pe covor. (pauză 2 secunde)

Ține spatele drept, dar nu rigid și pune mâinile ușor în fața ta, în poală. (pauză 2 secunde)

Închide ochii ușor și concentrează-te asupra respirației (pauză 3 secunde)

Observă cum inspiri și expiri, fără a încerca să schimbi nimic. Doar observă cum aerul intră și iese din corpul tău. (pauză 4 secunde)

Adu toată atenția pentru a observa fiecare inspirație pe măsură ce aerul intră prin nări, ajunge până la plămâni și face ca abdomenul să se dilate. Și observă fiecare expirație pe măsură ce abdomenul se contract, iar aerul se mișcă în sus prin plămâni și înapoi prin gură. Urmărește cu atenție cursul respirației. Simte senzația ușor răcoritoare din nări pe măsură ce inspiri (pauză 3 secunde) și observă senzația mai caldă a aerului ce iese din gură pe măsură ce expiri. (pause 3 secunde)

Lasă respirația să-și găsească propriul ritm natural. Nu gândi. Nu judeca. Timp de câteva secunde continuă să respiri așa cum ai făcut oricum... și observă. (pauză 15 secunde)

Acum, expiră șuierat. (pauză 4 secunde) Închide gura și inspiră ușor numărând 4 timpi (4). ...1, 2, 3, 4 Ține respirația numărând până la șapte (7) ...2, 3, 4, 5, 6, 7 și expiră complet prin gură cu un șuierat până la numărul opt (8). 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8. Aceasta este o (1) respirație. Să mai facem încă trei (3) cicluri.

Inspiră pe nas 1, 2, 3, 4. Ține 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7. Expiră scoțând un șuierat prin gură 3, 4, 5, 6, 7, 8.

Încă o dată, Inspiră pe nas 1, 2, 3, 4. Ține 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7. Expiră scoțând un șuierat prin gură 3, 4, 5, 6, 7, 8.

Și încă o ultimă dată: Inspiră pe nas 1, 2, 3, 4. Ține 1, 2, 3,4, 5, 6, 7. Expiră scoțând un șuierat prin gură 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8.

Când ești gata, nu te grăbi și deschide ochii încet (pauză 2 secunde) și continuă-ți restul activităților zilei ca de obicei.

Întrebări pentru reflecție:

Cum a fost această experiență?

A fost ușor sau dificil? De ce?

Ai observat să fi apărut vreun gând sau sentiment în timpul exercițiului? Ce ai făcut atunci când au apărut?

Ce ai învățat din această activitate?

Exercițiul 6-Acceptă-ți emoțiile

Informații pentru programator IT: Tp F: prezentare audio + Întâlnire în grupuri

Tipul de activitate: Mindfulness/Conștientizare Reevaluarea stimulului emoțional/preluarea perspectivei

Obiectivul de învățare:

Sună ciudat, dar actul de a accepta că cineva simte emoții pe care ar prefera să nu le simtă, poate reprezenta cheia pentru a renunța la ele. Când indivizii acceptă că suferă, ei încetează să mai fugă de emoțiile dificile și se întorc să le înfrunte - iar când fac asta, ei ar putea să vadă că nu era monstrul cel mare și rău care credeau ei că este, ci o fiară mai mică și mai ușor de manevrat. Această activitate se bazează pe reevaluarea tehnicii de stimulare emoțională, având ca scop să ajute cursanții să-și accepte emoțiile, astfel încât să fie capabili să le facă față într-un mod mai eficient.

Aspecte specifice: Activitatea poate fi implementată fie individual, fie într-un grup. În ambele cazuri, după tehnica de mindfulness, cursanții vor discuta în grupuri despre experiența lor.

Durata: 30 minute

Material necesar: Meditația *Acceptă-ți emoțiile* (fișier audio)

Informații utile pentru formator:

Este important să-i ajutăm pe cursanți să înțeleagă că a ne respinge emoțiile nu este o idee bună. Le puteți explica că adesea, când o persoană are un sentiment incomod, ca de exemplu tristețe, frică sau rușine, prima reacție este de a respinge acel sentiment. El/ ea își poate spune că este un sentiment rău, pe care nu îl dorește. Apoi ea/el poate face ceva pentru a încerca să scape de sentiment, ca de exemplu să încerce să-l îndepărteze. Cu siguranță nimeni nu dorește să simtă durere emoțională tot timpul, dar când un individ își respinge propriile emoții, poate de fapt să înrăutățească lucrurile pentru sine. Adeseori emoțiile apar deoarece oferă informații utile despre lume, așa că uneori, a te debarasa sau a îndepărta emoțiile nu este chiar cea mai bună idee. O alternativă la îndepărtarea sau înăbușirea emoțiilor este să înveți să-ți accepți experiențele emoționale. Acceptarea înseamnă să renunți la încercările de a controla emoțiile și să înveți că emoțiile în sine nu pot dăuna oamenilor, dar lucrurile pe care o persoană le face pentru a încerca să scape de emoții, îi pot dăuna. Este important să

facem distincția între acceptare și resemnare. Acceptarea emoțiilor nu înseamnă a te resemna să te simți mereu oribil sau să te tăvălești de durere. De asemenea nu înseamnă să te agăți de emoții dureroase sau să încerci să te forțezi să experimentezi durere emoțională. Acceptarea înseamnă pur și simplu să fii conștient de emoții și să le accepți exact așa cum sunt acum, fiind conștient că ele nu vor dura.

După ce le-ați explicat cursanților importanța acceptării emoțiilor, puteți să-i îndrumați să practice activitatea. Mai întâi spuneți-le să își aducă în minte o experiență în care au simțit o emoție inconfortabilă. Subliniați faptul că, pentru început cel mai bine este să aleagă o emoție care nu este prea intensă. Apoi, ei sunt gata să înceapă meditația, pe care o pot practica individual sau în grupuri. În cazul în care alegeți să o faceți în grupuri, puteți fie să le citiți scenariul activității, fie să-i lăsați să o facă individual ascultând fișierul audio de pe platformă. La finalul activității aduceți cursanții înapoi într-un grup pentru a reflecta asupra experienței.

Instrucțiuni:

Ascultați scenariul și încercați să urmați instrucțiunile date (scenariul va fi un fișier audio înregistrat)

Scenariu:

Acceptarea emoțiilor

Amintește-ți de un caz în care ai experimentat o emoție neplăcută... dar nu într-atât de tensionată încât să te simți copleșit de ea. Acum reține că oricând simți o emoție neplăcută, primul lucru pe care poți să-l faci este să respiri lent și adânc de câteva ori, apoi să îți scanezi rapid corpul din cap până la picioare. (pauză 5 secunde)
Vei observa probabil mai multe senzații de disconfort … (pauză 2 secunde) ... caut-o pe cea mai puternică, senzația care te deranjează cel mai mult. Acum că ai identificat-o, închide ochii și încearcă să ți-o imaginezi de undeva de la distanță. (pauză 3 secunde)
Concentrează-ți atenția pe acea senzație și observ-o cât mai atent și cât de profund poți. (pauză 2 secunde)
Observă senzația cu atenție... observă unde începe și unde se termină. (pauză 2 secunde)
Dacă ai putea trasa o linie în jurul senzației, cum ar arăta interiorul ei? (pauză 3 secunde)
Este pe suprafața corpului tău sau înăuntrul tău sau ambele? (pauză 2 secunde)
Observă unde senzația se simte cel mai încordat…(pauză 3 secunde) unde se simte cel mai slab (pauză 2 secunde).
Există senzații de vibrație în interiorul ei? (pauză 2 secunde) Are temperatură? (pauză 2 secunde)
Fă câteva respirații profunde și lente și nu te mai lupta cu acea senzație. (pauză 2 secunde)

Doar inspiră, iar pe măsură ce expiri, încearcă să te vizualizezi renunțând la lupta cu senzația. (pauză 4 secunde)
Fă loc senzației... (pauză 2 secunde) inspiră în interiorul și în jurul senzației. (pauză 2 secunde)
Fă loc senzației… dă-i voie să fie acolo. (pauză 2 secunde)
Amintește-ți că nu trebuie să îți placă sau să ți-o dorești. Pur și simplu las-o să fie acolo. (pauză 2 secunde)
Amintește-ți că ideea este pur și simplu de a observa senzația. Încearcă să nu te gândești prea mult la ea. Așa că, atunci când mintea ta încearcă să se gândească la ceea ce se întâmplă, doar adu atenția înapoi la simpla observare a senzației. (pauză 2 secunde)
S-ar putea să-ți fie dificil… s-ar putea să simți o dorință puternică de a te confrunta cu ea sau de a scăpa de ea.
Dacă se întâmplă acest lucru, doar conștientizează această dorință/acest impuls fără a-i ceda. (pauză 2 secunde)
Odată ce ai conștientizat acest impuls, adu atenția înapoi la senzația în sine. (pauză 2 secunde)
Amintește-ți că nu încercăm să scăpăm de senzație sau să o modificăm. Dacă ea se schimbă de la sine este în regulă. Dar este în regulă și dacă nu se schimbă. Doar ține cont de faptul că scopul acestui exercițiu nu este de a modifica sau a scăpa de senzație. (pauză 2 secunde)
Ar putea fi necesar să te concentrezi asupra senzației oricât de mult timp ai nevoie … de la câteva secunde până la câteva minute… (pauză 2 secunde) până când vei renunța complet la lupta cu ea. (pauză 2 secunde)
Ai răbdare cu tine. Acordă-ți oricât de mult timp ai nevoie. Înveți o abilitate valoroasă pe care o poți aplica în viața de zi cu zi. (pauză 4 secunde)
Unii oameni consideră că este util să-și spună în tăcere „Nu-mi place această senzație, dar am loc pentru ea. Este neplăcută, dar pot să o accept”. (pauză 2 secunde)
Odată ce ai făcut asta cu prima senzație, scanează-ți corpul din nou și vezi dacă există altă senzație puternică ce te deranjează. (pauză 2 secunde) Dacă se întâmplă acest lucru, repetă procedura și cu acea senzație. (pauză 4 secunde)
Pe măsură ce faci acest exercițiu, se va întâmpla unul din următoarele două lucruri… sentimentele tale se vor schimba sau nu. (pauză 2 secunde) Dar asta nu contează. Scopul acestui exercițiu nu este de a schimba sentimente…ci de a le accepta.
În concluzie, reține următorii patru pași rapizi către acceptarea emoțională: (pauză 2 secunde)
Mai întâi observă. Conștientizează sentimentele din corpul tău în manieră neutră. (pauză 2 secunde)
În al doilea rând, respiră…respiră adânc și încet de câteva ori. Inspiră în interiorul și în jurul sentimentelor tale. (pauză 2 secunde)
În al treilea rând extinde-te … fă loc acestor sentimente … eliberează-te de tensiunea din jurul lor! (pauză 2 secunde)
Patru ... dă-le voie … (pauză 2 secunde) dă-le voie să fie acolo. Fă pace cu ele! (pauză 2 secunde)

Acesta este finalul exercițiului de acceptare a emoțiilor.

Întrebări pentru reflecție:

Cum a fost experiența ta?

Ai sesizat vreo schimbare în emoție când ai observat-o cu atenție și fără să o judeci? Dar schimbări în reacțiile tale față de emoție?

S-a simțit emoția diferit într-un anume fel odată ce exercițiul s-a terminat?

2.2 Exerciții de auto-evaluare

Următoarele întrebări cu răspunsuri multiple vă vor ajuta să reflectați asupra materialului educațional al secțiunii și să vă evaluați înțelegerea conceptelor de bază relevante și a fundamentelor teoretice. (5 întrebări pentru fiecare secțiune)

Întrebarea 1

Vă rugăm să alegeți răspunsul corect la întrebarea următoare.

Inteligența emoțională se referă la:

1. Abilitatea de a percepe cu acuratețe emoțiile

2. Abilitatea de a accesa și de a genera emoții astfel încât să ajute gândirea

3. Abilitatea de a înțelege emoțiile și de a le regla în mod eficient

4. Toate cele de mai sus

Întrebarea 2

Vă rugăm să alegeți varianta *corect* sau *greșit* pentru următoarea afirmație.

Inteligența emoțională nu poate fi antrenată.

Corect

Greșit

Întrebarea 3

Conștientizarea emoțională este:

1. Abilitatea de a te pune în locul celorlalți.

2. Abilitatea de a schimba starea emoțională

3. Abilitatea de a percepe și exprima corect emoțiile proprii, înțelegând în același timp impactul acestor emoții asupra celorlalți.

4. O stare dificil de obținut.

Întrebarea 4

Vă rugăm să alegeți varianta *corect* sau *greșit* pentru următoarea afirmație.

Înțelegerea emoțională include sensibilitatea la contextual cultural și abilitatea de a recunoaște diferențele culturale atunci când se evaluează emoțiile.

Corect

Greșit

Întrebarea 5

Care dintre următoarele sunt potrivite pentru îmbunătățirea managementului emoțiilor?

1. Metodele cognitive și comportamentale
2. Jocul de rol
3. Mindfulness
4. Toate cele de mai sus

2.3 Resurse pentru studio suplimentar - Referințe

Batson, C. Daniel (2011). *Altruism in Humans*. New York: Oxford University Press.

Beck, J. S. (2011). *Cognitive behavior therapy: Basics and beyond* (2nd ed.). Guilford Press.

Carkhuff, R. R. (2009). *The art of helping* (9th ed.). Amherst, MA: HRD Press

Ciarrochi, J. and Scott, G. (2006) 'The link between emotional competence and well-being: a longitudinal study', *British Journal of Guidance & Counselling*, 34: 2, 231 — 243 To link to this Article: DOI: 10.1080/03069880600583287

Clark L. (2010). Decision-making during gambling: an integration of cognitive and psychobiological approaches. *Philosophical Transactions of The Royal Society B Biological Sciences*, 365(1538):319-30. Doi: 10.1098/rstb.2009.0147

Corey, G., 2013. *Theory And Practice Of Counselling And Psychotherapy*. 9th ed. United States of America: Brooks/Cole Cengage Learning, pp.303-325.

Daniels, T. (1994). Assessing counsellor training programs. *Guidance & Counselling*, 9(3), 4–7

De Waal, Frans B.M. (2009). *The Age of Empathy: Nature's Lessons for a Kinder Society*. New York: Harmony.

Egan, G. (1986) *The Skilled Helper. A Systematic Approach to Effective Helping*, 3rd edition. Belmont, CA: Brooks/Cole Publishing Company.

Eisenberg, Nancy (2000). Emotion, Regulation, and Moral Development. *Annual Review of Psychology, 51*, 665–697.

Ellis, A. (1991). The revised ABC's of rational-emotive therapy (RET). *J Rational-Emotıonal Cognitive -Behavioral Ther*apy, 9, 139–172. https://doi.org/10.1007/BF01061227.

Endicott, L., Bock, T. & Mitchell, C. (2001). Ethical Sensitivity. Activity Booklet 1. Nurturing Character in the Middle School Classroom. University of Minnesota.

Forgas, J. P. (1995). Mood and judgment: The affect infusion model (AIM). *Psychological Bulletin, 117*(1), 39–66. https://doi.org/10.1037/0033-2909.117.1.39

Greenberg, L. S., & Johnson, S. M. (1988). *Emotionally focused therapy for couples*. New York, NY: The Guilford Press.

Goleman, D. (1995). Emotional intelligence. Bantam Books, Inc.

Goleman, D. (1998) Working with Emotional Intelligence. Bloomsbury Publishing, London.

Gross, J. J., and Jazaieri, H. (2014). Emotion, emotion regulation, and psychopathology: an affective science perspective. *Clin. Psychol*. Sci. 2, 387–401. doi: 10.1177/2167702614536164.

Greenberg, L. S. (2004). *Emotion coaching*. Washington, DC: American Psychological Association Press.

Hayes, S. C.; Strosahl, K. D.; Bunting, K.; Twohig, M.; Wilson, K. G. (2004), "What Is Acceptance and Commitment Therapy?", *A Practical Guide to Acceptance and Commitment Therapy,* Boston, MA: Springer US, pp. 3–29, doi:10.1007/978-0-387-23369-7_1, ISBN 978-1-4419-3617-2

Hill, E. W. (1992). Marital and family therapy supervision: A relational-attachment model. *Contemporary Family Therapy, 14*(2), 115–125. doi:10.1007/BF00898080.

Hoffman S., Martin L. (2000). *Empathy and Moral Development. Implications for Caring and Justice.* Cambridge: Cambridge University Press.

Hofmann SG, Grossman P, Hinton DE. (2011). Loving-kindness and compassion meditation: potential for psychological interventions. *Clinical Psychology Rev*. 31(7):1126-32. doi:10.1016/j.cpr.2011.07.003.

Lane, R. D., & Schwartz, G. E. (1987). Levels of emotional awareness: A cognitive-developmental theory and its application to psychopathology. *The American Journal of Psychiatry, 144*, 133-143.

Lum, W. (2002). The use of self of the therapist. *Contemporary Family Therapy, 24*(1), 181–197. doi:10.1023/A:1014385908625.

Mattingly, V., Kraiger, K. (2019). Can emotional intelligence be trained? A meta-analytical Investigation, *Human Resource Management Review* 29, 140–155. https://doi.org/10.1016/j.hrmr.2018.03.002.

Mauss, I. B., Evers, C., Wilhelm, F. H., and Gross, J. J. (2006). How to bite your tongue without blowing your top: implicit evaluation of emotion regulation predicts affective responding to anger provocation. *Pers. Soc. Psychol*. Bull. 32, 589–602. doi: 10.1177/0146167205283841.

Mayer, J. D., & Salovey, P. (1993). The intelligence of emotional intelligence. Intelligence, 17(4), 433–442. https://doi.org/10.1016/0160-2896(93)90010-3.

Mayer, J. D., and Salovey, P. (1997). "What is emotional intelligence?" in *Emotional Development and Emotional Intelligence: Educational Implications*, eds P. Salovey and D. J. Sluyter (New York, NY: Harper Collins), 3–31.

Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R. (2008). Emotional intelligence: New ability or eclectic traits? *American Psychologist*, 63(6), 503–517. doi.org/10.1037/0003-066X.63.6.503.

Mayer, J. D., Salovey, P., & Caruso, D. R (2016). The Ability Model of Emotional Intelligence: Principles and Updates, *Emotion Review*, 1–11, doi: 10.1177/1754073916639667.

Meiklejohn, J., Phillips, C., Freedman, M. L., Griffin, M. L., Biegel, G., Roach, A., & Isberg, R. (2012). Integrating mindfulness training into K-12 education: Fostering the resilience of teachers and students. *Mindfulness*, *3*(4), 291-307.

Nelis, D., Quoidbach, J., Mikolajczak, M., & Hansenne, M. (2009). Increasing emotional intelligence:(How) is it possible? Personality and individual differences, 47(1), 36-41.

Pasco, S.; Wallack, C.; Sartin, R. M.; Dayton, R. (2012). "The Impact of Experiential Exercises on Communication and Relational Skills in a Suicide Prevention Gatekeeper-Training Program for College Resident Advisors". *Journal of American College Health.* 60 (2): 134–140. doi:10.1080/07448481.2011.623489.

Peña-Sarrionandia, A., Mikolajczak, M. and Gross J. J. (2015). Integrating emotion regulation and emotional intelligence traditions: a meta-analysis. *Front. Psycho*l., 6, 160, doi.org/10.3389/fpsyg.2015.00160.

Papadogiannis, P. K., Logan, D., & Sitarenios, G. (2009). An ability model of emotional intelligence: A rationale, description, and application of the Mayer Salovey Caruso Emotional Intelligence Test (MSCEIT). In C. Stough, D. H. Saklofske, & J. D. A. Parker (Eds.), *Assessing emotional intelligence: Theory, research, and applications* (pp. 9–40). New York: Springer. https://doi.org/10.1007/978-0-387-88370-0_3

Petrides, K. V., and Furnham, A. (2003). Trait emotional intelligence: behavioural validation in two studies of emotion recognition and reactivity to mood induction. *Eur. J. Pers*. 17, 39–57. doi: 10.1002/per.466.

Pfingsten, U. (1991). Soziale Kompetenzen und Kompetenzprobleme. *R. Hinsch & U. Pfingsten: Grupppe*ntraining sozialer Kompetenenz, 3-21.

Rindermann, H. (2009). Emotionale-Kompetenz-Fragebogen: EKF; Einschätzung emotionaler Kompetenzen und emotionaler Intelligenz aus Selbst-und Fremdsicht. Hogrefe.

Rivers, S. E., Brackett, M. A., Salovey, P., & Mayer, J. D. (2007). Measuring emotional intelligence as a set of mental abilities. In G. Matthews, M. Zeidner, & R. Roberts (Eds.), *Emotional intelligence: Knowns and unknowns* (pp. 230–257). Oxford: Oxford University Press.

Song, Ju-Hyun, Tyler Colasante, & Tina Malti (2018). Helping Yourself Helps Others: Linking Children's Emotion Regulation to Prosocial Behavior Through Sympathy and Trust. *Emotion, 18*(4), 518-527, DOI: 10.1037/emo0000332.

Stangl, W. (2020). Stichwort: 'Emotion'. Online Lexikon für Psychologie und Pädagogik. https://lexikon.stangl.eu/1058/emotion/ (2020-01-11).

Timm, T. M., & Blow, A. J. (1999). Self-of-the-therapist work: A balance between removing restraints and identifying resources. Contemporary Family Therapy, 21(3), 331–351. doi:10.1023/A:1021960315503.

Webb, T. L., Miles, E., & Sheeran, P. (2012). Dealing with feeling: A meta-analysis of the effectiveness of strategies derived from the process model of emotion regulation. *Psychological Bulletin*, *138*(4), 775–808. https://doi.org/10.1037/a0027600

Wetchler, J. L. (1998). The role of primary emotion in family therapy supervision. *Journal of Systemic Therapies*, 17(3), 70–80. Retrieved from http://search.proquest.com.er.lib.k-state.edu/docview/619361896?accountid=11789.

Wilson, T. D., and Gilbert, D. T. (2005). Affective Forecasting. *Curr. Dir. Psychol. Sci*. 14, 131–134. doi: 10.1111/j.0963-7214.2005.00355.x.

Zins, J. E., Weissberg, R. P., Wang, M. C., & Walberg, H. J. (Eds.). (2004). *Building academic success on social and emotional learning: What does the research say?* Teachers College Press.

Zeelenberg, M., Nelissen, R. M. A., Breugelmans, S. M., & Pieters, R. (2008). On emotion specificity in decision making: Why feeling is for doing. *Judgment and Decision Making, 3*(1), 18–27.

Secțiunea 3: Diversitate

Scurtă descriere

Obiectivul este de a crește preocuparea participanților pentru toate tipurile de oameni, deschiderea către diferite valori și capacitatea de a coopera cu oameni diverși. Unul dintre obiective va fi creșterea toleranței participanților, adică capacitatea lor de a înțelege și de a accepta diverse perspective, valori și stiluri de viață ale altora. Un alt obiectiv va fi de a crește **diversitatea și competența interculturală,** astfel încât aceștia să poată să înțeleagă influența culturii, vârstei, genului, religiei și clasei sociale asupra identității, nevoilor și emoțiilor, pentru ca apoi să colaboreze mai bine cu diverși oameni. În ansamblu, cursul va permite profesioniștilor să simtă **angajament și preocupare** față de toate tipurile de cetățeni.

Obiectivele de învățare

Programul de formare își propune să ajute practicienii pentru a fi capabili să:

- înțeleagă modul în care oamenii pot să difere prin modul lor de a gândi, de a acționa sau prin credințe, emoții și valori;
- demonstreze deschidere către noi perspective și diversitatea clienților lor;
- interacționeze în manieră respectuoasă și adecvată cu clienți din medii diverse;
- recunoască și să reflecteze în mod critic asupra propriilor atitudini părtinitoare (conștiente și inconștiente) față de vârstă, sex, dizabilități, mediu cultural etc.;
- reflecteze și să înțeleagă influența diversității în mediul lor personal și profesional;
- accepte asemănările și deosebirile dintre indivizi;
- să fie informați cu privire la diversitate și toleranți în practica zilnică de consiliere, pentru a-și susține beneficiarii.

3.1 Fundamente teoretice

Mediul social în care cresc sau trăiesc oamenii le afectează nu doar procesele și structurile psihologice, ci și comportamentul și alegerile. Mai mult, circumstanțele sociale și istorice sunt legate de modul în care oamenii văd și înțeleg lumea, care își definesc astfel, în mod inconștient perspectivele și auto-identificarea. Pe măsură ce globalizarea merge mână în mână cu individualismul, diverse grupuri de oameni interacționează mai frecvent decât înainte, ceea ce subliniază nevoia imperativă de toleranță crescută și competență interculturală.

Definiții

Cultura

Cultura poate fi definită ca „totalitatea modurilor de viață, inclusiv comportamentul așteptat, credințele, valorile, limbajul și practicile de viață împărtășite de membrii unei societăți; este modelul de valori, trăsături sau comportamente împărtășite de oamenii unei regiuni. Ea constă atât în reguli explicite, cât și implicite, prin care este interpretată experiența” (Herbig, 1998). Prin urmare, termenul de cultură reprezintă valorile, credințele, atitudinile, modul de viață și caracteristicile particulare ale unei societăți, ce sunt întruchipate în interiorul unei persoane. Oamenii aparținând aceleiași culturi au aceleași percepții atât în ceea ce privește modul în care sunt conectați cu mediul social și natural, cât și în stabilirea relațiilor, exprimarea gândurilor și emoțiilor, prioritizarea și alocarea activităților și reprezentarea valorilor și a sentimentului puterii (Chrysochoou, 2005).

Competența interculturală

Competența interculturală este un aspect general pentru cultură, existând și competențe de bază pe care indivizii le pot dezvolta și care nu sunt specifice niciunei culturi. Competența interculturală ar putea fi definită ca un set de abilități, cunoștințe, atitudini și abilități ce permit unei persoane să gestioneze adecvat și eficient relațiile cu persoane provenind din medii lingvistice și culturale diferite (Portera, 2014).

Diversitate

Diversitatea este definită ca existența a mai multor grupuri diferite de oameni în cadrul unei societăți. Diferențele pot fi atribuite caracteristicilor (sub-)culturale, cum ar fi etnia, culoarea pielii, religia, politica sau clasa social, dar, mai frecvent, celor individuale precum sexul, vârsta, greutatea, identitatea, nevoile și emoțiile. Arredondo et al. (1996) utilizează termenul de diversitate cu referire la „alte diferențe individuale, diferențe personale, inclusiv vârstă, sex,

orientare sexuală, religie, capacitate fizică sau dizabilitate fizică și alte caracteristici prin care o persoană poate prefera să se autodefinească, în timp ce termenul de „multicultural" este ceva mai specific, fiind focusat pe etnicitate, rasă și cultură.

Toleranța

Toleranța se referă la disponibilitatea de a accepta comportamente și credințe care sunt diferite de ale tale, deși s-ar putea să nu fii de acord cu ele sau să nu le aprobi. Întrucât toleranța se bazează pe acceptare, cunoștințele de bază, abilitățile și atitudinile ce gravitează în jurul capacității de a înțelege diversele perspective, valori și stiluri de viață ale altora, sunt premise necesare. Prin urmare, toleranța efectivă poate fi obținută prin conștientizare culturală crescută, competență interculturală și deschidere către diversitate.

Valori, atitudini și stereotipuri

- Valorile sunt o parte integrantă a sistemului de credințe al fiecărei persoane. Se refereră la modul în care o persoană ar trebui să acționeze sau nu, în concordanță cu comportamentul ideal și acceptabil din punct de vedere social.
- Atitudinile sunt preferințele și emoțiile unei persoane, prejudecățile, conceptele, fricile și convingerile cu privire la orice obiectiv.
- Stereotipurile sunt o formă de categorizare și generalizare între oameni. Ele sunt percepții simplificate, stilizate și generale despre un grup de oameni (de exemplu minoritate, națiune etc.) sau despre un individ.

Porivit lui Sue și Sue (2013), importanța atitudinilor/convingerilor/valorilor nu poate fi subestimată și este deosebit de relevantă când se are în vedere dinamica relațiilor dintre consilier și client, atunci când se lucrează intercultural. A ajuta consilierii să devină conștienți și să-și examineze atitudinile/credințele culturale este un atribut important în dezvoltarea competenței culturale și în creșterea eficienței consilierului în lucrul cu clienți care provin din culturi diverse.

Caracteristicile practicianului sensibil la diversitate și culturi

Există trei elemente principale care caracterizează un practician de carieră sensibil din punct de vedere cultural. Acestea sunt:

- Conștientizarea culturală a valorilor și prejudecăților personale în relație cu atitudinea și cu alegerile sale profesionale;
- Înțelegerea credințelor persoanelor ce provin din medii culturale diferite;
- Dezvoltarea metodelor de intervenție adecvate din perspectiva rolului de practician.

Eficiența unui practician sensibil din punct de vedere cultural se bazează pe trei piloni:

1. **Cunoștințe**

   Profesionistul în carieră trebuie să înceapă cu înțelegerea și aprecierea propriei moșteniri, mediu și practici culturale. Ea/el trebuie să reflecteze și să-și conștientizeze propriile prejudecăți, atitudini și stereotipuri. Alte domenii de autoexaminare, în opinia lui Evans (2008), includ examinarea prejudecăților cuiva, recunoașterea privilegiilor necâștigate și începerea procesului de înțelegere și informare despre viziunea pe care clientul o are asupra lumii. Sue și Sue (2013) definesc cunoștințele culturale ca înțelegere și împărtășire a viziunii despre lume a clienților, mai degrabă prin empatie cognitivă decât prin empatie afectivă.

   În afară de autoexaminare, cunoștințele despre mediul clienților au o importanță la fel de mare. Practicienii în carieră sensibili la diversitate și sensibili cultural, ar trebui să fie conștienți din punct de vedere politic și să înțeleagă că clienții sunt afectați de politicile societale și instituționale. Ei ar trebui să cunoască elementele de opresiune și rasism care pot să existe sau nu în cultura și societatea din care provine clientul. Ei ar trebui să fie capabili să înțeleagă rolul social al grupurilor sau minorităților diverse din punct de vedere cultural care trăiesc în țara lor, să cunoască multe lucruri despre cultura acestor grupuri, să înțeleagă dificultățile și obstacolele cu care se confruntă acești oameni atunci când interacționează cu serviciile sociale sau alte tipuri de servicii, cu angajatorii din țara gazdă etc.

   Cel mai important, ei ar trebui să fie capabili să înțeleagă faptul că problemele legate de cultură și diversitate sunt comunicate și prin atitudini și stil de viață, conștient sau inconștient, și că același principiu se aplică atât pentru practicienii de carieră, cât și pentru clienți.

2. **Conștientizare**

   Practicianul trebuie să-și înțeleagă mediul cultural, să înțeleagă și să realizeze că valorile și atitudinile sale sunt interconectate cu mediul său cultural, să se simtă confortabil cu diferențele culturale ale clientului său etc.

   Pornind de la cunoștințele și examinarea antecedentelor clienților, practicienii de carieră eficienți ar trebui să înțeleagă că personalitatea și caracteristicile personale sunt influențate de rasă, etnie, sex, orientare sexuală și status și că aceste caracteristici trebuie evaluate cu acuratețe. Ei trebuie să identifice și să înțeleagă prejudecățile clienților față de muncă și muncitori bazate pe sex, rasă și stereotipuri culturale. Mai

mult, ei trebuie să fie conștienți și să înțeleagă modul în care sărăcia, discriminarea, rasismul și așa mai departe, limitează accesul clientului la informații, îi inhibă capacitatea de a acționa și îi limitează sfera de posibilități pe care acesta le-ar putea vedea singur (Evans, 2008). Potrivit lui Sue și Sue (2013), importanța attitudinilor/convingerilor/valorilor nu poate fi subestimată și este în mod deosebit relevantă atunci când se are în vedere dinamica relației consilierului cu clientul, atunci când lucrează intercultural. A ajuta consilierii să devină conștienți și să-și examineze propriile atitudini/credințe culturale este un atribut important în dezvoltarea competenței culturale și în creșterea eficienței consilierului cu clienți din diverse medii culturale. Sue și Sue (2013) au afirmat că drumul spre competența culturală a consilierului este un proces de dezvoltare. Formarea multiculturală trebuie să ofere oportunități continue de utilizare a abilităților de autoreflecție, pentru a se confrunta cu presupuneri, atitudini, credințe și comportamente părtinitoare. Prin urmare, capacitatea de a dezvolta intervenții, strategii și tehnici adecvate, depind de capacitatea de a dobândi și utiliza conștientizare culturală și cunoștințe culturale (Sue & Sue, 1990).

În sfârșit, identificarea capacităților și competențelor clientului este esențială pentru consultare și sprijin eficient.

3. Abilități

Este important pentru practician să aibă capacitatea de a respecta viziunea despre lume a clientului său, să aibă un repertoriu larg de metode de comunicare verbală și non-verbală pentru clienți din medii culturale diferite, să primească și să transmită mesaje verbale și non-verbale către oameni din diferite medii culturale și să fie flexibili, să-și diversifice cadrul de activitate în beneficiul acestui tip de clienți.

Cu toate că informația culturală și auto-explorarea sunt elemente foarte importante pentru un practician, ele se pot dovedi a fi inutile dacă practicianul nu le folosește într-o manieră empatică (Lofrisco & Osborn, 2012). În consecință, acceptarea și pozitivitatea (care este o formă de respect cald) sunt premise la fel de importante. Practicienii de carieră trebuie să fie capabili să se simtă confortabil să lucreze cu oameni de diferite rase, naționalități, culturi și credințe și să fie dispuși să își redefinească în mod constant valorile, atitudinile în funcție de mediu. În cele din urmă, onestitatea și deschiderea reprezintă un mijloc de comunicare sinceră și de încredere. Acestea sunt abilități care dezvoltă în mod activ angajamentul (profesional) și favorizează o preocupare autentică, având ca rezultat o consiliere a carierei, cu rezultate bune.

Importanța diversității și a competenței interculturale pentru practicienii în carieră

Practicienii de orientare în carieră se confruntă cu provocări majore în practica lor de fiecare zi, deoarece trebuie să preceadă evoluțiile pieței muncii, care se dezvoltă într-un ritm mai rapid decât capacitatea lor de adaptare. Mai mult decât atât, consilierea carierei este profund interconectată cu societatea în care se realizează. Globalizarea și schimbările societale afectează profund peisajul carierei. Șomajul ridicat, forța de muncă migrantă și îmbătrânită, precum și deficitele de competențe și nevoile în schimbare ale competențelor configurează un viitor neclar în peisajul pieței muncii. Viziunea actuală asupra dezvoltării carierei unei persoane include durata întregii vieți, centrându-se nu doar pe orientarea carierei, ci și pe schimbarea traseelor de carieră de-a lungul vieții acelei persoane. Având în vedere acest lucru, abordările consilierii de carieră ar trebui să includă diferitele roluri de viață, punctele de referință culturale și contextele, implicații etnice, constrângeri legate de sex, statusul de orientare sexuală și statusul de dizabilitate (Rush, 2010). Prin urmare, consilierea de succes a carierei ar trebui să acorde atenție și să ajute la conștientizarea diferitelor constructe personale.

Există și alte argumente pentru dezvoltarea competențelor interculturale ale practicienilor în carieră. Conform teoriei cognitive a învățării, experiențele de viață ale unei persoane și poziția socială îi vor influența alegerea carierei (Zunker, 2006). Trăind într-o lume atât de diversă din punct de vedere cultural este de așteptat să existe diferențe mari între indivizi în ceea ce privește experiențele de viață care le influențează alegerile de carieră. Prin urmare, este esențial ca practicienii în carieră să dobândească cunoștințe despre diversitate și să înțeleagă modul în care diferitele culturi pot influența alegerea carierei. Prin ignorarea mediului cultural și a contextelor diverse al clienților, serviciile de carieră și consilierea ar putea risca să devină nerelevante.

Practicienii în carieră fac, de asemenea, parte din societatea în care trăiesc. Anderson et al. (2012) susțin că principiile care ghidează sau pot ghida consilierea în carieră constau în valorile culturale predominante, privilegiile și modurile de a gândi și de a vedea lumea. Astfel de prejudecăți neglijează nevoile și experiențele clienților și „…acest lucru în sine este lipsit de etică. Practicienii [trebuie să] recunoască factorii socioculturali, istorici și politici care modelează „dezvoltarea carierei și experiențele clientului”. Ei ar trebui să se educe în mod continuu cu ajutorul cercetărilor empirice și al literaturii privind dezvoltarea carierei a diverșilor clienți și să aplice cunoștințele și abilitățile dobândite în practică (Flores, Lin, & Huang, 2005).

În sfârșit, toleranța și deschiderea față de diversitate sunt de asemenea componente esențiale ale consilierii eficiente în carieră. Clientela practicienilor este (și poate fi) la fel de

diversă ca societatea însăși. Adeseori, diversitatea nu se vede clar, iar problemele legate de diversitate nu sunt ușor de recunoscut. Prin urmare, practicienii în carieră trebuie să fie echipați cu o minte deschisă, să depășească părtinirile conștiente sau inconștiente și să-și recunoască privilegiile necâștigate.

În conceptualizarea noii perspective în ceea ce privește consilierea de carieră competentă din punct de vedere cultural, Parmer și Rush (2003) au furnizat o definiție simplă, dar și cuprinzătoare „Consilierea în carieră este o disciplină a profesioniștilor pregătiți, dedicată furnizării de servicii de consiliere holistică, contextuală, pe parcursul vieții, unei clientele diverse".

Diversitatea și competența interculturală în practică

Pe lângă alte abilități și tehnici de consiliere care pot fi folosite în toate sesiunile de consiliere, practicienii în carieră pot utiliza în practica cu diferite grupuri *Lista de verificare pentru consilierea în carieră multiculturală* (Ward & Bingham, 1993) și *Procesul metacognitiv al lui* Winston și Fouad (2006). Aceste două tehnici pot reprezenta un ghid practic pentru practicieni, pentru a fi capabili să lucreze cu grupuri diferite din punct de vedere cultural.

A. Lista de verificare pentru consilierea în carieră multiculturală - Ward și Bingham (1993)

Ward și Bingham (1993) au propus o listă de verificare pentru consilierea în carieră multiculturală ca ajutor/ghid pentru profesioniștii în carieră, pentru a-și îmbunătăți inițiativele și serviciile adecvate din punct de vedere cultural, investigând în același timp evaluarea carierei cu femei aparținând minorităților etnice. Această listă de verificare este împărțită în trei arii: (a) pregătire a practicianului, (b) explorare și evaluare, și (c) negociere și consens de lucru. Chiar dacă lista de verificare se raportează la femei de culoare, ea este aplicabilă și în consilierea de carieră cu alte grupuri marginalizate sau diverse.

Părți selectate ale listei de verificare includ:

<u>1. Pregătirea practicianului</u>

a. Sunt familiarizat cu competențele minime de consiliere interculturală.
b. Sunt conștient de identificarea culturală a clientului meu.
c. Înțeleg și respect cultura clientului meu.
d. Sunt conștient de propria mea viziune asupra vieții și de modul cum s-a format.
e. Sunt conștient de modul în care statutul meu socio-economic (SSE) îmi influențează capacitatea de a empatiza cu clientul.
f. Am informații despre istoria grupului etnic al acestui client, despre problemele de socio-politică locală cu care se confruntă și despre atitudinile sale față de căutare a ajutorului.
g. Cunosc multe dintre stereotipurile despre grupul etnic al clientului meu.

2. Explorare și evaluare

a. Înțeleg modul în care întrebările despre carieră ale clientului pot aborda și paliere complicate, cum ar fi problemele financiare, de familie sau academice.
b. Clientul prezintă informații rasiale și/sau culturale când este întrebat despre carieră.
c. Cunosc percepția clientului asupra identificării etnoculturale a familiei sale.
d. Sunt conștient de limitările și obstacolele în carieră pe care clientul le asociază rasei sau culturii sale (sex, orientare sexuală, dizabilitate).
e. Sunt conștient de percepția clientului asupra competenței, capacității și autoeficacității sale.
f. Cunosc stadiul meu de dezvoltare a identificării rasiale, precum și pe cel al clientului meu.
g. Cred că clientul evită anumite medii de muncă din cauza fricii de sexism sau rasism.

3. Negociere și consens de lucru

a. Înțeleg tipul de ajutor pe care îl caută clientul în consiliere (alegerea carierei, suplimentarea venitului familial, carieră profesională etc.).
b. Eu și clientul am stabilit împreună obiectivele consilierii de carieră.
c. Sunt conștient de percepțiile clientului asupra rolului de muncă al femeii în familia ei și în cultura din care provine (și rolul copiilor în planurile ei de carieră).
d. Înțeleg conflictele de carieră care au o bază culturală, generate de expunerea la mai multe cariere și modele de rol.
e. Sunt conștient de gândurile negative care sunt obstacole în calea aspirațiilor și așteptărilor clientului.
f. Sunt conștient de așteptările clientului legate de procesul de consiliere a carierei.
g. Știu când este potrivit să folosesc un instrument de evaluare tradițională a carierei cu un client și ce instrument anume să folosesc la momentul oportun.
h. Sunt la curent cu suportul de cercetare pentru utilizarea instrumentului selectat cu clienții acestei etnii [sex, SSE, orientare sexuală, dizabilitate].
i. Sunt conștient de instrumentele și abordările non-tradiționale ce ar putea fi mai potrivite pentru utilizare.

B. Metacogniție și competență multiculturală - Winston & Fouad (2006)

Prin extinderea aplicării *Modelului de consiliere în carieră adecvat cultural* (CACCM; Fouad & Bingham, 1995), Winston și Fouad (2006), au propus un model extins, încorporând procese metacognitive pentru a ghida intervențiile în carieră centrate cultural, ale practicienilor. Abilitățile metacognitive sunt dezvoltate prin trei procese: dezvoltarea unui plan de acțiune, implementarea planului, automonitorizarea și evaluarea planului.

1. *Planificare*

Atunci când elaborează un plan de acțiune, practicienii în carieră trebuie să ia în considerare propria lor identitate culturală, cunoștințele pe care le au despre originea și identitatea rasială/etnică a clientului său și trebuie să identifice ce anume nu știu despre mediul clientului lor. În timpul planificării, practicienii în carieră trebuie să răspundă la întrebări precum: „care este planul meu pentru a lucra cu acest client?", „există lacune în cunoștințele mele despre contextul clientului?" și „care sunt punctele mele tari și care sunt domeniile mele de provocare?".

2. *Monitorizarea*

Al doilea proces este implementarea planului și dezvoltarea mecanismelor de auto-monitorizare. Auto-monitorizarea include deschiderea către informațiile care nu sunt concordante cu ipotezele culturale despre client și care ar putea necesita modificarea planului de consiliere. Monitorizarea implică probleme de identitate a carierei, precum și impactul mediului cultural asupra acestora. Practicienii ar trebui, prin urmare, să reflecteze la întrebări cum ar fi: „care este contextul cultural al clientului și care sunt reacțiile mele la acesta?", „cum/în ce mod ar putea fi conflictuale informațiile clientului?", „există unele variabile culturale pe care le evidențiez mai mult decât clientul?" și „există anumite probleme pe care le evit?".

3. *Evaluare*

Procesul final este evaluarea sau aducerea în gândirea conștientă a unor întrebări referitoate la cât de eficient a fost practicianul în intervențiile și procesele de luare a deciziilor. Flexibilitatea și gândirea critică a practicianului sunt dezvoltate de abilitățile metacognitive, inclusiv de capacitatea de a învăța din greșeli, de a ajusta comportamentul, precum și ușurința de a schimba strategia când e nevoie, lăsând loc pentru îmbunătățire. În cadrul acestui proces, practicianul în carieră ar trebui să reflecteze asupra unor probleme cum ar fi: „cât de utile sunt intervențiile mele și cum determin acest lucru?" și „cât de congruente sunt din punct de vedere cultural, rezultatele consilierii cu obiectivele dorite de client?".

Metode pentru îmbunătățirea abilităților de diversitate

Explorarea de sine și **conștientizarea de sine** sunt primii pași în dezvoltarea și dobândirea sensibilității culturale și a sensibilității la diversitate. Acest lucru necesită angajament personal și voință. Instrumente precum auto-monitorizarea și tehnicile de tip mindfulness precum jurnalul se pot dovedi utile. În ceea ce privește cunoștințele, practicienii în carieră trebuie, de asemenea, să se mențină la curent cu informațiile și să se educe continuu atât în ceea ce

privește cercetarea empirică și literatura de specialitate, cât și pe un spectru mai larg de probleme culturale, politice și de diversitate.

Pornind de la cunoștințe, conștientizarea culturală și a diversității poate fi dezvoltată și prin **activități comportamentale,** ca de exemplu explorarea individuală prin arte, activități experiențiale sau activități de asumare a perspectivei. Fie că sunt arte vizuale (de exemplu arhitectură și pictură), literare sau arte ale spectacolului (de exemplu dans, muzică, cinema și teatru), ele toate transmit elemente (sub-)culturale ce pot fi exploatate.

În plus, practicienii în carieră pot beneficia în mare măsură de activități *experientiale*. O activitate experențială este una care obligă „elevul" să utilizeze materialul și să-l experimenteze mai degrabă decât să-l învețe. Exemple de astfel de activități pot fi găsite în Laszloffy și Habekost (2010) și sunt descrise mai jos:

- Participarea la un eveniment (social, politic religios) în care subiectul este în minoritate;
- Expunerea la o religie față de care a avut unele reacții negative, prin participarea la serviciul religios și conversația cu unul dintre membri;
- Plimbare ținându-se de mână cu cineva de același sex și purtând un ecuson-curcubeu;
- Îndeplinirea rolului sexului opus timp de o zi, inclusiv: modul cum merg, se îmbracă și vorbesc;
- Participarea la o oră legat la ochi și stând în scaunul cu rotile timp de 4 ore;

În cele din urmă, *luarea de perspectivă* provoacă indivizii să se pună în locul altei persoane dintr-un grup marginalizat. Studiile arată că *luarea de perspectivă* poate declanșa empatia și poate îmbunătăți comportamentul participanților, nu doar față de grupul țintă, dar și față de grupurile marginalizate. Doar scriind câteva propoziții și imaginând provocările distincte cu care s-ar putea confrunta o minoritate marginalizată, poate îmbunătăți atitudinile pro-diversitate și intențiile comportamentale față de aceste grupuri (Lindsey et al., 2015). Cercetările arată că, atunci când oamenii se angajează în mod activ în luarea de perspectivă, este mai probabil să simtă empatie cu subiecții acesteia și pot să devină mai preocupați de necazurile lor (Betancourt, 1990), să înțeleagă sau să se identifice cu experiențele lor (Egan, 1990), să aibă sentimente pozitive în legătură cu realizările lor (Aron, Aron, Tudor, & Nelson, 1991) și să își dorească să ajute sau să se angajeze în alte comportamente prosociale (Batson et al., 2002). În consecință, sentimentele empatice conduc la o preocupare crescută față de starea de bine a celorlalți; ca atare, o persoană este mai predispusă la a avea atitudini pozitive față de ceilalți decât sunt oamenii care nu simt empatie (Madera et al., 2011).

Pe scurt tipurile de antrenament pentru diversitate pot să includă doar conștientizare, doar comportament sau o combinație a celor două componente (Bezrukova et al., 2012). Trainingul pentru conștientizare se centrează pe obiectivul de a face ca participanții să devină mai conștienți de propriile lor ipoteze culturale și ale altora, de valori și prejudecăți (Robinson &

Bradley, 1997; Baba & Hebert, 2004). Trainingul pentru dezvoltarea abilităților (comportamentale) educă participanții cu privire la monitorizarea propriilor acțiuni și răspunsuri adecvate la diferențele specifice, cum ar fi identificarea și depășirea barierelor de comunicare inter-rasială și activități de luare a perspectivei. Teoriile învățării sugerează că participanții își pot înțelege mai bine comportamentul (fiind conștienți de motivul pentru care fac ceea ce fac) atunci când trainingul pentru diversitate combină atât componentele de conștientizare, cât și cele comportamentale, mai degrabă decât atunci când se fixează doar asupra uneia dintre ele (Raelin, 1997).

3.2 Sugestii de activități pentru îmbunătățirea sensibilității la diversitate

Activitatea 1 – Identificarea toleranței/ Cât de confortabil mă simt?

Instrucțiuni pentru programatorul IT: Activitate de tip E: Click pe răspunsul corect. Cursanților li se va prezenta situația și cele 4 opțiuni. La finalul exercițiului situațiile care au ca răspuns *Deloc confortabil* sau *Incomod*, se colorează în portocaliu, fiind o notificare a prejudecătilor lor. Putem avea și Chestionarul-tabel în versiune pdf, în cazul în care activitatea este realizată la clasă.

Tipul/metoda de activitate: Conștientizarea de sine

Obiectivul de învățare: După cum se știe, auto-explorarea și conștientizarea de sine sunt primii pași în dezvoltarea și obținerea sensibilității culturale și a sensibilității la diversitate. Prin această activitate, participantul va fi capabil să-și recunoască propria mentalitate și structurile profunde față de diverse persoane, perspective și stiluri de viață variate, ca punct de plecare pentru îmbunătățirea abilităților legate de diversitate. Prin recunoașterea propriilor prejudecăți, consilierul poate lucra cu sine pentru a deveni mai sensibil și mai deschis față de diverse persoane.

Aspecte specifice: Activitate individuală, dar poate fi implementată și în grup pentru partea de reflecție. Toți cursanții pot completa chestionarul singuri, apoi să revină într-un grup și să reflecteze asupra experienței lor din cadrul activității.

Durata: 1 oră

Material necesar: Chestionarul „Cât de confortabil că simt”

Informații utile pentru formator:

La început, explicați participanților că primul pas pentru a deveni deschis la diversitate este să își recunoască propriile prejudecăți, ceea ce le va permite să devină mai deschiși și să accepte diversitatea. Conștientizarea oamenilor cu privire la o problemă sau la nevoia de schimbare a comportamentului, ar crește probabilitatea producerii unor schimbări comportamentale ca răspuns (Bezrukova et al., 2016). Subliniați faptul că a fi dispuși să accepte persoane, comportamente, credințe, valori și stiluri de viață ce sunt diferite de ale lor, nu înseamnă că le aprobă, că sunt de acord cu ele. Înseamnă doar că îi face mai eficienți atunci când lucrează cu oameni diverși.

Pasul următor este să parcurgeți chestionarul (pe care cursanții îl vor găsi pe platforma STREGTh). După completarea chestionarului, spuneți-le să noteze cazurile în care au răspuns cu „deloc comfortabil" și „incomod" (cazuri pentru îmbunătățire), pentru a reflecta asupra lor. Ei ar putea de asemenea să-și scrie reflecțiile într-un jurnal de învățare și să-și noteze obiective despre modul în care pot să se îmbunătățească în viitor, sau în practică. În acest fel, activitatea poate să combine atât creșterea nivelului de conștientizare cât și setarea obiectivelor, ambele fiind practici eficiente în raport cu creșterea sensibilității la diversitate (Madera et al., 2012).
După ce participanții au completat chestionarul și își notează „cazurile de îmbunătățire", puteți discuta în grup despre experiența lor folosind întrebările pentru reflecție.

Instrucțiuni:

Vă rugăm să vă oferiți timp pentru a evalua următoarele afirmații pe o scală de la 1 la 4, unde 1=deloc confortabil iar 4=total confortabil.

Până la sfârșitul exercițiului veți deveni conștienți de propriile prejudecăți și modul în care oamenii ar putea să reacționeze în situații similare. În cazurile în care vă simțiți inconfortabil sau incomod (1 sau 2), sunteți încurajați în mare măsură să lucrați în plus cu voi înșivă și să vă educați.

Situație	Deloc confortabil	Incomod	Destul de confortabil	Total confortabil
Tânărul care stă lângă tine în avion este arab.	1	2	3	4
Cei doi vecini care locuiesc alături sunt homosexuali/lesbiene.	1	2	3	4
Descoperi că tânărul drăguț/tânăra drăguță de care te simți atras/ă este, de fapt, o femeie/un bărbat.	1	2	3	4
Îți vizitezi bunicul la un adăpost social comunitar.	1	2	3	4
Un om al străzii se apropie de tine și îți cere bani.	1	2	3	4
Medicul tău dentist este infectat cu HIV.	1	2	3	4

Femeia care stă lângă tine în avion cântărește 110 kg.	1	2	3	4
Unul dintre membrii grupului tău de prezentare are probleme de pronunție.	1	2	3	4
Familia ta cumpără o casă într-un cartier în care locuiesc predominant imigranți.	1	2	3	4
Prietenul tău devine musulman.	1	2	3	4
Vecinul tău a fost la pușcărie.	1	2	3	4
Un prieten te invită să mergi într-un bar pentru homosexuali.	1	2	3	4
Colegul care ți-a fost desemnat este un creștin fundamentalist.	1	2	3	4
Prietenul tău devine budist.	1	2	3	4
Vecinul tău solicitant de azil primește o bursă de școlarizare completă pentru minoritari.	1	2	3	4
Un fost dependent de droguri vine la cafeneaua ta pentru a-ți cere un loc de muncă.	1	2	3	4
Ajungi la o întâlnire importantă a companiei și descoperi că directorul executiv este o femeie.	1	2	3	4

Vecinul tău este transgender.	1	2	3	4
Colegul ce ți-a fost desemnat are probleme cu alcoolul.	1	2	3	4
Supervizorul tău de proiect este în scaunul cu rotile.	1	2	3	4
Vecinul tău musulman își face rugăciunile de vineri.	1	2	3	4
Leaderul proiectului de grup este o femeie de 62 de ani.	1	2	3	4
Ești rugat să pregătești o prezentare despre diversitate, pentru comunitatea ta.	1	2	3	4

Întrebări pentru reflecție:

Ce ai învățat din această activitate?
Ai observat la tine vreun tip de gândire stereotipă?
Să facem un brainstorming: Ce acțiuni ar putea să facă o persoană care nu se simte confortabil cu fiecare din cazurile menționate? Ce gânduri - expresii ar putea fi de ajutor?

Activitatea 2 – Înțelegerea privilegiului A

Informații pentru programatorul IT: Combinarea a două tipuri de activități. Tipul E: dă click pe răspunsuri și tipul B: camera de întâlnire.

Cursanților li se vor arăta cele 28 de afirmații și sub fiecare vor trebui să răspundă între "Identifică" "Nu identifica". Dacă este posibil să aveți o statistică pentru fiecare afirmație în rândul participanților, ar putea fi util (dar nu obligatoriu). După ce au răspuns la toate afirmațiile, ei vor merge în camera pentru discuțiile de grup.

Tipul/metoda de activitate: Metoda cognitivă-Conștientizarea (de sine)

Obiectivul de învățare: Participantul va fi capabil să identifice și să înțeleagă influența culturii, vârstei, sexului, religiei și clasei sociale asupra identității, nevoilor și emoțiilor din viața unei persoane și modul în care acestea pot fi avantajoase sau dezavantajoase într-un anumit moment sau loc.
Privilegiul este un element cheie în perpetuarea sistemelor opresive; "un drept, o favoare, sau imunitate, acordate unui individ sau grup și neacordat altuia."

Aspecte specifice: Activitate individuală, dar poate fi implementată și în grupuri pentru partea de reflecție. Cursanții pot să parcurgă singuri lista de privilegii iar apoi să revină într-un grup pentru a reflecta asupra experienței lor din cadrul activității.

Durata: 1 oră

Material necesar: "Lista de privilegii"

Informații utile pentru formator:

În primul rând, explicați participanților ce este/înseamnă un privilegiu. Apoi, oferiți-le informații despre cum să parcurgă lista de privilegii. După ce ați terminat cu lista, invitați-i să-și scrie reflecțiile într-un jurnal de învățare.
Apoi, reuniți-i într-un grup pentru a discuta despre experiența lor, utilizând Întrebările pentru reflecție.

Instrucțiuni:

Vi se va prezenta o listă de declarații/ afirmații de privilegii. Dacă nu te identifici cu afirmația sau simți că nu este adevărată, pe baza experienței tale, vei da click pe ea, ceea ce înseamnă că nu te identifici cu acel privilegiu.

Vei putea lucra într-un grup după ce ai notat toate răspunsurile tale. (2 sau mai multe persoane, pentru a vedea diferențele dintre răspunsurile voastre).

DECLARAȚII/AFIRMAȚII DE PRIVILEGII:

1. Conducătorul țării mele este o persoană care face parte din grupul meu rasial.

2. Când sunt supărat sau emoționat, oamenii nu-mi resping opiniile ca fiind simptome ale „acelui moment al lunii."

3. Când merg la cumpărături, pot găsi cu ușurință haine pe măsura mea.

4. În public, pot să sărut și să țin de mână persoana cu care mă întâlnesc fără teama de a fi insultat sau de a fi tratat cu violență.

5. Când merg la cumpărături, pot fi destul de sigur că personalul de vânzare sau de pază nu mă urmărește.

6. Când îmi exprim opinia, nu se presupune în mod automat că sunt un purtător de cuvânt pentru rasa mea.

7. Cele mai multe sărbători religioase și culturale sărbătorite de familia mea sunt recunoscute ca zile libere de la serviciu sau școală.

8. Pot găsi cu ușurință produse pentru îngrijireaa părului, dar și oameni care știu să-mi coafeze părul.

9. Pot să cumpăr cu ușurință felicitări care reprezintă relația mea cu celălalt.

10. Când cineva încearcă să mă descrie, nu menționează rasa mea.

11. În familia mea, a obține diplomă de facultate este considerat ceva normal.

12. Dacă ies la cină cu prietenii, nu îmi fac griji pentru accesul meu în restaurant.

13. Pot fi sigur că atunci când particip la un eveniment vor fi acolo oameni din rasa mea.

14. Când îmi susțin cu fermitate părerea, oamenii văd acest lucru ca fiind mai degrabă ceva asertiv decât agresiv.

15. Oamenii nu fac presupuneri cu privire la etica în muncă sau la inteligența mea pe baza mărimii corpului.

16. De obicei îmi permit (fără greutăți) să fac lucrurile pe care prietenii mei doresc să le facă pentru distracție.

17. Când sunt cu alții din rasa mea, oamenii nu gândesc că ne segregăm.

18. Pot alege stilul vestimentar cu care mă simt confortabil și care îmi reflectă identitatea cel mai mult și știu că nu voi fi privit în public.

19. Nu îmi fac griji atunci când merg singur noaptea.

20. Oamenii nu fac presupuneri despre inteligența mea pe baza modului meu de a vorbi.

21. Când particip la cursuri sau la alte evenimente, nu trebuie să mă preocup să am un interpret pentru a înțelege sau a participa.

22. Dacă sunt oprit de un ofițer de poliție, pot fi sigur că nu am fost remarcat din cauza rasei mele.
23. Pot să rezerv un zbor de avion, să merg la film, să merg cu mașina și să nu-mi fac griji dacă va exista un loc pentru mine.
24. Oamenii presupun că am fost admis la școală sau angajat pe baza recomandărilor, mai degrabă decât pe baza rasei sau a sexului meu.
25. Când eram copil, puteam să folosesc creioane „de culoarea pielii" pentru a-mi desena familia, astfel încât să se potrivească cu culoarea pielii noastre.
26. Profesionalismul meu nu este pus niciodată la îndoială din cauza vârstei.
27. Mă simt confortabil să vorbesc despre cultura mea fără să simt că voi fi judecat.

Întrebări pentru reflecție:

- *Cum te-ai simțit făcând această activitate?*
- *Cum a fost să iei în considerare numărul de non-privilegii (răspunsurile de tip nu pot identifica)?*
- *Cum a fost să observi non-privilegiile altora din grupul tău, în timp ce pentru tine, aceleași afirmații există ca privilegii? (în cazul în care ai lucrat într-un grup)*
- *Cum este să ai sau să nu ai anumite privilegii?*
- *Ce înseamnă pentru tine privilegiul? Cum te afectează?*

Activitatea 3 – Înțelegerea privilegiilor B

Informații pentru programatorul IT: Exercițiu de tip drag and drop. Cursantului i se vor arăta cele 28 de afirmații și apoi el/ea va trebui să le mute pe fiecare în căsuța corespunzătoare cu categoriile date. După terminarea tuturor potrivirilor, el/ea va primi răspunsul-roșu pentru cele greșite și verde pentru cele corecte. Apoi se întâlnesc în cameră pentru discuții.

RASĂ/ETNIE	ASPECT	CLASĂ	CAPACITATE ABILITATE
RELIGIE	SEX	CULTURĂ	VÂRSTĂ
SEXUALITATE	LIMBĂ	MĂRIME	

Tipul/metoda de activitate: Metoda cognitivă - conștientizare

Obiectivul de învățare: Participantul va fi capabil să identifice și să înțeleagă influența culturii, vârstei, sexului, religiei și clasei sociale asupra identității, nevoilor și emoțiilor din viața cuiva și modul în care aceste pot fi avantajoase sau neavantajoase într-un anumit moment sau loc. Privilegiul este un element cheie în perpetuarea sistemelor opresive; „un drept, o favoare sau imunitate, acordată unui individ sau grup și neacordată altuia."

Aspecte specifice: Activitate Individuală sau de grup, dar va fi implementată în grupuri pentru partea de reflecție. Cursanții pot parcurge lista de privilegii și să le adauge în categoriile date singuri sau în grupuri de două persoane, iar apoi revin într-un grup pentru a reflecta asupra experienței lor din cadrul activității.

Durata: 30 minute

Material necesar: „Lista de privilegii" & Categorii

Informații utile pentru formator: *Această activitate este o continuare logică a activității anterioare, deoarece îi conduce pe cursanți de la emoțiile lor la gândirea rațională.*

Împărțiți cursanții în grupuri de câte 2 (în caz contrar aceștia pot parcurge lista singuri) și arătați-le cum să clasifice fiecare afirmație/declarație în categoriile date. După ce toate grupurile (persoane) au terminat de făcut clasificarea, reuniți-i într-un grup pentru a discuta despre experiența lor.

Instrucțiuni:

Vi se va prezenta din nou lista cu declarațiile/afirmațiile de privilegii. De data aceasta, va trebui să le clasificați pe baza următoarelor categorii:
Rasă/Etnie, Aspect, Clasă, Abilitate, Religie, Sex, Cultură, Sexualitate, Limbă, Mărime, Vârstă

DECLARAȚII/AFIRMAȚII DE PRIVILEGII:

1. Conducătorul țării mele este o persoană care face parte din grupul meu rasial.
2. Când sunt supărat sau emoționat, oamenii nu-mi resping opiniile ca fiind simptome ale „acelui moment al lunii."
3. Când merg la cumpărături, pot găsi cu ușurință haine pe măsura mea.
4. În public, pot să sărut și să țin de mână persoana cu care mă întâlnesc, fără teama de a fi insultat sau de a fi tratat cu violență.
5. Când merg la cumpărături, pot fi destul de sigur că personalul de vânzare sau de pază nu mă urmărește.
6. Când îmi exprim opinia, nu se presupune în mod automat că sunt fi un purtător de cuvânt pentru rasa mea.
7. Cele mai multe sărbători religioase și culturale sărbătorite de familia mea sunt recunoscute ca zile libere de la serviciu sau școală.
8. Pot găsi cu ușurință produse pentru păr și oameni care știu să-mi coafeze părul.
9. Pot să cumpăr cu ușurință felicitări care reprezintă relația mea cu celălalt.
10. Când cineva încearcă să mă descrie, nu menționează rasa mea.
11. În familia mea, a obține diplomă de facultate este considerat ceva normal.
12. Dacă ies la cină cu prietenii, nu îmi fac griji dacă voi avea acces în restaurant.
13. Pot fi sigur că atunci când particip la un eveniment vor fi acolo oameni din rasa mea.
14. Când îmi susțin cu fermitate părerea, oamenii văd acest lucru ca fiind mai degrabă ceva asertiv decât agresiv.
15. Oamenii nu fac presupuneri cu privire la etica în muncă sau inteligența mea pe baza mărimii corpului.
16. De obicei îmi permit (fără greutăți) să fac lucrurile pe care prietenii mei doresc să le facă pentru distracție.
17. Când sunt cu alții din rasa mea, oamenii nu gândesc că ne segregăm.
18. Pot alege stilul vestimentar cu care mă simt confortabil și care îmi reflectă identitatea cel mai mult, și știu că nu voi fi privit în public.

19. Nu îmi fac griji atunci când merg singur noaptea.
20. Oamenii nu fac presupuneri despre inteligența mea pe baza modului meu de a vorbi.
21. Când particip la cursuri sau alte evenimente, nu trebuie să mă preocup să am un interpret pentru a înțelege sau a participa.
22. Dacă sunt oprit de un ofițer de poliție, pot fi sigur că nu am fost remarcat din cauza rasei mele.
23. Pot să rezerv un zbor de avion, să merg la film, să merg cu mașina și să nu-mi fac griji dacă va exista un loc pentru mine.
24. Oamenii presupun că am fost admis la școală sau angajat pe baza recomandărilor, mai degrabă decât pe baza rasei sau a sexului meu.
25. Când eram copil, puteam să folosesc creioane „de culoarea pielii" pentru a-mi desena familia astfel încât să se potrivească cu culoarea pielii noastre.
26. Profesionalismul meu nu este pus niciodată la îndoială din cauza vârstei.
27. Mă simt confortabil să vorbesc despre cultura mea fără să simt că voi fi judecat.
Răspunsuri:

Declarații de privilegii și categorii:

1. Conducătorul țării mele este o persoană care face parte din grupul meu rasial. (RASĂ)
2. Când sunt supărat sau emoționat, oamenii nu-mi resping opiniile ca fiind simptome ale "acelui moment al lunii." (SEX)
3. Când merg la cumpărături, pot găsi cu ușurință haine pe măsura mea. (MĂRIME)
4. În public, pot să sărut și să țin de mână persoana cu care mă întâlnesc fără teama de a fi insultat sau tratat cu violență. (SEXUALITATE)
5. Când merg la cumpărături, pot fi destul de sigur că personalul de vânzare sau de pază nu mă urmărește. (RASĂ/ASPECT)
6. Când îmi exprim opinia, nu se presupune în mod automat că sunt un purtător de cuvânt pentru rasa mea. (RASĂ)
7. Cele mai multe sărbători religioase și culturale sărbătorite de familia mea sunt recunoscute ca zile libere de la serviciu sau școală. (RELIGE/CULTURĂ)
8. Pot găsi cu ușurință produse pentru păr și oameni care știu să-mi coafeze părul. (RASĂ)
9. Pot să cumpăr cu ușurință felicitări care reprezintă relația mea cu celălalt. (SEXULITATE)
10. Când cineva încearcă să mă descrie, nu menționează rasa mea. (RASĂ)
11. În familia mea, a obține diplomă de facultate este considerat ceva normal. (CLASĂ)
12. Dacă ies la cină cu prietenii, nu îmi fac griji dacă voi acea acces în clădire. (ABILITATE)
13. Pot fi sigur că atunci când particip la un eveniment vor fi acolo oameni din rasa mea (RASĂ)
14. Când îmi susțin cu fermitate părerea, oamenii văd acest lucru ca fiind mai degrabă ceva asertiv decât agresiv. (RASĂ/SEX)

15. Oamenii nu fac presupuneri cu privire la etica în muncă sau inteligența mea pe baza mărimii corpului. (MĂRIME)
16. De obicei îmi permit (fără greutăți) să fac lucrurile pe care prietenii mei doresc să le facă pentru distracție. (CLASĂ)
17. Când sunt cu alții din rasa mea, oamenii nu gândesc că ne segregăm. (RASĂ)
18. Pot alege stilul vestimentar cu care mă simt confortabil și care îmi reflectă identitatea cel mai mult, și știu că nu voi fi privit în public. (SEX/ASPECT)
19. Nu îmi fac griji atunci când merg singur noaptea. (SEX)
20. Oamenii nu fac presupuneri despre inteligența mea pe baza modului meu de a vorbi. (LIMBĂ/ABILITATE)
21. Când particip la cursuri sau alte evenimente, nu trebuie să mă preocup să am un interpret pentru a înțelege sau a participa. (LIMBĂ)
22. Dacă sunt oprit de un ofițer de poliție, pot fi sigur că nu am fost remarcat din cauza rasei mele. (RASĂ)
23. Pot să rezerv un zbor de avion, să merg la film, să merg cu mașina și să nu-mi fac griji dacă va exista un loc pentru mine. (MĂRIME/ABILITATE)
24. Oamenii presupun că am fost admis la școală sau angajat pe baza recomandărilor, mai degrabă decât pe baza rasei sau a sexului meu. (RASĂ/SEX)
25. Când eram copil, puteam să folosesc creioane „de culoarea pielii" pentru a-mi desena familia astfel încât să se potrivească cu culoarea pielii noastre. (RASĂ)
26. Profesionalismul meu nu este pus niciodată în la îndoială din cauza vârstei. (VÂRSTĂ)
27. Mă simt confortabil să vorbesc despre cultura mea fără să simt că voi fi judecat. (RASĂ)

Întrebări pentru reflecție:

1. *Ați remarcat ceva ce considerați a fi de la sine înțeles dar care de fapt nu este așa?*
2. *Ce ați învățat din această activitate?*

Activitatea 4: Studiu de caz

Informații pentru programatorul IT: activitate de tip B (scenariu dat) și întâlnire în camere (camera cu 2-3 persoane la început, apoi revenire într-o singură cameră).

Tipul de activite: Activitate comportamentală - studiu de caz

Obiective de învățare: Studiile de caz – exemplele sunt utile pentru înțelegerea provocărilor din viața reală. Prin această activitate, participanții vor înțelege că pentru fiecare caz/client, trebuie să-și caute antecedentele înainte de a ajunge la concluzii false, să fie conștienți de

diferențele lor culturale sau de alta natură și să încerce să vadă lucrurile din perspectiva clienților lor.

Aspecte specifice: Activitatea poate fi realizată individual, dar funcționează mai bine în grupuri.

Durata: 1 oră

Materiale necesare: Scenarii & Listă de întrebări

Note utile pentru formator:

In cazul activității individuale: Informați cursanții că vor primi două scenarii și o listă de întrebări. Ei pot alege oricare dintre scenariile care le place sau cu care este mai probabil să se întâlnească în practica lor. Obiectivul activității este de a citi scenariile și a încerca să răspundă la întrebările date. După ce au terminat activitatea se întorc într-un grup pentru a reflecta asupra experienței lor.

Activitate de grup: Împărțiți cursanții în grupuri mici (2-4 persoane) și oferiți-le scenariile date și întrebările. Invitați-i să încerce să găsească împreună răspunsurile la întrebări, să-și împărtășească ideile și experiențele legate de cazuri similare. După ce au terminat cu întrebările, ei se reunesc într-un grup pentru discuții.

Instrucțiuni:

Vă rugăm să studiați oricare dintre studiile de caz date și încercați să-l analizați, apoi răspundeți la întrebările date. Va fi mai eficient dacă veți face această activitate cu un partener.

Scenariul 1: Haldi din Siria, solicitantul de azil

Haldi trebuie să-și găsească un loc de muncă în țara gazdă pentru a convinge autoritățile locale să-i acorde azil. El a încercat în mod repetat să-și găsească un loc de muncă, dar până acum nu a reușit, motiv pentru care devine din ce în ce mai disperat. In timpul sesiunii de consiliere cu Despina, el își exprimă furia, dezamăgirea și lipsa de încredere față de angajatori care nu vor să angajeze imigranți în afacerile lor. El simte că toată lumea din țară este ostilă și are prejudecăți împotriva lui ca imigrant.

1. Cunoașteți caracteristicile sociale și culturale ale sirienilor?
2. Ce părere aveți despre persoanele care solicită azil în țara dvs?
3. Ce teorii și tehnici veți folosi pentru a câștiga încrederea lui Haldi?

4. Puteți recunoaște barierele cu care se confruntă un solicitant de azil pentru a-și găsi un loc de muncă?
5. Cunoașteți cadrul legal pentru solicitanții de azil?
6. Cum vă descurcați cu dezamăgirea lui Haldi?
7. Aveți relații cu companii sau întreprinderi care ar putea angaja un imigrant?

Scenariul 2: Tina, o elevă cu deficiențe motorii

Tina este o elevă de 16 ani care suferă de artrită și se deplasează folosind un scaun cu rotile. Ea vine la consilier împreună cu mama ei, pentru a o ajuta în alegerea carierei. Tina are o mulțime de idei privind cariera ei viitoare, dar ea crede că nu va putea realiza niciuna dintre ele din cauza dizabilității sale și îi este teamă că va fi mereu sub protecția părinților ei.

1. Care sunt caracteristicile (sociale, emoționale etc) ale unei persoane cu dizabilități motorii?
2. Cunoașteți cadrul legal pentru educația și angajarea persoanelor cu dizabilități din țara dvs?
3. Cunoașteți vreo agenție de educație sau angajare pentru persoane cu dizabilități motorii din țara dvs?
4. Cunoașteți vreun program (național sau european) de promovare a ocupării forței de muncă pentru persoanele cu dizabilități?
5. Ce teorii ale dezvoltării profesionale ați putea aplica în cazul Tinei?

Întrebări pentru reflecție:

Ce ați învățat din această activitate?

A fost ușor să găsiți răspunsurile la întrebările date?

Ce surse pot fi utile în obținerea răspunsurilor de care aveți nevoie?

Activitatea 5 O singură poveste

Informații pentru programatorul IT: Activitate de tip B: întâlnire în camere (dar mai întâi li se va prezenta clipul video)

Tipul de activitate: Experiențială – conștientizare de sine

Obiective de învățare: participanții își vor da seama de modul în care ne formăm percepțiile și cum aceste percepții conduc la stereotipuri. Li se va arăta care poate fi impactul faptului de a avea povești unice despre oameni și modul în care aceste povești pot să deformeze adevărul.

Aspecte specifice: Activitate de grup

Durata: 30 minute

Material necesar: videoclip YouTube

Note utile pentru formator: *Explicați cursanților că mai întâi vor viziona un videoclip și apoi vor reveni în grup pentru a discuta despre experiența lor.*

Instrucțiuni:

Mai întâi veți urmări videoclipul lui Chimamanda Adichie (Nigerian Novelist) 'The danger of the single story/ Pericolul unei singure povești." https://www.youtube.com/watch?v=D9Ihs241zeg

După ce ați vizionat videoclipul, discutați în perechi sau grupuri despre acesta.

Întrebări pentru reflecție:

- *În ce mod povestea ta a fost greșit înțeleasă de alții?*
- *În ce mod ai înțeles greșit poveștile altora?*
- *Cum poți proceda pentru a evita poveștile unice despre alții?*

Activitatea 6 – În pantofii lor…

Informații pentru programatorul IT: Combinație a trei tipuri de activități. Tipul G: formular online pentru completat & Tip C: post –it & Tip B: camera de întâlnire.
Cursanții vor primi lista cu cuvinte date și vor trebui să scrie online răspunsurile lor lângă cuvintele date. Apoi, răspunsurile tuturor participanților iau formă de „post-it". Apoi participanții intră într-o cameră ca să discute despre răspunsurile și gândurile lor.

Tipul/metoda de activitate: Metoda Experiențial – Cognitivă (preluarea perspectivei)

Obiectivul de învățare: Prin această activitate cursanții vor învăța să vadă situațiile din alte perspective, pentru a înțelege modul în care se pot simți diverși oameni, să arate preocupare pentru necazurile lor, să se identifice cu experiențele lor și, în consecință, să-și crească abilitatea de abordare a diversității.

Aspecte specifice: Activitatea se poate face individual, dar funcționează mai bine în grupuri. Cursanții notează provocările cu care se confruntă acele grupuri, individual sau în grupuri mici, apoi revin într-un grup pentru a reflecta asupra experienței lor din cadrul activității.

Durata: 1 oră

Material necesar: "Lista cu grupurile țintă"

Informații utile pentru formator: *Activitatea propusă este o activitate de luare de perspectivă, bazată pe constatarea faptului că simplul act de a „scrie câteva propoziții imaginând provocările distincte cu care s-ar putea confrunta o minoritate marginalizată", a avut ca efect îmbunătățirea atitudinilor și comportamentelor față de grupul marginalizat (Lindsey et al., 2015). Luarea de perspectivă îi provoacă pe indivizi să se pună în locul unui individ dintr-un grup marginalizat.*

În cazul ***activității individuale****: Informați cursanții că vor primi o listă care menționează diferite grupuri țintă (disponibile pe platforma STRENGTh). Invitați-i să scrie un paragraf sau câteva propoziții din perspectiva grupului prezentat, detaliind provocările cu care se confruntă acest grup atunci când caută un loc de muncă, luând în considerare factorii sociali, economici și culturali care ar putea afecta comportamentele și oportunitățile grupului țintă. După ce au terminat sarcina atribuită, ei revin într-un grup pentru a reflecta asupra experienței lor.*

Activitate de grup: Împărțiți cursanții în grupuri mici (2-3 persoane) și oferiți-le lista cu diferitele grupuri țintă. Cereți-le să prezinte într-un paragraf (câteva propoziții) menționând provocările cu care se confruntă acest grup atunci când caută un loc de muncă din perspectiva grupului țintă prezentat. Invitați-i să lucreze împreună și să-și împărtășească ideile și experiențele avute cu grupurile țintă. După ce au terminat cu întrebările ei revin într-un grup pentru discuții.

Instrucțiuni: Uitați-vă la fiecare dintre grupurile țintă de mai jos și scrieți un paragraf sau câteva propoziții din perspectiva grupului țintă prezentat, detaliind provocările cu care se confruntă acest grup atunci când caută un loc de muncă, luând în considerare factorii sociali, economici și culturali care ar putea afecta comportamentele și oportunitățile grupului țintă.

Persoane cu dizabilități:

Rroma:

Persoane vârstnice:

Femei:

Musulmani:

LGBTQ:

Solicitanți de azil:

***Întrebări pentru reflecție**:*

Împărtășește cu ceilalți membri ai grupului, provocările cu care se confruntă fiecare din aceste grupuri țintă.

Ți-a fost ușor să-ți imaginezi dificultățile, obstacolele cu care s-ar putea confrunta acele grupuri? Ți-ai imaginat toate provocările posibile?

Care a fost experiența ta generală în cadrul acestei activități? Ce ai învățat?

3.3 Exerciții de auto-evaluare

Următoarele întrebări cu răspunsuri multiple vă vor ajuta să reflectați asupra materialului educațional al secțiunii și să vă evaluați înțelegerea conceptelor relevante de bază și a fundamentelor teoretice. (5 întrebări pentru fiecare secțiune)

Întrebarea 1

Alegeți răspunsul corect la următoarea întrebare:

Care sunt cei trei piloni pe care se bazează eficacitatea unui practician sensibil din punct de vedere cultural?

1. Cunoștințe, credințe și abilități

2. Cunoștințe, memorie și conștientizare

3. Aptitudini, management emoțional și conștientizare

4. Cunoștințe, abilități și conștientizare

Întrebarea 2

Completați cu ceea ce se potrivește:

Competența Interculturală este ……. și există competențe de bază pe care indivizii le pot dezvolta care nu sunt specifice niciunei culturi.

1. Specifică-culturii

2. Extinsă

3. Inevitabilă

4. un aspect general pentru cultură

Întrebarea 3

Completați propoziția cu cuvântul/fraza potrivită

Diversitatea și sensibilitatea culturală pot fi dezvoltate mai bine prin activități care se centrează pe:

1. Doar conștientizare

2. Doar comportament

3. Management emoțional

4. O combinație de conștientizare și comportament

Întrebarea 4

Conștientizarea competenței interculturale a practicianului se referă la:

1. a-și înțelege propria fundație culturală și a se simți confortabil cu diferențele culturale ale clientului său etc.

2. Cunoștințe despre mediul clientului său

3. Disponibilitatea de a-și redefini în mod constant valorile, atitudinile și convingerile proprii în funcție de mediul clientului

4. Dezvoltarea metodelor de intervenție cu accent pe diversitate

Întrebarea 5

Vă rugăm să alegeți varianta *corect* sau *greșit* pentru textul următor.

Chiar dacă informația culturală și auto-explorarea sunt elemente foarte importante pentru un practician, ele se pot dovedi a fi inutile dacă nu le folosește în mod empatic.

Corect

Greșit

3.4 Resurse pentru studiu suplimentar & Referințe

Pope, M., Pangelinan, J. S., & Coker, A. D., Eds. (2011). Experiential activities for teaching multicultural competence in counseling. Alexandria, VA: American Counseling Association.

Referințe

Anderson, S. K., Peila-Shuster, J. J., & Aragon, A. (2012). Cross cultural career Counseling: Ethical issues to consider. Career Planning and Adult Development Journal, 28(1), 127-139.

Arredondo, P., Toporek, R., Brown, S. P., Jones, J., Locke, D. C., Sanchez, J., & Stadler, H. (1996). Operationalization of the multicultural counseling competencies. Journal of Multicultural Counseling and Development, 24(1), 42–78. https://doi.org/10.1002/j.2161-1912.1996.tb00288.x.

Aron, A., Aron, E. N., Tudor, M., & Nelson, G. (1991). Close relationships as including other in the self. Journal of Personality and Social Psychology, 60, 241-253.

Baba, Y., & Hebert, C. (2004). The effects of participation in a cultural awareness program on jail inmates. Journal of Ethnic & Cultural Diversity in Social Work, 13, 91–113. http://dx.doi.org/10.1300/ J051v13n03_05

Batson, C. D., Chang, J., Orr, R., & Rowland, J. (2002). Empathy, attitudes, and action: Can feeling for a member of a stigmatized group motivate one to help the group? Personality and Social Psychology Bulletin, 28, 1656-1666.

Betancourt, H. (1990). An attribution-empathy model of helping behavior: Behavioral intentions and judgments of help-giving. Personality and Social Psychology Bulletin, 16, 573-591.

Bezrukova, K., Jehn, K., & Spell, C. (2012). Reviewing diversity training: Where we have been and where we should go. Academy of Management Learning & Education, 11, 207–227. http://dx.doi.org/10.5465/amle .2008.0090

Bezrukova, K., Spell, C. S., Perry, J. L., & Jehn, K. A. (2016). A meta-analytical integration of over 40 years of research on diversity training evaluation. *Psychological Bulletin, 142*(11), 1227–1274. https://doi.org/10.1037/bul0000067

Byars-Winston, A. M., & Fouad, N. A. (2006). Metacognition and Multicultural Competence: Expanding the Culturally Appropriate Career Counseling Model. *The Career Development Quarterly*, 54, 187-201. doi:10.1002/j.2161-0045.2006.tb00151.x.

Chryssochoou, X. (2005). *Η πολυπολιτισμική πραγματικότητα: Κοινωνιοψυχολογικοί προσδιορισμοί της πολιτισμικής πολλαπλότητας*. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα. [The multicultural reality: Sociopsychological definitions of cultural diversity].

Egan, G. (1990). The skilled helper: A systematic approach to effective helping (4th ed.). Pacific Grove, CA: Brooks-Cole.

Evans, K. (2008). *Gaining cultural competence in career counseling*. Boston – New York: Lahask Press.

Flores, L., Lin, Y., & Huang, Y. (2005). Applying the multicultural guidelines to career counseling with people of color. In M. Constantine & D. Sue (Eds.). Strategies for building multicultural competence in mental health and educational settings (pp. 73-90). Hoboken, New Jersey: John Wiley & Sons, Inc.

Herbig, P. A. (1998). *A Handbook of Cross-Cultural Marketing*. Binghamton, NY: International Business Press.

Laszloffy, T. & Habekost, J. (2010). Using experiential tasks to enhance cultural sensitivity among mft trainees. *Journal of Marital and Family Therapy*, 36 (3), 333-346.

Lindsey, A., King, E., Hebl, M. et al. (2015). Erratum to: The Impact of Method, Motivation, and Empathy on Diversity Training Effectiveness. *J Bus Psychol* 30, 619. https://doi.org/10.1007/s10869-014-9391-4

Lofrisco, B. & Osborn, D. (2012). Training Culturally Competent Career Practitioners. Career Planning and Adult Development Journal. 28. 99-109.

Madrera, J., Neal, J.A. & Dawson, M. (2011). A Strategy for Diversity Training: Focusing on Empathy in the Workplace, *Journal of Hospitality and Tourism Research* 35(4):469-487. Doi: 10.1177/1096348010382240

Madera, J.M, King, E. B. & Hebl, M. R. (2012). Bringing social identity to work: the influence of manifestation and suppression on perceived discrimination, job satisfaction, and turnover intentions, *Cult. Divers Ethnic Minor. Psychol.,* 18 (2), pp. 165-170.

Parmer, T., & Rush, L. (2003). The next decade in career counselling: Cocoon maintenance or metamorphosis? The Career Development Quarterly, 52, 26-34.

Portera, A., (2014). Intercultural Competence in education, counselling and psychotherapy. Intercultural Education, 25(2), 157-174, DOI: 10.1080/14675986.2014.894176.

Raelin, J. A. (1997). A model of work-based learning. Organization Science, 8, 563–578. http://dx.doi.org/10.1287/orsc.8.6.563

Robinson, B., & Bradley, L. J. (1997). Multicultural training for undergraduates: Developing knowledge and awareness. Journal of Multicultural Counseling and Development, 25, 281–289. http://dx.doi.org/10 .1002/j.2161-1912.1997.tb00349.x

Rush, L. C. (2010). The Needed Development of Multicultural Career Counseling Skills: If Not Now When? If Not Us Who? Ideas and Research you can Use: VISTAS 2010, American Counseling Association, https://www.counseling.org/docs/default-source/vistas/the-

needed-development-of-multicultural-career-counseling-skills-if-not-now-when-if-not-us-who.pdf.

Sue, D. W., & Sue, D. (1990). *Counseling the culturally different: Theory & practice* (2nd ed.). New York, NY: John Wiley.

Sue, D. W., & Sue, D. (2013). *Counseling the culturally diverse: Theory & practice* (6th ed.). New York, NY: John Wiley.

Ward, C. M., & Bingham, R. P. (1993). Career assessment of ethnic minority women. Journal of Career Assessment, 1(3), 246–257. https://doi.org/10.1177/106907279300100304.

Zunker, V.G. (2006). Career counseling a holistic approach (7th edition). Belmont, CA: Thompson Higher Education. In Lofrisco, B. & Osborn, D. (2012). Training Culturally Competent Career Practitioners. Career Planning and Adult Development Journal. 28. 99-109.

Secțiunea 4: Ascultarea activă

Scurtă descriere

Obiectivul este de a crește capacitatea participanților de a acorda atenție altor oameni. Pe de o parte, va crește **atenția** participanților, adică capacitatea lor de a-și îndrepta atenția spre nevoile, sentimentele și cognițiile altora și de a rămâne atenți, chiar și atunci când simt distres personal. Pe de altă parte, trainingul va echipa participanții cu abilități de **a asculta și a se concentra asupra oamenilor fără a-i judeca**, lucru ce permite acestora să reflecteze în mod deschis.

Obiectivele de învățare

Acest curs își propune să ajute practicienii să-și îmbunătățească abilitățile de ascultare și să le implementeze în practica lor zilnică. Mai precis, practicienii vor învăța:

- Să-și îndrepte atenția către nevoile, sentimentele și gândurile clienților lor și să le răspundă în mod adecvat ;
- Să sondeze clientul dacă ceva este neclar în cursul unei conversații și să reacționeze la semnalele nonverbale;
- Să se concentreze asupra clientului într-o manieră care nu îl face să se simtă judecat, permițând acestuia să reflecteze deschis;
- Să arate clienților că sunt concentrați și implicați astfel încât clienții să se simtă confortabil să împărtășească informații;
- Să învețe să decodifice semnalele non-verbale ale clientului și limbajul trupului acestuia în timp ce se exprimă, de exemplu postura, tonul vocii, viteza și înălțimea vocii, gesturile și expresiile faciale ale acestuia;
- Să sumarizeze în mod regulat spusele clientului, în timpul sesiunii, verificând dacă au înțeles corect;
- Să manifeste interes pentru cealaltă persoană în timpul sesiunii și să îl/o încurajeze să continue să vorbească prin contact vizual și manieră de abordare;
- Să acorde timp celeilalte persoane și să folosească tăcerea în momentele potrivite;
- Să arate respect clienților;
- Să se concentreze pe ceea ce spune vorbitorul.

4.1 Context teoretic

Definiție

Ascultarea activă este capacitatea de a se concentra total asupra unui vorbitor, de a-i înțelege mesajul, de a înțelege informația și de a răspunde într-o manieră atentă. Spre deosebire de ascultarea pasivă, care este actul de a auzi un vorbitor fără a-i reține mesajul, această abilitate de comunicare interpersonală foarte apreciată, te asigură că ești capabil să te implicit, iar ulterior să-ți amintești anumite detalii fără a fi necesar ca informația să fie repetată. Ascultarea activă înseamnă construire de relații, înțelegere și încredere.

Abilitățile de ascultare nu se referă doar la atenția auditivă; ele implică și observarea aspectului și a comportamentului clientului.

Ascultarea activă a fost descrisă ca un proces în mai multe etape, inclusiv formularea de comentarii empatice, adresarea de întrebări adecvate, parafrazarea și sumarizarea în scopul verificării (Cramer, 1998; Gordon, 2003; Turnbull & Turnbull, 1990).

Ascultarea activă se referă pe de o parte la abilitatea de **ascultare și concentrare** asupra oamenilor în manieră simpatetică, **fără judecăți**, care permite celorlalți să reflecte deschis idei și sentimente, în timp ce pe de altă parte, presupune **atenție**.

Ascultarea

Ascultarea este o demonstrație că percepem ceea ce auzim, iar acest lucru încurajează explorarea continuă a clientului. În plus, este vorba de a asculta cu toate simțurile noastre, de a acorda atenție deplină și de a găsi semnificația din spatele a ceea ce se spune, ceea ce presupune ca practicianul să vorbească pentru a se asigura că și-a înțeles corect clientul.

Atenția

Atenția este capacitatea de a asculta și a se concentra asupra altor persoane, de a-și îndrepta atenția asupra nevoilor, sentimentelor și cognițiilor altora și de a rămâne atent, chiar și în condiții de stres. Atenția este legată conceptual, dar nu sinonimă cu empatia sau cu ascultarea. Comunicatorul empatic trebuie să fie atent, dar comunicatorul atent nu trebuie să fie și empatic. În mod asemănător, comportamentul de ascultare este caracterizat de atenție, dar comportamentul atent nu trebuie să fie marcat neapărat de ascultare (Norton & Pettegrew, 1979).

Carl Rogers (1951) a fost probabil primul cercetător care a explicat unele dintre componentele stilistice ale atenției. Aceasta a fost în primul rând o funcție a rolului important pe care ascultarea activă și atenția le-au jucat în abordarea sa asupra comunicării terapeutice. El susține categoric că „fără atenție nu poate exista comunicare.” Pentru Rogers, comunicatorul

atent „transmite vorbitorului mesajul că contribuția sa merită să fie ascultată, că este suficient de respectat ca persoană astfel încât să primească întreaga atenție a cuiva”. Într-o analiză mai adâncă, Egan (1998) sugerează că ascultarea activă implică patru componente: ascultarea și răspunsul la mesaje verbale, observarea comportamentului non-verbal, ascultarea contextului preocupărilor clientului și ascultarea conținutului ce ar necesita eventual să fie contestat. Meier și Davis (1997) prezintă procesul de ascultare activă ca pe un fundament pentru consiliere. Ei sugerează că practicienii manifestă încredere, invitând clienții să participe, explicând rolul practicianului, îndrumând și stimulând procesul (versus a conduce), și subliniind nevoile clienților de a fi auziți și înțeleși (Meier & Davis, 1997). Întrucât ascultarea în aceste moduri este esențială pentru realizarea abilităților de consiliere de bază (reflectarea sentimentelor și a conținutului, instantaneu, confruntarea), practicienii care nu ascultă activ, nu sunt susceptibili de a se simți eficienți în alte domenii.

Potrivit lui Gearhart & Bodie (2011) ascultarea activă constă din (a) procese cognitive, cum ar fi participarea, înțelegerea sau interpretarea mesajelor; (b) procese afective, precum motivarea și energizarea necesare pentru a se ocupa de altă persoană; și (c) procese comportamentale, cum ar fi semnalarea verbală și non-verbală referitoare la faptul că mesajul a fost primit și înțeles.

Bodie (2011) a dezvoltat Scala de Ascultare Activă Empatică (AELS), care surprinde acele caracteristici ale ascultării de-a lungul a trei stadii: (a) simțire, care înseamnă să participi atent și să prinzi semnificația informațiilor verbale și non-verbale; (b) procesarea, adică a da sens informațiilor verbale și non-verbale, și în cele din urmă a sintetiza acele informații într-un „tot narativ”; și (c) răspunsul care include anumiți indicatori non-verbali (de exemplu încuviințarea din cap) și indicatori verbali (de exemplu, adresarea întrebărilor, parafrazarea), pentru a semnala că informația a fost înțeleasă (Gearhart & Bodie, 2011, p. 87). Mai multe studii realizate de Bodie și colegii lui arată că o abordare centrată pe persoană și acordarea de sprijin nonverbal cald și plină de grijă, iar acestea sunt strâns legate de nivelul de implicare în ascultarea activă (Bodie & Jones, 2012; Bodie, Jones, Vickery, Hatcher, & Cannava, 2014; Bodie, Vickery, & Gearhart, 2013).

Importața abilităților de ascultare activă

Unele dintre competențele de bază așteptate de la practicienii psihologi sunt înțelegerea conștientizarea, ascultarea activă, abordarea empatică, abordarea țintită, formarea relației, observația, oferirea feedback-ului, emoțiile și reflectarea emoțiilor și a conținutului, interpretarea, facilitarea adaptării și monitorizarea procesului (McLeod & McLeod, 2011).

Este de așteptat ca practicienii eficienți să aibă capacitatea de a se adapta și de a improviza abilități multiple cum ar fi participarea, răspunsul, sondarea, provocarea, interpretarea și

reflectarea continuă a sentimentelor pentru a gestiona circumstanțele fluctuante și schimbătoare din cadrul sesiunilor de consiliere (Larson & Daniels, 1998).

Smaby și Maddux (2011) sugerează că ascultarea activă este o formă de verificare socială, permițând clientului să evalueze dacă persoana din fața sa este pregătită și capabilă să-l ajute. Abilitățile de ascultare activă în consiliere stabilesc încrederea, ajută clientul să se deschidă și să-și dezvăluie gândurile, îl încurajează să-și împărtășească emoțiile, fiind astfel facilitată colectarea de informații valoroase despre client, care, în schimb, poate ajuta procesul de consiliere.

Cel mai important aspect, clientul găsește adesea soluții pentru preocupările sale prin discuții libere, în timp ce practicianul dobândește o înțelegere mai profundă a factorilor ce ar putea genera problema.

În plus, potrivit lui Rogers și Farson (1987) „ascultarea a*ctivă este o modalitate importantă de a produce schimbarea la oameni. În ciuda noțiunii populare conform căreia ascultarea este o abordare pasivă, dovezile clinice și de cercetare arată clar că o ascultare marcată de sensibilitate este agentul cel mai eficient pentru schimbare a personalității individuale și pentru dezvoltarea grupului. Ascultarea aduce schimbări în atitudinea oamenilor față de ei înșiși și față de alții; de asemenea, aduce schimbări în valorile lor de bază și filozofia personală. Oamenii care au au fost ascultați în acest mod nou și special devin mai maturi din punct de vedere emoțional, mai deschiși față de experiențele lor, mai puțin defensivi, mai democratici și mai puțin autoritari”.*

Nelson Jones (2013) sugerează că ascultarea activă ajută la stabilirea unui raport care îi face pe clienți să simtă că preocupările lor sunt înțelese, crează o percepție de onestitate, integritate și încredere în relație, minimalizează atitudinea defensivă a clientului având ca rezultat faptul că practicianul poate aduna toate informațiile valoroase despre un client, iar acesta din urmă poate experimenta sentimente și poate conștientiza fluxul interior al emoțiilor proprii. În plus, ascultarea activă ajută la eliminarea diferențelor și la mai buna înțelegere a unui client cu un set diferit de circumstanțe de viață, și arătând înțelegere clienților din diferite grupuri culturale, practicienii sunt percepuți ca având status și credibilitate.

Există numeroase situații în care practicienii pot utiliza ascultarea activă pentru a construi relația cu clienții și a îmbunătăți comunicarea generală cu aceștia. Dintre acestea, cele mai frecvente sunt:

- ***Informație – obținerea unei imagini clare***. Aceasta înseamnă punerea de întrebări pentru a afla informații despre nevoile, instrucțiunile și contextul unui client. Practicienii ar trebui să verifice pentru a se asigura că au auzit și înțeles detaliile relevante și că clientul este de acord cu faptele.

- ***Afirmație – afirmarea, recunoașterea, explorarea problemei***. Ascultarea activă a unei persoane care ar beneficia de recunoașterea problemei sale de către practician. Problema poate sau nu să implice practicianul în mod direct. Practicienii pot reflecta sentimentele clientului și chiar conținutul problemei, cu o singură propoziție sau afimație de recunoaștere, sau în cursul unui dialog pe o perioadă de timp, explorând dificultatea în profunzime.
- ***Inflamație – răspunsul la o plângere***. Când clienții spun practicianului că sunt nefericiți cu el, criticându-l, plângându-se de el sau eliberându-se de nemulțumire, cel mai bun lucru pe care îl poate face practicianul (deși este provocat) este să asculte activ (Nelson Jones, 2012).

În concluzie, ascultarea activă este un instrument eficient pentru a reduce emoția unei situații. De fiecare dată când practicianul denumește în mod corect o emoție, intensitatea acesteia descrește ca atunci când se sparge un balonaș de spumă. Vorbitorul se simte auzit și înțeles. Odată ce nivelul emoțional a fost redus, capacitatea de raționament poate să funcționeze mult mai eficient. Dacă emoțiile sunt foarte puternice, practicienii ar trebui să se ocupe mai întâi de emoții, folosind abilitățile de ascultare activă. Utilizarea eficientă a abilităților de ascultare activă poate transforma o situație provocatoare într-o situație de cooperare.

Condiții preliminare/premise pentru a fi un bun ascultător

Există anumite condiții pe care practicianul ar trebui să le respecte, pentru a fi un bun ascultător și a-l face pe client să se simtă suficient de confortabil pentru a vorbi. Potrivit lui Rogers, partea cea mai importantă a comunicării interpersonale este viziunea umanistă constant pozitivă asupra naturii umane, care pune accent pe ideea că tendința oricărei persoane spre auto-actualizare ar trebui respectată și susținută. Principiul cel mai relevant pentru sensul general al ascultării active este crearea unei atmosfere adecvate care să stimuleze comunicarea. Această atmosferă este supusă mai multor condiții distincte, conform lui Rogers.

În primul rând, comunicarea trebuie să fie **autentică, congruentă și sinceră**. Acest principiu este destul de evident, deoarece comportamentul corect de ascultare este însoțit de formarea unei baze de încredere reciprocă. Congruența este o „potrivire strânsă între ceea ce este experimentat la nivel intuitiv, ceea ce este prezent în conștientizare și ceea ce este exprimat către client” (Rogers, 1980/1995b, p.116). Congruența practicianului este de o importanță centrală pentru înțelegerea empatică. În plus, prin aspectul său extern numit autenticitate sau transparență, influențează în mod direct comunicarea terapeutică. Aceasta înseamnă că practicianul nu se ascunde în spatele unui front fals, ci se confruntă cu clientul ca persoana care

este cu adevărat în situația imediată. Lipsa autenticității, dacă este percepută de către client, este o amenințare majoră pentru relația terapeutică: „Clienții sunt foarte perceptivi și recepționează incongruențele precum un magnet care atrage un ac. Când practicianul procedează în acest mod, nivelul de încredere va scădea, intimitatea se va dizolva, iar relația va începe să se atrofieze" (Natiello, 2001, p. 34).

Acronimul **REDOL** poate ajuta practicianul să-și portretizeze atitudinile interioare și valorile de autenticitate & respect față de un client.

R: Practicianul este **Relaxat (Relaxed),** răbdător & natural cu clientul.

E: Practicianul stabilește un bun **Contact vizual (Eye contact)** cu un client, ceea ce transmite mesajul că el/ea este interesat/ă de ceea ce are de spus clientul. De asemenea, susține transmiterea mult mai eficientă a punctului său de vedere și construirea încrederii clientului.

D: Practicianul se confruntă cu clientul în mod **Corespunzător (Duly)**, eliminând orice obstacol, ca de exemplu biroul care crează o barieră psihologică pentru client.

O: Postură deschisă. Practicianul se asigură că postura sa comunică clientului **Deschidere** (**Openness**) și disponibilitate. Picioarele și brațele încrucișate pot fi interpretate ca implicare scăzută cu clientul sau chiar indisponibilitate sau distanță/îndepărtare.

L: Practicianul **Se înclină** (**Lean**) spre client, ușor, pentru a arăta interes și implicare. Aplecarea pe spate față de client poate trasmite mesajul opus.

Al doilea principiu pentru o ascultare eficientă și facilitatoare este **acceptarea, respectul pozitiv necondiționat sau compasiunea sau chiar aprecierea**. Această atitudine își propune să demonstreze că clientul este valorizat/apreciat ca persoană și că subiectul pe care îl comunică este semnificativ. Practicianul trebuie să îi comunice clientului, verbal și nonverbal, că privește subiectul cu interes și înțelegere, fără să judece și că este mereu atent în timpul conversației. Acest lucru facilitează disponibilitatea clientului de a se deschide și de a se simți în siguranță în timpul discuției. Exprimând căldură și respect față de client, indiferent de cuvintele și acțiunile sale, practicienii pot promova sentimentul valorii proprii și îi îndrumă pe calea creșterii personale. Principiul respectului pozitiv necondiționat implică faptul că „terapeutul valorizează clientul în mod total mai degrabă decât în mod condiționat" (Rogers, 1980/1995b). Înseamnă că totalitatea experiențelor clientului este acceptată necondiționat de către terapeut. Respectul pozitiv necondiționat este marcat de „sentimente de compasiune, căldură, respect sau admirație, interes sau simpatie și alte sentimente pozitive" (Barrett-Lennard, 1998) ale practicianului față de client, care pătrund în comunicarea practicianului. Ideea că contactul social pozitiv în general scade stresul și anxietatea, nu este nouă. Astăzi, acest lucru se numește

„efectul de tamponare socială" (Kikusi, Winslow, & Mori, 2006). Acest efect este strâns legat de principiul respectului pozitiv necondiționat. Dacă clientul este cuprins de emoții sau sentimente negative, dar observă că practicianul îl înțelege și rămâne calm- făcând față tuturor experiențelor clientului cu o atitudine de acceptare necondiționată - clientul se va deplasa spre mai mult calm, datorită rezonanței evocate în el.

A treia și utilă precondiție pentru ascultarea activă facilitatoare, conform lui Carl Rogers este **empatia**. Experimentarea emoțiilor clientului transformă complet relația dintre două persoane într-una de încredere absolută, iar împreună cu celelalte principii menționate formează baza unei comunicări ce aduce avantaje ambelor părți și este productivă și semnificativă. Practicianul ar trebui să exercite **empatia,** care se referă la vizualizarea lumii din perspectiva clientului și acceptarea percepțiilor și sentimentelor clientului ca și când ar fi ale sale, fără însă a pierde limitele și sentimentul separat al sinelui. Practicianul ascultă clientul cu atenție, înțelegând cât mai bine ceea vrea să spună. Apoi, el comunică această înțelegere clientului său în așa fel încât acesta să simtă că practicianul îl înțelege în mare măsură. Acest lucru poate ajuta clienții să se înțeleagă mai bine și să acționeze pe baza înțelegerii lor. În procesul de empatizare, practicianul uită temporar de propriul său cadru de referință. Practicianul împărtășește apoi această înțelegere cu clientul în manieră verbală sau nonverbală.

În general, ascultarea activă este abilitatea cea mai importantă necesară în procesul de consiliere. Odată stăpânită, creează o percepție de onestitate, integritate și încredere în relația client-practician, toate acestea contribuind la relația de lucru.

Abilități de ascultare activă în practică – Tehnici de utilizat

Ascultarea activă urmărește să producă schimbări în oameni. Pentru a atinge acest obiectiv, se bazează pe tehnici definite - lucruri ce pot fi făcute și lucruri ce trebuie evitate.

Mai jos sunt prezentate diferite tehnici care ne ajută să fim mai buni ascultători activi. Ele sunt verbale sau nonverbale.

A. <u>Tehnicile de ascultare activă verbală includ:</u>

1. **Reafirmarea/ Parafrazarea:** Pentru a arăta că ascultăm, trebuie să repetăm din când în când ceea ce credem că a spus persoana - nu ca papagalul, ci parafrazând ceea ce am auzit cu propriile noastre cuvinte. De exemplu, „Să vedem dacă sunt clar în acest sens . . .", sau *„Deci, spui că incertitudinea cu privire la cine va fi noul tău supervizor crează mult stres pentru tine*." Un studiu recent a arătat că, deși parafrazarea nu îi face neapărat pe oameni să se simtă înțeleși, crează un sentiment de mai mare apropiere și intimitate într-o conversație. Aceasta este o parte cheie în construirea încrederii și a unor posibile prietenii (Weger et al., 2010).

2. **Reflectarea:** În loc să repetăm, ar trebui să reflectăm cuvintele vorbitorului în termeni de sentimente - de exemplu, *„Acest lucru pare cu adevărat important pentru tine*". Reflectarea sentimentelor permite clienților să audă sentimentele pe care tocmai le-au exprimat și îi poate ajuta să-și înțeleagă mai bine propriile răspunsuri emoționale la diferiți stimuli.

3. **Sumarizarea/rezumarea:** Aceasta înseamnă reunirea faptelor și părților problemei pentru a verifica înțelegerea. Aceasta va da de asemenea clientului oportunitatea de a clarifica informațiile vagi sau de a-și extinde mesajul. De exemplu, *„Deci mi se pare că* ..." sau, "*Asta este*?" sau *„Deci ceea ce spui este că sistemul actual de management al conținutului, nu mai răspunde nevoilor tehnice ale echipelor tale pentru că nu acceptă fișiere mari."*

   Sumarizarea este similară reflectării, exceptând faptul că atunci când sumarizezi indici clar că ești pe punctul de a te deplasa de la subiectul curent. Când sumarizați, explicați doar că punctele principale ale subiectului general al vorbitorului, detaliile mărunte pe care poate a trebuit să le clarificați înainte, nu mai sunt importante în această parte a conversației.

4. **Sondarea:** Punerea de întrebări pentru a obține informații mai profunde și mai semnificative. Există tipuri diferite de întrebări pentru utilizat:

   - **Întrebări deschise**
     Adresăm întrebări care arată că am surprins esența a ceea ce clienții au împărtășit, și-i îndrumăm să împărtășească informații suplimentare. Întrebările deschise sunt folosite pentru a extinde discuția. De exemplu: *„Când ți-a spus asta, cum te-a făcut să te simți*?"
   - **Întrebări reflexive**
     Pot ajuta oamenii să înțeleagă mai multe despre ceea ce au spus – de exemplu, cineva care spune, *„Sunt îngrijorat că nu-mi voi aminti*." O bună întrebare reflexivă ar putea fi ceva de genul, *„Se pare că ați dori să vă ajutați ca să vă amintiți",* sau *„Vă îngrijorează memoria dvs în viitor*?"
   - **Întrebări închise**
     Întrebărilor închise, de obicei li se poate răspunde cu un singur cuvânt. Ele nu conduc la mai multe informații, dar pot face o persoană să se simtă mai defensivă (ca și când conversația este mai mult o interogare decât un schimb reciproc). Prin urmare, acest tip de întrebări ar trebui evitate.

- **Întrebări ipotetice**
  Întrebările ipotetice sunt utile pentru vizualizarea consecințelor pozitive sau negative ale anumitor acțiuni și pentru a lua în considerare diferite alternative de acțiune. Clientul se poate simți mai confortabil să abordeze problema la modul ipotetic. De exemplu: *„Dacă ar trebui să iei o decizie cu privire la cariera ta, cum ai proceda?”* sau *„Dacă ai fi în această poziție, ce ai dori să faci?”*

5. **Afirmații verbale scurte:** Afirmațiile scurte, pozitive, vor ajuta clientul să se simtă mai confortabil și arată că suntem implicați și capabili să procesăm informația pe care ei o furnizează. Micile afirmații verbale ne ajută să continuăm conversația fără a întrerupe clientul sau a-i deranja fluxul ideilor. **Exemplu:** *„Am înțeles.” “„Înțeleg.” „Da, asta are sens.” „Sunt de acord.” Funcția acestor* afirmații este de a demonstra o înțelegere a ceea ce s-a spus (Jefferson, 2002 sau pentru a clama înțelegere, interes, acord sau atenție (Schegloff, 1982).

6. **Etichetarea emoțiilor:** Transpunerea emoțiilor în cuvinte, adesea va ajuta o persoană să vadă lucrurile într-un mod mai obiectiv. Pentru a ajuta o persoană să înceapă, folosim „deschizători de uși”. De exemplu, *„Simt că te simți frustrat/îngrijorat/anxios …”*.

7. **Amplificarea:** evidențierea unui aspect important sau pozitiv al situației.

8. **Concentrarea comunicării asupra momentului prezent - aici și acum-** O situație trecută este adusă în prezent prin adresarea unor întrebări precum**:** *„Ce simți acum?” „Ce crezi despre asta?”, „Ce știi acum?”.*

9. **Demonstrarea preocupării/afișarea empatiei**: Ar trebui să ne asigurăm că clientul înțelege că suntem capabili să le recunoaștem emoțiile și să le împărtășim sentimentele. Arătând compasiune, mai degrabă decât doar simțind-o, suntem capabili să ne conectăm cu clientul și să începem să stabilim un sentiment de încredere reciprocă. De exemplu: *„Sunt dornic să te ajut; Știu că treci prin niște provocări dificile.”*

10. **Validare:** Recunoașterea problemelor și sentimentelor individului. Ascultați cu deschidere și cu empatie și răspundeți într-un mod interesant. De exemplu, *„Apreciez disponibilitatea ta de a vorbi despre o problemă atât de dificilă…”*

11. **Pauză eficientă:** Faceți pauză în mod deliberat în punctele cheie, pentru subliniere. Acest lucru va comunica persoanei că ceea ce este comunicat este foarte important pentru ascultător.

12. **Tăcerea:** Ar trebui să permitem tăceri confortabile**,** pentru a încetini schimbul. Dăm unei persoane timp să gândească și să vorbească. De asemenea, tăcerea poate fi de mare ajutor în difuzarea unei interacțiuni neproductive.

13. **Mesaje de tip "Eu":** Folosind mesaje de tip "Eu" în afirmațiile noastre, ne concentrăm asupra problemei, nu asupra persoanei. Un mesaj de tip Eu, permite persoanei să știe ce simțim și de ce. De exemplu, „Știu că ai multe de spus, dar trebuie să. . ."

14. **Reamintirea informațiilor împărtășite anterior:** Încercarea de a-ți aminti concepte cheie, idei sau alte puncte critice pe care vorbitorul le-a împărtășit cu noi în trecut, este o tehnică bună. Aceasta demonstrează că nu doar ascultăm la ce ne spun ei în mod curent, dar și că suntem capabili să reținem informațiile și să ne reamintim anumite detalii specifice. De exemplu: *„Săptămâna trecută ați menționat noi idei despre cum să vă descurcați cu șeful dvs. Ați pus în practică vreuna dintre acestea?"*

15. **Dezvăluirea unor experiențe similare pentru a arăta înțelegere:** Discutarea unor situații comparabile nu doar va arăta vorbitorului că am interpretat corect mesajul lor, dar poate de asemenea să ajute la construirea relației. Dacă vorbitorul a împărtășit o problemă, furnizarea de informații despre modul în care am rezolvat o situație similară este valoroasă pentru alții. Exemplu: *„Și eu am trăit un conflict legat de întoarcerea mea la muncă, după nașterea fiului meu*." Dar, trebuie să subliniem că practicienii pot dezvălui informații personale despre ei înșiși clientului lor numai în circumstanțe limitate. Această tehnică ar trebui folosită doar dacă procesul de consiliere poate beneficia de pe urma acestui lucru, și dacă pare esențial pentru a ajuta practicienii să relaționeze mai eficient cu clientul.

16. **Redirecționarea:** Dacă clientul se manifestă exagerat de agresiv, agitat sau furios, acesta este momentul pentru a deplasa discuția către un alt subiect.

B. <u>Tehnici nonverbale</u>

Tehnicile nonverbale joacă de asemenea un rol important în ascultarea active și ar trebui exersate de către practicieni. Cu toate acestea, ar trebui să fim atenți, întrucât unele din aceste tehnici pot să nu fie adecvate în anumite situații sau culturi. Printre cele mai frecvente indicii nonverbale care arată înțelegere, sunt:

1. Zâmbete și încuviințări

Atunci când oferi vorbitorului câteva încuviințări simple îi arăți că înțelegi ceea ce spune. Încuviințarea din cap este un indiciu util, de susținere și nu comunică neapărat că ești de acord cu vorbitorul, ci doar că ești capabil să procesezi semnificația mesajului acestuia.

Asemănător încuviințării, un mic zâmbet încurajează vorbitorul să continue. Cu toate acestea, spre deosebire de încuviințare, zâmbetul comunică faptul că ești de acord cu mesajul lui sau că ești mulțumit de ceea ce are de spus. Un zâmbet poate ține locul unei afirmații verbale simple, putând ajuta la îndepărtarea oricărei tensiuni și la asigurarea sentimentului de confort al vorbitorului.

Dacă combinăm zâmbetul cu încuviințarea și cu ocazionalul *„da”* persoana care ne vorbește va simți că acordăm atenție mesajului său.

Zâmbetul și încuviințarea nu sunt desigur, întotdeauna adecvate. Nu trebuie să zâmbim dacă auzim vești proaste sau suntem mustrați. De asemenea, nu trebuie să încuviințăm din cap atunci când nu suntem de acord cu ceea ce auzim. În ambele cazuri, un simplu *„Înțeleg”* sau *”Pricep”* este suficient.

2. **Evitați mișcările ce arată distragerea atenției**

Poziția nemișcat poate să comunice concentrare. Pentru a face asta, ar trebui să încercăm să evităm să facem mișcări, ca de exemplu să ne uităm la ceas sau la telefon, să oftăm, să mâzgălim sau să ne jucăm cu pixul. Ar trebui de asemenea să evităm să avem schimburi de comunicări verbale sau nonverbale cu alte persoane în timp ce ascultăm clientul. Acest lucru îl poate face pe client să se simtă frustrat și inconfortabil.

3. **Menținerea contactului vizual**

A privi direct la cineva, îi demonstrează acestuia că are toată atenția noastră și că îl ascultăm. Trebuie să ne asigurăm că ne păstrăm privirea naturală, folosind încuviințări și zâmbete pentru a ne asigura că îl încurajăm, mai degrabă decât să îl facem pe client să se simtă intimidat și neliniștit. Trebuie să fim conștienți și de faptul că în anumite culturi contactul vizual este văzut ca o lipsă de respect.

4. **Limbajul corpului**

A fi relaxat este o modalitate foarte bună de a invita pe cineva să vorbească despre sine. Aplecarea ușor înainte în scaun, demonstrează că acordăm toată atenția, că ascultăm activ ce spune clientul nostru. Comunicăm foarte mult prin mișcările corpului nostru. De exemplu, a sta cu brațele și picioarele încrucișate, aduși de spate, poate da impresia că am pus o barieră și că nu ascultăm sau nu suntem interesați. A ne balansa brațele încolo și încoace poate fi un factor de distragere a atenției. În plus, încruntarea sau ridicarea din sprâncene, poate transmite repulsie sau judecată, ceea ce poate face clientul să se închidă, în timp ce zâmbetul în momentele potrivite demonstrează căldură umană, care ajută la construirea încrederii și la dezvoltarea relației (Griffin, 2006).

Blocaje ale ascultării active

Cu toate acestea, ascultarea eficientă nu este lipsită de provocări. Există un număr de obiceiuri în care ne angajăm mulți dintre noi, care vor face ca ascultarea activă să fie dificil de realizat într-o conversație. Următoarele obstacole pot să oprească comunicarea și ar trebui să fie evitate:

- Întrebările „De ce". Acestea tind să-i facă pe oameni defensivi.
- Reasigurare rapidă, spunând lucruri precum, *„Nu vă faceți griji pentru asta."*
- Oferirea de sfaturi specifice, pentru că schimbă dinamica conversației. De exemplu, *„Cred că cel mai bun lucru pentru tine este să treci la viața asistată."*
- Căutarea de informații și forțarea unei persoane să vorbească despre ceva despre care ar prefera să nu vorbească.
- Atitudinea de superioritate, pentru că face cealaltă persoană să se simtă prost. De exemplu, *„Săracul de tine, știu exact cum te simți."*
- Predica, pentru că te face să fii expertul în acea situație. De exemplu, *„Ar trebui să..." sau, „Nu ar trebui să…"*
- Întreruperea, pentru că arată că nu ești cu adevărat interesat de ceea ce are de spus cealaltă persoană (Grohol, 2020)

Consecințele eșecului procesului de ascultare activă

Prezența blocajelor în ascultarea activă sau a eșecului ascultarii active poate fi trăit de către client ca respingere, indiferență, lipsă de apreciere, dezamăgire și în cele din urmă el/ea se poate detașa/îndepărta de procesul de consiliere.

Ascultare activă: CE SĂ FACI și CE SĂ NU FACI

În concluzie, practicienii ar trebui (Johnson, 2008):

1. Să ofere persoanei care vorbește întreaga lor atenție.
2. Să asculte fără a judeca sau a lua o anumită poziție față cu privire la o problemă.
3. Să obțină o înțelegere a situației din punctul de vedere al celuilalt.
4. Să repete conversația cu propriile cuvinte, oferind interpretarea proprie sau înțelegerea conținutului transmis de client (parafrazarea). – Repetați ce ați auzit, pentru a verifica acuratețea. Folosiți cuvintele exacte ale vorbitorului atunci când aveți dubii că ați auzit corect; adeseori, este mai bine să parafrazăm ceea ce s-a spus.

   Reflectând conținutul a ceea ce spune clientului, verificați înțelegerea mesajului de către acesta. Reflectați înapoi către client sentimentele sale precum și conținutul (de exemplu *cum v-ți simțit atunci când…? Cum v-a afectat acest lucru…? Se pare că aceasta v-a înfuriat cu adevărat*).

5. Să fie cât mai exact în a sumariza sensul spuselor clientului, pe cât posibil.
6. Să încerce din nou dacă parafrazarea nu este exactă sau bine recepționată.
7. Să permită clientului să-și ducă gândurile la capăt fără a-l întrerupe. Aceasta de obicei include perioade scurte de tăcere, de exemplu de câteva secunde. Poate necesita un pic de practică înainte de a putea ști cât trebuie să aștepți înainte de a da un anumit tip de răspuns. Dacă practicianul nu este sigur, este întotdeauna mai bine să aștepte un pic mai mult decât să vorbească prea devreme și să întrerupă gândurile clientului.
8. Să arate că atenția lor este concentrată. Să realizeze contactul vizual, să se incline spre client atunci când interesul atinge vârful și să împărtășească orice cu un zâmbet sau alt răspuns natural.
9. Să provoace într-o manieră neamenințătoare și subtilă. De exemplu, o afirmație cum ar fi *„Este fără speranță.”*, ar trebui parafrazat ca: *“Acum ți se pare lipsit de speranță*”, sau o afirmație: *„Nu pot să fac nimic*”, poate fi parafrazată ca *„Nu poți să găsești nimic care să o rezolve”.*
10. Să nu încerce să forțeze conversația, să permită momente de tăcere și să fie conștient de limbajul corpului, să observe schimbările și să răspundă în concordanță cu acestea.
11. Ca pas final, dar nu mai devreme, consilierii pot alege să împărtășească situații similare pe care le-au trăit sau punctul lor de vedere asupra problemei. Ei pot chiar să împărtășească o opinie complet diferită de cea exprimată, atâta timp cât această împărtășire este făcută după ce au înțeles ceea li s-a comunicat.

Pe de altă parte, practicienii ar trebui să se abțină:

1. Să vorbească despre ei înșiși și să-și prezinte propriile reacții sau comentarii bine intenționate.
2. Să schimbe subiectul și să se gândească la ce vor spune în continuare.
3. Să dea sfaturi, să pună diagnostic, să liniștească, să încurajeze, să critice sau să momească clientul.
4. Să renunțe la contactul vizual. Întreruperea contactului vizual este ceva normal și ceva de așteptat, dar lipsa totală a contactului vizual comunică o lipsă de atenție.
5. Să utilizeze “mm” sau “ah” exclusiv sau inadecvat sau să repete mecanic cuvintelor lor.
6. Să pretindă că a înțeles persoana sau sensul spuselor acesteia chiar dacă în realitate lucrurile nu stau așa.
7. Să se lase distras de alte gânduri sau de evenimente din apropiere și să-și piardă concentrarea. Visatul cu ochii deschiși în timp ce pretinde că ascultă, cel mai probabil îl va frustra pe vorbitor.
8. Să permită clientului să alunece la un subiect mai puțin important, pentru că el simte că practicianul nu-l înțelege.

9. Să rezolve, să schimbe sau să îmbunătățească ceea ce a spus clientul – sau să termine propozițiile pentru ei. /Grăbirea vorbitorului. Aceasta poate fi o provocare, în special atunci când clientul intră în detalii excesive sau care nu au legătură cu povestea lui. Să facă tot posibilul să îi încurajeze politicos să revină la obiect.
10. Să umple fiecare spațiu de timp cu vorbe.
11. Să-și ignore propriile sentimente în acea situație.
12. Să întrerupă o propoziție. Chiar dacă există o pauză lungă, practicianul ar trebui să fie primul care să încurajeze finalizarea gândului de către vorbitor.

Metode de îmbunătățire a abilităților de ascultare activă

Jocul de rol

Jocul de rol este o metodă de training cognitiv care este utilizată într-o mare varietate de contexte și domenii de conținut (Rao & Stupans, 2012). În esență, este practica de a-i face pe cursanți să-și asume roluri specifice – de obicei unele cu care nu sunt familiarizați – și să le joace/interpreteze într-un scenariu pe bază de joc de rol, cu scopul de a învăța conținutul cursului sau de a înțelege „conceptele complexe sau ambigue" (Sogunro, 2004). Interpretarea rolului este o metodă de a reprezenta modalități specifice de a interacționa cu ceilalți în situații imaginare (Byrne, 1986), de a promova interacțiunea dintre cursanți și de a crește motivația (Ladousse, 1995). În plus, Budden (2006) spune că jocul de rol este activitatea de a vorbi atunci când te pui în locul altcuiva sau te plasezi într-o situație imaginară.

Când cursanții preiau abilitățile pe care le-au învățat în teorie și le pun în practică, aceasta crează o legătură cognitivă mai profundă cu materialul, făcându-l mai ușor de învățat. (Johnson&Johnson,1997). În cele din urmă, folosirea jocului de rol ca instrument de formare ajută cursanții să-și schimbe comportamentele și să folosească cele mai bune practici în medii din lumea reală (Beard, et. al., 1995).

Prin joc de rol, cursanții își pot îmbunătăți abilitățile de ascultare activă, deoarece pot exersa tehnicile învățate. Fiind angajați în jocul de rol, cursanții își aplică cunoștințele pentru a rezolva o anumită problemă, pot reflecta asupra problemelor și punctelor de vedere ale altora. Acest lucru ilustrează relevanța ideilor teoretice, plasându-le într-un context real, precum și complexitatea procesului decizional (Pavey and Donoghue, 2003)

Revizuirea literaturii de specialitate a lui Aspegren (1999) cu privire la modul în care studentul la medicină învață cel mai bine abilitățile de comunicare și ascultare activă a relevat faptul că pregătirea experiențială, din care face parte jocul de rol, a produs rezultate mult mai bune decât simpla instruire unidirecțională.

Ascultare activă și mindfulness/conștientizare

Atât ascultarea activă cât și mindfulness/conștientizarea se centrează pe importanța atenției și a orientarii prezente (spre deosebire de repetarea unui răspuns). Deoarece se suprapun conceptual, Shapiro și Mariels (2013) au sugerat că participarea conștientă, care este surprinsă prin observare, acțiune conștientă, ar trebui să prezică ascultarea activă deoarece atenția conștientă încurajează ascultătorul să se orienteze către cealaltă persoană și să rămână prezent. Ca și capacitate metacognitivă care afectează în mod distal comportamentul, atenția concentrată încurajează oamenii să-și recunoască nu doar propria stare afectivă din momentul prezent, ci îi orientează și către stimuli contextuali momentani, într-un mod curios, deschis și acceptant (Bishop et al., 2004). Aceste caracteristici de conștientizare ar trebui să influențeze ascultarea activă, ceea ce presupune ca persoana să fie atentă la stimuli contextuali pentru a înțelege informațiile și a răspunde eficient celeilalte persoane.

4.2 Sugestii de activități pentru îmbunătățirea abilităților de ascultare activă

Activitatea 1 – Studiu de caz: Haldi, solicitantul de azil

Informații pentru programatorul IT: Activitate tip B: camera de întâlnire

Tipul de activitate: Studiu de caz - Asumarea rolului - Experimentare

Obiective de învățare: Acest exercițiu își propune să-i ajute pe practicieni să parafrazeze detaliat ceea ce se spune, astfel încât clientul să aibă șansa de a se auzi expunându-și problemele și sentimentele asociate cu acestea. De asemenea, ajută practicienii să sumarizeze în mod eficient. Având șansa de a juca ambele roluri și de a compara, practicienii pot vedea singuri modul în care ascultarea activă poate dirija sesiunea de orientare în mod productiv.

Aspecte specifice: Activitate de grup (3 sau mai multe persoane)

Durata: 1 oră

Materiale necesare: Scenariu & Note pentru reflecție

Informații utile pentru formatori:

Activitatea va fi implementată în grupuri mici, de 3 persoane. În fiecare grup vor fi 3 roluri: Clienți, Practicieni și Observatori. Li se va prezenta scenariul (*disponibil pe platforma STRENGTh în variantă online și în format descărcabil).* Fiecare client se asociază cu un practician și un observator. Invitați cursanții care preiau rolul clientului (Haldi) să-și descrie încercările de a găsi un loc de muncă și să-și exprime furia, dezamăgirea și lipsa de încredere față de angajatorii din țara gazdă care nu sunt dispuși să angajeze imigranți. Cursanții care joacă rolul practicienilor, încearcă să-și ajute clienții să-și exprime problema și-i încurajează să vorbească, implementând cât mai multe tehnici de ascultare activă posibil, ca de exemplu sumarizarea, sondarea, parafrazarea, etc. O*bservatorul ține note despre tehnicile pe care practicianul le folosește și punctele care facilitează procesul de consiliere.*

Toți participanții vor trece prin toate cele trei roluri.

Fiecare joc de rol ar trebui să dureze în jur de 5-10 minute. La finalul fiecăruia, participanții sumarizează cât de bine a implementat practicianul strategiile de ascultare activă.

Formatorul poate supraveghea procesul jocului de rol iar în cazul în care este necesar, poate interveni pentru a ajuta participanții. La finalul acestui proces, toți participanții se adună împreună pentru a reflecta împreună asupra experienței lor.

Instrucțiuni: Citiți cu atenție scenariul dat și exersați tehnici de ascultare activă conform instrucțiunilor formatorului dvs.

Scenariu: Haldi, solicitantul de azil

„Haldi trebuie să-și găsească un loc de muncă în țara gazdă pentru a convinge autoritățile locale să-I acorde azil. El a încercat în mod repetat să obțină un loc de muncă, dar până în prezent nu a reușit, motiv pentru care devine din ce în ce mai disperat. În sesiunea de consiliere cu Despina, el exprimă furie, dezamăgire și lipsă de încredere față de angajatori care nu doresc să angajeze migranți în afacerile lor. El simte că toată lumea din țară este ostilă și are prejudecăți împotriva lui ca imigrant”.

Note pentru reflecție: *După ce partea de ascultare activă a fost finalizată, fiecare pereche petrece un minut pentru a revedea cât de aproape a fost practicianul de ceea ce a spus și a avut nevoie clientul și pentru a verifica care din următoarele răspunsuri de ascultare activă au încercat și cât de bine le-au demonstrat. Apoi participanții fac schimb de roluri și jocul se repetă. Când toți participanții își termină exercițiul de joc de rol, ei pot împărtăși ce au realizat prin acest exercițiu.*

Răspunsuri de tip ascultare activă:

Construirea încrederii și stabilirea relației

Demonstrarea preocupării

Afirmații verbale scurte

Adresarea de întrebări deschise

Adresarea de întrebări specifice

Parafrazarea

Abținerea de la a face judecăți

Reafirmarea

Sumarizarea

Reflectarea

Oferirea de feedback

Oferirea de sprijin

Verificarea percepțiilor

Dezvăluirea unor situații similare

Activitatea 2 – Întrebări de clarificare versus întrebări de sondare

Informații pentru programatorul IT: Activitate de tip E: dați click pe răspunsul corect. Cursantului i se vor da frazele și și lângă fiecare dintre ele va trebui să aleagă dintre răspunsurile de sondare (P) și clarificare (C).

Tipul de activitate: Exercițiu experiențial

Obiectivele de învățare: Acest exercițiu își propune să-i ajute pe practicieni să facă diferența între întrebările de sondare și întrebările de clarificare și să vadă în practică modul în care aceste întrebări acționează ca motivatori pentru ca clientul să vorbească despre evenimente și sentimente pe care s-ar putea simți incomod să le dezvăluie. Cu acestea, clientul devine capabil să definească cauzele unei probleme și să găsească soluțiile pentru aceasta sau să rezolve o dilemă de viață, deoarece el este stimulat să se gândească la problemele dificile mai profund, cu mai multă precizie și claritate.

Aspecte specifice: Activitatea poate fi realizată individual, dar funcționează mai bine în grupuri. Cursanții pot categoriza tipul de întrebări singuri sau în grupuri mici apoi se întorc într-un grup mare pentru a reflecta asupra experienței lor din cadrul activității.

Durata: 30 minute
Material necesar: Lista de întrebări (formular online)

Informații utile pentru formator:

La început, reamintiți-le cursanților diferența dintre întrebările de clarificare și cele de sondare, apoi informați-i că li se va da o listă de întrebări (disponibilă pe platforma STRENGTh), pe care vor trebui să le categorizeze în 2 grupuri: întrebări de sondare și de clarificare. Ei pot să facă acest lucru singuri sau în grupuri mici (2-3 persoane). După ce au terminat sarcina atribuită ei revin într-un grup pentru a reflecta asupra experienței lor.

Instrucțiuni:

În exercițiul următor, va trebui să alegeți dacă întrebarea este de clarificare* sau este de sondare**.

*Întrebările de clarificare sunt simple întrebări de fapt. Ele clarifică problema sau dilema. Ele au răspunsuri factuale simple și nu oferă utilizatorului material pentru gândire. Se poate face diferența între o întrebare de clarificare și una de sondare deoarece pentru a răspunde la o întrebare de clarificare clientul nu trebuie să se gândească dinainte.

**Întrebările de sondare sunt întrebări deschise care au intenția de a-l face pe client să se gândească mai profund la problema în cauză. Dacă o întrebare de sondare nu are acest efect, ea poate fi considerată ca sfat dedus de către practician sau ca o recomandare: de examplu: Nu crezi că ar trebui… O întrebare de sondare bună ar trebui să permită răspunsuri multiple, să împuternicească clientul pentru a rezolva problema sau dilema și a stimula gândirea reflexivă.

Întrebări

Există ceva care îți place în mod deosebit în studiile tale? S

Ai un coleg de cameră? C

Cum ai ales acest domeniu de studiu? S

Ești mulțumit de ceea ce studiezi? De ce? S

La ce materie ai avut rezultate mai bună anul acesta? C

Ești îngrijorat de ceva în această perioadă? S

Cum te simți când dai un test? C

De cât timp studiezi la acel colegiu? C

În ce an ești? C

Ai frați sau surori? C

Cât timp studiezi într-o săptămână? C

Ai împărtăși o problemă cu părinții tăi? Dece? S

Care sunt hobby-urile tale? C

Ai putea să-mi descrii o zi obișnuită de facultate? S

Ce ți-ar plăcea să faci după ce termini facultatea? Ce planuri ai după absolvire? S

Ai putea să-mi spui mai multe despre relația ta cu părinții? S

Cum ai descrie relația pe care o ai cu familia ta? S

Imaginează-ți că există la facultate o cutie în care fiecare student ar putea să pună o bucată de hârtie cu una dintre plângerile referitoare la facultate, descrisă în scris. Care ar fi a ta? S

Te poți gândi la o soluție posibilă pentru a elimina problema din reclamația pe care ai menționat-o? S

Care este profesia mamei tale? C

Care este profesia tatălui tău? C

La ce școală ai urmat? C

Unde ai locuit cu familia ta înainte de a merge la facultate? C

Ai vorbit vreodată cu un tutor despre ceva care te preocupă? C

Ai bani de buzunar? C

Ți s-a întâmplat vreodată ceva ce ți-ai dori să schimbi, dacă ai avea posibilitatea? S

Ești mulțumit de performanța ta ca student? Există ceva ce ai dori să schimbi? S

Ai prieteni la facultate? C

Ce fel de informații ai împărtăși cu ei? S

Cine este prietenul tău cel mai bun? C

Ții legătura cu vreunul din prietenii de la școală? C

De ce îți este cel mai mult teamă că se va întâmpla dacă situația rămâne așa cum este? S

Ai lucrat vreodată? C

Ți-ar plăcea să ai un loc de muncă part-time în timpul facultății? C

Povestește-mi mai multe despre copilăria ta. Povestește un incident de care îți amintești cu nostalgie, dar și un eveniment jenant? S

Există ceva care te enervează în mediul de la facultate? De ce? S

Ai o prietenă? C

Întrebări de reflecție:

- *Cât de ușoară a fost această activitate?*
- *Ai avut dificultăți în a face distincția între întrebările de sondare și întrebările de clarificare?*
- *Ce ai învățat?*

Activitatea 3 – Joc de rol prin folosirea întrebărilor, reflecției și parafrazării

Informații pentru programatorul IT: Activitate de tip B – camera de întâlnire.

Tipul de activitate: Joc de rol

Obiective de învățare: Acest exercițiu își propune să ajute practicienii să utilizeze întrebări de clarificare și deschise în consilierea de carieră cu ajutorul unor studii de caz reale. Participanții experimentează direct impactul pe care îl au acestea în procesul de consiliere și să identifică dificultățile. Ei învață de asemenea să reflecteze și să parafrazeze în mod eficient deoarece primesc feedback de la colegii consultant, la fața locului.

Aspecte specifice: Activitate de grup (lucru în pereche)

Durata: 45 minute

Material necesar**:** 4 declarații/ afirmații (disponibile pe platformă)

Informații utile pentru formator:

Aduceți cursanții în grupuri de 2 persoane și oferiți-le cele 4 afirmații, explicându-le că acestea au fost făcute în cadrul unor incidente din viața reală, de către mai mulți clienți. Apoi, invitați-i să intre în rolurile de practician și de client. Fiecare dintre ei va primi 2 afirmații pentru a lucra ca practician și 2 pentru a lucra ca client. În cazul practicianului, îl veți informa că trebuie să implementeze tehnici specifice de ascultare ativă după cum urmează:

1. *o întrebare de clarificare pentru fiecare afirmație*
2. *două întrebări deschise care ar încuraja clientul să se deschidă și să ofere informații (ei trebuie să interpreteze dialogul)*

3. *să utilizeze reflecția și parafrazarea luând în considerare conținutul dar și sentimentele exprimate prin cuvintele clientului.*

Când ambii cursanți au terminat jocul de rol, ei se întorc într-un grup pentru a împărtăși cu ceilalți cursanți experiența lor.

Instrucțiuni: Veți primi 4 afirmații făcute de clienți în cadrul unor incidente din viața reală. Citiți-le, apoi lucrați în perechi. O persoană va fi practicianul iar cealaltă clientul în cazul a două afirmații, apoi rolurile se vor schimba pentru celelalte două afirmații.

În fiecare caz, ca practician ar trebui să:

a. formulați o întrebare clarificatoare de succes pentru fiecare afirmație
b. formulați două întrebări deschise care l-ar încuraja pe clientul dvs să se deschidă și să ofere informații. Jucați dialogul.
c. Activați-vă ascultarea reflexivă: utilizați reflectarea și parafrazarea ținând cont de conținutul dar și sentimentele exprimate prin cuvintele clientului dvs.

Afirmații:

1: Sunt blocat cu studiile mele. Ies cu prietenii în fiecare zi. De asemenea, lipsesc intenționat de la cursuri.

2: Sunt supărat pe mama mea. Ea nu mă acceptă. Ea nu comentează niciodată progresul meu, notele mele, nici măcar atunci când am câștigat o medalie. În schimb, ea întotdeauna îl laudă pe fratele meu mai mic!

3: Am o pasiune pentru volei și sunt bună la limbi străine, dar eu nu vreau o carieră în limbi străine, spre deosebire de părinții mei.

4: Nu vreau să fac nimic. Nu-mi pasă de viitor. Nu-mi place nimic.

Întrebări pentru reflecție: *După încheierea jocului de rol, împărtășiți-vă experiența făcând referire la următoarele:*

1. *Ai întâmpinat dificultăți în situațiile de joc de rol și dacă da, care au fost acestea (ca practician dar și ca client)?*
2. *Există ceva ce ai fi putut face mai bine dacă ai fi avut ocazia sau ai fi putut folosi alte tehnici/răspunsuri?*
3. *Care sunt sentimentele tale în legătură cu acest poces?*

Activitatea 4 – Reflectarea nevoilor emoționale și parafrazarea

Informații pentru programatorul IT: Activitate de tip B – camera de întâlnire.

Tipul de activitate: Joc de rol

Obiective de învățare: Scopul acestui exercițiu este de a vă ajuta în exersarea parafrazării și a reflectării, nu doar a cuvintelor reale ale clientului dar și a emoțiilor sale, a expresiilor faciale, limbajul corpului, postura și tonul vocii. Parafrazarea este cheia pentru construirea încrederii reciproce și pentru dezvăluirea problemelor ce trebuie discutate în sesiunea de consiliere. Clientul este ajutat să audă ceea ce a exprimat, prin intermediul practicianului, iar acest lucru îl ajută să-și înțeleagă mai bine cazul precum și nevoile, pe o bază mai realistă.

Aspecte specifice: Activitate de grup (2 persoane și mai mult – lucru în perechi)

Durata: 45 minute

Material necesar: 14 declarații (disponibile pe platformă)

Informații utile pentru formator:

Organizați cursanții în grupuri de două persoane și dați-le cele 14 declarații care sunt preluate din viața reală. Explicați-le că fiecare dintre ei trebuie să joace ambele roluri, cel al clientului (exprimând declarațiile una câte una) și cel al practicianului, exersând parafrazarea, concentrându-se pe emoția exprimată în fiecare caz. Fiecare cursant va alege 7 declarații (diferite de cele ale celuilalt cursant) pentru a juca un rol.

După terminarea jocului de rol adunați cursanții într-un singur grup pentru a-și împărtăși experiența.

Instrucțiuni: Preiei rolul clientului și exprimi afirmațiile date una câte una. Persoana de lângă tine preia rolul practicianului și încearcă să parafrazeze formularea clintului arătându-i că reflectă emoția exprimată. Schimbați rolurile (alegeți 7 afirmații de fiecare persoană pentru a exersa ca practician)

De exemplu:

Client: Mi-a spus că mă va ajuta dar nu a făcut-o. M-a mințit.

Practician: Te simți trădat pentru că prietenul tău și-a încălcat promisiunea de a te ajuta.

Afirmații de utilizat:

1) Tatăl meu mă depreciază în mod constant. Îl urăsc.

2) Am auzit-o pe mama spunând că și-ar fi dorit să nu mă fi născut niciodată.

3) Prietena mea a răspândit zvonul că i-am furat iubitul. Nu pot să suport asta.

4) Colegul meu mă acuză de lucruri pe care nu le-am făcut niciodată.

5) Îmi prezentam eseul colegilor. Tocmai atunci a intrat șeful și am înghețat.

6) Soția mea mi-a spus că am fost o dezamăgire în viața ei. Am vrut să dispar din scenă.

7) Am avut o recenzie proastă, iar mama mi-a spus că aștepta mai mult din partea mea. Pur și simplu am plecat.

8) Șeful a spus în fața tuturor că voi primi promovarea. Acum mă ignoră. În plus, promovarea a fost dată cuiva mai tânăr și cu mult mai puțină experiență.

9) Nu știu ce domeniu de studiu să urmez. Îmi place fizica, dar mi-ar plăcea de asemenea să devin doctor.

10) Locuiesc în țară de 7 ani, dar încă sunt străin. Șeful promovează în mod constant localnici care îmi sunt inferiori ca rang. Ar trebui să-mi sau demisia sau să cer politicos mai mult la locul meu de muncă actual?

11) Am fost concediat. Am 48 de ani. Nu voi mai găsi un loc de muncă.

12) Nu cunosc pe nimeni în acest oraș unde soțul meu și-a găsit un loc de muncă acum o lună.

13) Nu-mi place meseria mea. Totul este rutină.

14) Nimeni nu vorbește cu mine în clasă și am auzit pe cineva șoptind că nu mă place.

Întrebări pentru reflecție:

După terminarea jocului de rol cursanții își împărtășesc experiența făcând referire la următoarele:

1. *Ai reușit să faci reflecțiile potrivite asupra a ceea cea exprimat clientul tău?*
2. *Ca client, crezi că practicianul ți-a exprimat sentimentele și cuvintele în mod corect?*
3. *Care sunt sentimentele tale în legătură cu acest proces?*

Activitatea 5: Ascultarea cuvânt cu cuvânt

Informații pentru programatorul IT: Activitate de tip B – camera de întâlnire.

Tipul de activitate: Exercițiu experiențial

Obiective de învățare: Este de așteptat ca participanții să învețe să asculte fiecare cuvânt din discursul altcuiva. Ei trebuie să asculte în așa fel încât toate informațiile furnizate de către vorbitor să fie disponibile pentru ascultător exact așa cum sunt, fără a face presupuneri. Acest exercițiu ajută cursantul să fie precis atunci când îi ascultă pe ceilalți.

Aspecte specifice: Activitate de grup (lucru în perechi)

Durata: 45 minute

Note utile pentru formator:

Puneți cursanții să lucreze în perechi explicându-le instrucțiunile activității. Ambii participanți ar trebui să preia ambele roluri (ascultător și vorbitor).
După ce ambii participanți au terminat sarcina atribuită, ei se întorc într-un grup pentru a reflecta asupra experienței lor.

Instrucțiuni:
Vă veți organiza în perechi. Unul va fi vorbitorul, iar celălalt ascultătorul. Puteți începe o conversație pe o temă semnificativă pentru dvs (o experiență neplăcută, un incident ce include tensiune emoțională etc.). Ascultătorul ar trebui să se concentreze pe ceea ce spune vorbitorul, fără a critica sau judeca. Vorbitorul spune două propoziții scurte care formează un întreg. Ascultătorul repetă propozițiile textual, fără să adauge sau să înlăture nimic din discurs. Vorbitorul formează apoi un discurs din 5 propoziții, iar ascultătorul le repetă textual. După aceea rolurile sunt inversate, iar procesul începe din nou. La finalul jocului de rol, veți realiza o sinteză a ceea ce ați învățat din primirea mesajului textual al unei alte persoane.

Întrebări pentru reflecție:
De ce anume ai devenit conștient prin această sarcină?
Ce ai învățat din această sarcină?
Cum a decurs această sarcină?
Ai reușit să repeți toate întrebările în formă textuală?
În calitate de vorbitor, ce sentiment ai experimentat în timp ce ți-ai auzit propriile gânduri de la ascultător?

Activitatea 6 – Reformularea dilemei

Informații pentru programatorul IT: Activitate de tip B – camera de întâlnire.

Tipul de activitate: Joc de rol

Obiective de învățare: Acest exercițiu își propune să echipeze practicianul cu abilitatea de a reflecta eficient dilema clientului său și cât mai clar și deschis cu putință. Această tehnică permite clientului să cântărească argumentele pro și contra ale fiecărei opțiuni înainte de a lua decizia, gândindu-se la rezultatele posibile, într-o manieră logică și informată. În acest mod clientul se simte mult mai stăpân pe situație.

Aspecte specifice: Activitate de grup (2 persoane– lucru în perechi)
Durata: 30 minute
Material necesar: 6 afirmații (disponibile pe platformă)

Informații utile pentru formator:

Aduceți cursanții în grupuri de două persoane și dați-le cele 6 afirmații. Explicați-le că fiecare dintre ei trebuie să joace ambele roluri, cel al clientului (exprimând afirmațiile una câte una) și cel al practicianului, exersând reflectarea și încercând să reformuleze dilema clientului. Fiecare dintre cursanți va alege 3 afirmații (diferite de afirmațiile celuilalt cursant) pentru a juca rolul practicianului.

După ce terminați jocul de rol, aduceți toți cursanții într-un grup pentru a-și împărtăși experiența.

Instrucțiuni: Îți asumi rolul clientului și exprimi afirmațiile date una câte una. Persoana de lângă tine preia rolul practicianului și încearcă să te îndepărteze de dilemma, reformulând-o, pentru a te determina să te gândești deschis la opțiuni. Veți juca dialogul, apoi schimbați rolurile (alegeți câte 3 afirmații de persoană pe care să le exerseze ca practician).

Exemplu:

Client: Nu sunt sigur dacă ar trebui să îmi iau o diplomă post-universitară sau să optez pentru a-mi găsi un loc de muncă legat de studiile mele de licență.

Practician: Dacă te-am înțeles corect, dilema ta este dacă preferi să faci un master sau să îți găsești un loc de muncă legat de studiile tale.

Afirmații

1) Locuiesc în țară de 7 ani, dar încă sunt străin. Șeful promovează în mod constant localnici care îmi sunt inferiori ca rang. Ar trebui să-mi sau demisia sau să cer politicos mai mult la slujba mea actuală?

2) Studiul în străinătate îmi va deschide orizonturile și perspectivele viitoare de carieră, dar este destul de costisitor.

3) Mutarea împreună cu iubitul meu mă va ajuta să economisesc bani, dar nu mă voi concentra la fel de mult pe studii.

4) Demisia de la locul de muncă mă va salva de la rutină, dar nu știu dacă voi găsi ceva mai motivant și provocator prea curând.

5) Am un loc de muncă stabil și un salariu rezonabil. Să lucrez pe cont propriu nu este un risc pentru că cunosc munca, dar nu va exista un venit constant.

6) Nu mă simt suficient de bun pentru a urma o carieră în acel domeniu. Nu știu dacă să caut un loc de muncă similar sau să mă înscriu la un nou seminar de formare?

Întrebări pentru reflecție:

1. *Ai reușit să reformulezi dilema clientului tău?*
2. *Care sunt sentimentele tale asociate acestui proces?*

Activitatea 7 – Întrebări motivante pentru interviu

Informații pentru programatorul IT: Activitate de tip B: Camere de întâlnire

Tipul de activitate: Joc de rol

Obiective de învățare: Acest exercițiu de parafrazare își propune nu doar să reformuleze cu succes ceea ce se spune ci și să motiveze clientul în continuare pentru a dezvălui ceea ce îl preocupă precum și emoțiile resimțite cu privire la problemă. Încurajând clientul să vorbească, acesta este ajutat să ia o decizie informată cu privire la acțiunea sau planul de acțiuni care i se potrivește cel mai bine și să rezolve orice dileme sau probleme de indecizie pe care le-ar putea avea.

Aspecte specifice: Activitatea poate fi realizată individual, dar funcționează mai bine în grupuri.

Durata: 45 minute

Materiale necesare: Listă cu 10 afirmații (disponibile pe platformă)

Informații utile pentru formator:

În cazul activității individuale: Informați cursanții că li se vor da 10 afirmații al căror conținut vor trebui să-l parafrazeze, folosind o întrebare de interviu motivantă. După ce au terminat activitatea, ei se întorc într-un grup pentru a reflecta asupra experienței lor.

Activitate de grup: Așezați cursanții în perechi și dați-le cele 10 afirmații, pe care trebuie să le joace (practician și client). Informați-i că fiecare din ei trebuie să joace ambele roluri, exersând parafrazarea conținutului afirmației/enunțului prin folosirea unei întrebări de interviu motivante. Fiecare cursant va alege 5 enunțuri (diferite de afirmațiile celuilalt cursant) pentru a juca rolul practicianului. După terminarea jocului de rol, aduceți toți cursanții într-un singur grup pentru a-și împărtăși experiența.

Instrucțiuni:

Citiți cu atenție fiecare dintre afirmații, și încercați să-i parafrazați conținutul printr-o întrebare de interviu motivantă.

În cazul în care lucrați în pereche, preia rolul clientului și exprimă pe rând afirmațiile date. Persoana de lângă tine preia rolul practicianului și încearcă să parafrazeze ceea ce este comunicat de către tine (ca client) folosind o întrebare de interviu motivantă. Schimbați rolurile (alegeți câte 5 afirmații pentru fiecare persoană pe care să le exerseze ca practician)

EXEMPLU: Client: Mi-ar plăcea să obțin o poziție mai înaltă în organizația mea.

Practician: Vrei să spui că ți-ar plăcea să ai mai multe responsabilități?

Afirmații

1) Mă simt nesigur să lucrez pe cont propriu pentru că venitul meu nu este constant.

2) Nu știu dacă voi reuși, acceptând această ofertă de loc de muncă ce presupune atingerea unui obiectiv de vânzări mai solicitant – aproape dublu.

3) Niciuna dintre alegeri nu mă mulțumește. Trebuie să caut ceva nou.

4) Studiul finanțelor mă va bloca la lucrul într-un birou, iar mie îmi place să călătoresc.

5) Munca după absolvire este o opțiune foarte bună, dar mie îmi place foarte mult să învăț.

6) Oamenii spun că munca de secretară nu mai este cerută atât de mult. Dar eu la asta mă pricep.

7) Vreau să-mi întemeiez propria familie, dar nu câștig destul pentru a face pasul.

8) Divorțul îmi va crea prea multe dificultăți financiare.

9) Nu am chef să mă duc la muncă. Sunt plictisit.

10) Nu îmi place nimic. Nu știu ce să studiez.

Întrebări pentru reflecții:

1. *Ai reușit să formulezi întrebările motivante potrivite pentru interviu?*
2. *A fost ușor pentru toată lumea să folosească întrebările corecte/potrivite?*
3. *În calitate de client, crezi că practicianul a folosit întrebările potrivite?*
4. *Care sunt sentimentele tale în legătură cu acest proces?*

Activitatea 8. Practicianul care derutează

Informații pentru programatorul IT: Activitate de tip B : Camere de întâlnire

Tipul de activitate: Joc de rol

Obiective de învățare: Acest exercițiu își propune să aducă la suprafață cele mai comune greșeli pe care le poate face practicianul într-o sesiune, atunci când ascultă povestea vieții clientului său. De asemenea, arată modul în care aceste greșeli afectează atitudinea clientului, sentimentele sale și relația dintre practician și client în ansamblu.

Aspecte specifice: Activitate de grup (cel puțin 3 persoane - una va fi practicianul, cealaltă clientul și un facilitator)

Durata: 40 minute

Note utile pentru formator: *Aceasta este o activitate de joc de rol, în care trebuie să îndrumați participanții să joace conform scenariului. Ar trebui să dirijați conversația dintre client și practician conform scenariului următor:*

- Clientul se gândește la o problemă legată de carieră. El/ea ar trebui să încerce să fie cât mai concret cu putință în ceea ce va povesti. El/ea începe să spună povestea, descriindu-și inclusiv sentimentele.

-Practicianul întrerupe și pune o întrebare.

-Clientul continuă să povestească.

-Practicianul schimbă brusc subiectul discuției.

-Clientul încearcă să redirecționeze conversația la ceea ce îl preocupă.

-Practicianul pare distras de altceva: ceasul lui, hârtiile lui, ceva ce se întâmplă.

-Clientul continuă să vorbească și își exprimă sentimentele legate de problema sa.

-Practicianul îl întrerupe și îi termină propoziția.

-Clientul, nedumerit, încearcă să-și continue povestea.

Întrebări pentru reflecție:

Pentru cei ce au jucat rolul practicianului: Cum ar trebui să se simtă clientul?

Pentru cei ce au jucat rolul clientului: Exprimați ce ați simțit în legătură cu atitudinea practicianului și dacă ați ați reușit să vă exprimați.

Activitatea 9: Limbajul trupului

Informații pentru programatorul IT: Activitate de tip B: Camere de întâlnire

Tipul de activitate: Joc de rol

Obiective de învățare: Scopul acestui exercițiu este de a evidenția semnificația acțiunilor non-verbale în procesul de consiliere. Participanții se vor concentra asupra limbajului corpului și asupra modului în care aceste semnale non-verbale pot interfera în procesul de consiliere.

Aspecte specifice: Activitate de grup (cel puțin două persoane sunt necesare pentru jocul de rol și o a treia ca observator)

Durata: 40 minute

Note utile pentru formator:

Activitatea va fi implementată în grupuri mici (3 persoane-3 roluri). Participanții sunt împărțiți în trei grupuri: Clienți, Practicieni și Observatori. Prezentați-le instrucțiunile activității, după cum urmează: "Clientul" povestește o experiență pe care dorește să o împărtășească. "Practicianul" depune toate eforturile pentru a încuraja clientul prin voce, limbajul corpului, expresii faciale și gesturi, dar fără a pronunța cuvinte reale. O*bservatorul notează reacțiile ambilor participanți.* Aceasta va dura 5 minute. Apoi, ei schimbă rolurile. Toți participanții vor trece prin toate cele 3 roluri. După terminarea jocului de rol, ei vin într-un grup pentru a discuta cu ceilalți cursanți.

Instrucțiuni: Faceți grupuri de câte trei (client, practician și observator). În calitate de client, amintiți-vă de o experiență pe care doriți să o împărtășiți. În calitate de practician, depuneți tot efortul pentru a încuraja clientul prin voce, limbajul corpului, expresii faciale și gesturi dar fără a pronunța cuvinte reale. În calitate de observator notați orice observație utilă care poate ajuta procesul de consiliere. Fiecare joc de rol va dura role 5 minute. Apoi schimbați rolurile.

Note pentru reflecție:

- *Ce ai observat după această activitate?*
- *Cât de utile au fost acțiunile non-verbale în procesul de consiliere ?*
- *Care dintre ele au fost cele mai eficiente?*

4.3 Exerciții de auto-evaluare

Următoarele întrebări cu răspunsuri multiple vă vor ajuta să reflectați asupra materialului educațional al secțiunii și să vă evaluați înțelegerea conceptelor de bază relevante și a fundamentelor teoretice. (5 întrebări pentru fiecare secțiune)

Întrebarea 1

La ce se referă abilitățile de ascultare activă?

1. Asistarea cuiva pentru a vorbi în fața altora
2. A auzi un vorbitor fără a-i reține mesajul
3. A fi capabil să asculți mai mult de o persoană în același timp
4. A te concentra complet asupra unui vorbitor, a-i înțelege mesajul, a înțelege informația și a-i răspunde într-o manieră atentă

Întrebarea 2

Ce este comun atât în ascultarea activă cât și în mindfulness/conștientizare?

1. Sunt tehnici de relaxare
2. Se concentrează pe importanța atenției și a orientării prezente
3. Necesită mai mult de 2 persoane pentru a fi eficiente
4. Sunt orientate spre viitorul persoanelor implicate

Întrebarea 3

Care dintre următoarele este o tehnică de ascultare activă non-verbală?

1. Parafrazarea
2. Sondarea
3. Reflectarea
4. Contactul vizual

Întrebarea 4

A pretinde că ai înțeles persoana sau ce a vrut să spună chiar dacă nu ai făcut-o este uneori necesar pentru a fi eficient în ascultare.

Corect

Greșit

Întrebarea 5

Ascultarea activă constă din:

1. Participarea, înțelegerea și interpretarea mesajelor
2. A fi motivat și energizat pentru a te ocupa de o altă persoană

3. Semnalarea verbală și nonverbală că un mesaj a fost recepționat și înțeles
4. Toate cele de mai sus

4.4 Resurse pentru studiu suplimentar & Referințe

The power of listening: https://www.youtube.com/watch?v=saXfavo1OQo

5 ways to listen: https://www.youtube.com/watch?v=cSohjlYQI2A

Referințe

Aspegren, K. (1999). BEME Guide No. 2: Teaching and learning communication skills in medicine-a review with quality grading of articles. *Medical Teacher*, 21(6), 563-570.

Barrett-Lennard, G. T. (1962). Dimensions of therapist response as causal factors in therapeutic change. *Psychological Monographs*, 76, 1–36.

Beard, R.L., Salas, E., & Prince, C. (1995). Enhancing transfer of training: Using role-play to foster teamwork in the cockpit. *The International Journal of Aviation Psychology*, 5(2), 131-143.

Bishop, S., Lau, M., Shapiro, S., Carlson, L. & Anderson, N. & Carmody, J. (2004) Mindfulness: A proposed operatinals definition. *Clinical Psychology Science and Practice,* 9 (3), 76-80. doi: 10/1093/clipsy/bhp077

Bodie, G. D. (2011). The understudied nature of listening in interpersonal communication: Introduction to a special issue. *International Journal of Listening, 25, 1-9*. doi: 10.1080/10904018.2011.536462

Bodie, G. D., & Jones, S. M. (2012). The nature of supportive listening II: The role of verbal person centeredness and nonverbal immediacy. *Western Journal of Communication, 76,* 250-269. doi: 10.1080/10570314.2011.651255

Bodie, G. D., Vickery, A., & Gearhart, C. G. (2013). The nature of supportive listening I: Exploring the relationship between supportive listeners and supportive people. *International Journal of Listening, 27*, 39-49. doi: 10.1080/10904018.2013.732408

Bodie, G. D., Jones, S. M., Vickery, A. J., Hatcher, L., & Cannava, K. (2014). Examining the construct validity of enacted support: A multitrait-multimethod analysis of four perspectives for judging immediacy and listening behaviors. *Communication Monographs, 80*, 495-523. doi: 10.1080/03637751.2014.957223

Budden, J. (2006). *Role play*. UK, London: BBC.

Byrne, D. (1986). *Teaching oral English: longman handbooks for English teacher*s. Singapore: Longman Group, 1986.

Cramer, S. F. (1998). C*ollaboration: A success strategy for special educators.* Needham Heights, MA: Allyn & Bacon.

Egan, G. (1998). *The skilled helper: A problem-management approach to helping* (6th ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole Publishing Company.

Gearhart, C., & Bodie, G. D. (2011). Active-empathic listening as a general social skill: Evidence from bivariate and canonical correlations. *Communication Reports, 24*, 86-98. doi: 10.1080/08934215.2011.610731

Gordon, T. (2003) *Teacher effectiveness training*. New York: Three Rivers Press.

Griffin, E. (2006). *A first look at communication theory* (6th ed.). McGraw-Hill.

Grohol, J. (2020). Become a Better Listener: Active Listening. *Psych Central*. Retrieved on November 19, 2020, from https://psychcentral.com/lib/become-a-better-listener-active-listening/

Jefferson, G. (2002). Is ‘‘no’’ an acknowledgment token? Comparing American and British uses of (+)/() tokens. *Journal of Pragmatics* 34, 1345–1383.

Johnson, S. M. (2008). *Emotionally focused couple therapy.* In A. S. Gurman (Ed.), *Clinical handbook of couple therapy* (p. 107–137). The Guilford Press.

Johnson, D.W. & Johnson, F.P. (1997). *Joining Together: Group Theory and Group Skills*, 6th ed. Boston, MA: Allyn & Bacon.

Kikusi, T., Winslow, J., & Mori, Y. (2006). Social buffering: Relief from stress and anxiety. *Philosophical Transactions of the Royal Society* B, 361, 2215–2228.

Meier, S. T., & Davis, S. R. (1997). *The elements of counseling* (3rd ed.). Pacific Grove, CA: Brooks/Cole Publishing Company.

Ladousse, G. (1995). *Role play*. New York: Oxford University Press.

Larson, L. M., & Daniels, J. A. (1998). Review of the counseling self-efficacy literature. *The Counseling Psychologist, 26*(2), 179–218. https://doi.org/10.1177/0011000098262001

McLeod, J., & McLeod, J. (2011). *Counselling skills: A practical guide for practitioners and helping professionals*. Maidenhead: Open University Press.

Natiello, P. (2001). *The Person-Centred Approach: A passionate presence*. Ross-on-Wye, UK: PCCSBooks.

Nelson-Jones, R. (2012). *Introduction to Counselling Skills*. LA: Sage Plubications Ltd.

Nelson-Jones, R. (2013). *Practical Counselling and Helping Skills*. LA: Sage Plubications Ltd.

Norton R. W. & Pettegrew, L. S. (1979). Attentiveness as a style of communication: a structural analysis. *Communication Monographs,* 1979; 46:13–26.

Pavey J. and Donoghue D. (2003) *The use of role play and VLEs in teaching Environmental Management*, PLANET, 10, 7-10

Rao, D. & Stupans, I. (2012). Exploring the potential of role play in higher education: development of a typology and teacher guidelines. Innovations in Education and Teaching International, 49(4), 427-436.

Rogers C. R. (1951). *Client-Centered Therapy*. Boston: Houghton-Mifflin

Rogers, C. R. (1995b). *A way of being*. Boston: Houghton Mifflin. [Original work published 1980]

Rogers, C., & Farson, R. (1987). Excerpt from Communicating in Business Today, R.G. Newman, M.A. Danzinger, M. Cohen (eds), D.C. Heath & Company.

Schegloff, E. (1982), ”Discourse as an interactional achievement: some uses of 'uh huh' and other things that come between sentences”, *In Analyzing Discourse: Text and Talk (Deborah Tannen, ed.)*, Washington, D.C., Georgetown University Press, pp. 71–93.

Shapiro, S. L., & Mariels, T.R. (2013). Mindfulness: Cultivating mindfulness through listening. In J.J. Froh & Parks (Eds.), *Activities for teaching positive psychology: A guide for instructor* (pp. 99-103). Washington, DC: American Psychological Association. Doi: 10.1037/140

Smaby, M. & Maddux, C. (2011). *Basic and advanced counseling skills*. Belmont, Calif.: Brooks/Cole, Cengage Learning.

Sogunro, O.A. (2004). Efficacy of role-playing pedagogy in training leaders: Some reflections. *Journal of Management Development*, 23(4), 355-371.

Turnbull, A., & Turnbull, H. (1990). *Families, professionals, and exceptionality: A special partnership* (2nd ed.). New York: Merrill.

Weger, H. J..; Castle, G. R. & Emmett, M. C. (2010). “Active Listening in Peer Interviews: The Influence of Message Paraphrasing on Perceptions of Listening Skill”. *The International Journal of Listening*, 24, 34-39.

Secțiunea 5: Cooperarea

Scurtă descriere

Obiectivul este de a crește abilitatea participanților de a-și gestiona în mod eficient relațiile. Trainingul pentru colaborare va promova capacitatea cursantului de a construi și gestiona relații, de a oferi și accepta ajutor, de a forma acorduri de cooperare. Trainingul pentru **rezolvarea conflictelor** și **negociere** va susține participanții în abordarea constructivă a neînțelegerilor, a conflictelor de valori și de resurse. Trainingul va promova, de asemenea, înțelegerea de către cursanți a propriilor puncte forte și valori și îi va sprijini în persuadarea altor persoane.

Obiective de învățare

La finalul secțiunii practicienii vor fi capabili:

- să înțeleagă în mod holistic ce înseamnă cooperarea și ce alte concepte gravitează în jurul ei;
- să conștientizeze importanța abilităților de consiliere în domeniul orientării și consilierii carierei;
- să învețe care abordări teoretice pot să contribuie la dezvoltarea abilităților de cooperare;
- să-și întărească capacitatea de a-și gestiona în mod eficient relațiile cu clienții;
- să „cultive” sentimentul că scopul este comun pentru toți membrii echipei, și că fac parte dintr-o uniune, primind o satisfacție crescută în cadrul relațiilor dintre ei și împărtășind o morală, reguli și valori comune;
- să îmbunătățească și să-și dezvolte abilitățile de rezolvare și negociere a conflictelor, care îi va ajuta să gestioneze în mod adevat relațiile interpersonale și să identifice sursele conflictelor și a neînțelegerilor astfel încât acestea să poată fi abordate holistic pentru a ajuta clienții să depășească situația dificilă în cere se află, să își gestioneze emoțiile și să-și atingă obiectivele;

5.1 Fundamente teoretice

Definiții

Mediul de consiliere și relația de consiliere reprezintă un loc potrivit unde se explorează probleme, au loc conversații sincere, se generează soluții potențiale și se reflectează asupra alternativelor. Prin urmare, abilitățile de cooperare sunt esențiale pentru fiecare practician, întrucât îi permite să gestioneze relațiile în mod eficient.

Abilitățile importante, care permit unui practician să acționeze în mod cooperant sunt:

Cooperarea

Este capacitatea practicianului de a construi și gestiona relații, de a oferi și accepta ajutor și de a forma acorduri de cooperare. Cuvântul „cooperare" a apărut din ce în ce mai mult în textele despre consiliere, cel mai frecvent în legătură cu relațiile dintre practicieni și clienți (Anderson, 1997; Hoffman, 1995; O'Hanlon & Weiner-Davis, 2003). Colaborarea a avut numeroase semnificații, inclusiv cele derivate din abordările din consiliere în care colaborarea clientului este văzută drept cooperare cu directivele practicianului (e.g. Colson et al., 1988).

Alianța terapeutică a fost definită cel mai frecvent ca reflectare a calității și puterii relației de colaborare dintre practician și client (Bordin, 1994; Pinsof & Catherall, 1986). Centrul conceptual al alianței este colaborarea, definită ca, „parteneriat între client și terapeut împotriva dușmanului comun, durerea clientului' (Horvath & Greenberg, 1994, p. 1). Conceptul de colaborare transmite un sens al lucrului în echipă, parteneriat, cooperare și lucrul împreună pentru obiective comune (Diamond & Scheifler, 2007).

Cooperarea presupune și negocierea obiectivelor pentru consiliere, precum și luarea deciziei privind calea de urmat pentru atingerea lor. Aceasta înseamnă de asemenea exprimare a diferitelor opinii, preocupări, curiozitate, întrebări și idei despre direcția consilierii, ce a ajutat și ce lipsește din consiliere și/sau nu funcționează. Cu alte cuvinte, colaborarea nu intenționează să fie o aliniere perfectă, ci mai degrabă înseamnă un parteneriat deschis, plin de respect, energizat și intenționat (Bohart & Tallman, 1999; Duncan & Miller, 2000).

Cooperarea este sporită atunci când clienții și practicienii recunosc că pot modela maniera în care se desfășoară dialogul dintre ei. Cu alte cuvinte, modul în care ei negociază forma de „a continua" (Wittgenstein, 1953) unul cu celălalt le poate constrânge sau facilita potențialul de a continua împreună.

Rezolvarea conflictelor & Negocierea

Se referă la capacitatea de a aborda neînțelegerile, conflictele de valori și resurse în mod constructiv (cu respect, cu scopul de a rezolva un conflict în mod pașnic).

Rezolvarea conflictelor este legat în mod indisolubil de abilitățile de cooperare și negociere, deoarece acestea implică și gestionarea eficientă a conflictului. Rezolvarea eficientă a conflictelor se referă la competențe precum adaptarea la motivațiile psihologice și la echilibrarea diferențelor de putere (Roloff, Putman & Anastasiou, 2003). Rezultatele cercetării (De Dreu & Van De Vliert, 1997; Johnson & Johnson, 1998) au indicat faptul că, contrar tendinței culturii noastre de a evita conflictul, atunci când acesta este gestionat în moduri constructive și sănătoase, este pozitiv pentru relații și forța de muncă. A vedea conflictul ca pe o oportunitate pentru creativitate, creștere și învățare, în loc de durere și umilință, reprezintă o reformulare a conflictului, care permite să se evite modalitățile ineficiente de a-i face față (Brown & Fisher, 1988; Borisoff & Victor, 1998; Coulson, 1996; De Dreu & Van De Vliert, 1997; Kottler, 1994).

Abilitățile de negociere se referă la un subset de cunoștințe și comportamente care influențează performanța de „negociere" (Lewicki, 1997). Negocierea ca set de abilități este esențială în cooperare întrucât permite crearea a ceva nou pe care nici una dintre părți nu l-ar putea realiza în mod independent, și astfel, permite rezolvarea problemelor complexe prin „negociere" (Lewicki, 1986).

Negocierea este considerată eficientă atunci când cineva își atinge obiectivul final (fie că acesta este rezultatul final sau un sub-obiectiv în cadrul unei colaborări mai largi) sau atunci când este dezvoltată dintr-o înțelegere a procesului care depășește performanța minimă. Negocierea eficientă mai înseamnă și că practicienii colaborează în luarea de decizii, și construiesc relații sănătoase prin lucrul cu clienții lor.

Influența

Influența este inerentă în cooperare și negociere. Se referă la înțelegerea propriilor puncte forte și valori, precum și la capacitatea de a le exprima pentru a induce răspunsurile dorite de la alții (de exemplu, inspirație). Este puterea de a afecta sau schimba modul în care cineva se comportă sau gândește, în moduri indirecte sau intangibile. Este interrelaționată cu un set de abilități de management emoțional în sensul că influența eficientă necesită înțelegere emoțională, cunoaștere și proiectare a propriilor puncte tari și valori pentru a convinge o persoană sau un grup de oameni. Din perspectiva unui practician, el/ea ar trebui să-și înțeleagă propriile puncte forte și valori (calități comportamentale, emoționale și cognitive durabile, care sunt caracteristici obișnuite ale individului) și să ofere sprijin în timp ce îi convinge pe alți oameni. Ei trebuie să acționeze ca un model de rol exemplar, să-i angajeze și să-i motiveze pe alții și să faciliteze gândirea creativă (Bass & Avolio, 2000).

Caracteristicile unui practician cu abilități de cooperare bune

Practicienii în carieră ar trebui să construiască o alianță solidă cu clientul pentru a fi eficienți. Henneman, Lee & Cohen (1995) au realizat o analiză a structurii conceptului de colaborare și au propus următoarele atribute esențiale, defininitorii, fără de care colaborarea nu poate exista: a. angajamentul pentru un obiectiv comun; b. participare voluntară; c. abordare de echipă; d. planificare și luare a deciziilor în comun; e. contribuție comună a expertizei; f. o relație non-ierarhică în care puterea este împărțită și se bazează mai degrabă pe cunoștințe decât pe rol sau titlu. Chiar dacă dorința și atitudinea pozitivă a clientului sunt factori ce contribuie la rezultatul general, practica de colaborare a profesionistului, precum ascultarea profesională, încrederea profesională, împărtășirea și relația de susținere este singura dimensiune ce contribuie în mod unic la percepția pe care o are profesionistul asupra colaborării.

Așadar, practicienii colaborativi sunt angajați în mod flexibil și activ în procesul schimbării, împreună cu clienții lor (Bachelor, Laverdière, Gamache, & Bordeleau, 2007).

Prin formarea unei relații de cooperare, practicianul lucrează împreună cu clientul pentru a crea o înțelegere nouă a experienței individului, permițând transformarea. O parte crucială este recunoașterea realizată de către practician a faptului că o persoană aflată în terapie, este expertă în problema sa. Terapeutul nu acționează ca o figură de autoritate sau ca și când ar avea mai multe cunoștințe sau o mai mare înțelegere a lucrurilor. El poate să-și ofere propriile sugestii sau propria perspectivă, dar evită să i le impună individului aflat în terapie (Anderson, 2001).

Cu alte cuvinte, unui practician care este eficient în utilizarea abilității de cooperare i se pot atribui următoarele caracteristici:

- conștiință de sine;
- reziliență mentală personală dezvoltată;
- cunoștințe holistice despre atitudinile, sistemul de credințe, punctele tari, caracteristicile și abilitățile sale pozitive;
- încredere;
- onestitate;
- acceptare față de clienți;
- adaptabilitate;
- creativitate;
- confidențialitate;
- respect pentru individualitate;
- onestate și claritate în relație cu limitele lor;
- abordare holistică a problemelor clientului;

- respect pentru diferențierea și nevoile diferite ale fiecăruia, în funcție de vârstă și etapa de viață;
-]nțelegerea experienței subiective a fiecărui membru și modul în care acesta percepe procesul de consiliere;

Importanța abilităților de cooperare în consilierea carierei

Relația dintre practician și client este de o importanță capitală. Acest tip de relație vizează emoția, atitudinile și credințele/convingerile celor implicați în procesul de consiliere (Thwaites, 2007). Calitatea acestei relații care evoluează, determină rezultatul procesului de consiliere în mai mare măsură decât perspectivele și rezultatele reale legate de carieră.

Comportamentul practicianului ar trebui să reflecte împuternicire și acceptare în ochii clientului. Practicianul ar trebui să fie perceput ca o persoană capabilă, serioasă, sensibilă, onestă, de încredere și responsabilă, care acceptă clientul necondiționat și care are formarea sau abilitățile necesare pentru a oferi îndrumare (Malkiosi-Loizou, 2012). Pentru ca aceste calități să poată fi proiectate și aplicate în procesul de consiliere, cooperarea este esențială. Cooperarea, în contextul consilierii carierei, include oferirea de ajutor clientului sau echipei, atunci când este nevoie, întotdeauna în funcție de ritmurile clientului sau echipei și reglarea comportamentului în așa fel încât acțiunile acestuia să nu fie interpretate greșit (Salas, Sims & Klein, 2004). În mod similar, procesul prin care este realizat un climat de unitate între un practician și un client sau între un practician și o echipă este denumit parteneriat (Salas, Sims & Klein, 2004).

În plus, consilierea, la fel ca și alte forme de interacțiune socială, nu este lipsită de dezacorduri, motiv pentru care abilitățile de cooperare sunt esențiale. Să presupunem că clientul consideră că răspunsurile practicianului față de el sunt inconsistente cu ceea ce el caută la un practician. La rândul lui, practicianul poate interpreta o astfel de „inconsecvență" ca rezistență a clientului față de lucrul colaborativ. Astfel de probleme pot apărea datorită diferențelor de perspective și judecăți. Dezacorduri ca acestea sunt adeseori asociate cu neînțelegeri privind modul în care relația profesională și procedurile sale emergente sunt privite de către clienți și practician (e.g. Vera & Speight, 2003). Colaborarea poate implica o discuție inițială despre asemenea așteptări, un contract implicit despre ce presupune colaborarea. Aceasta este o viziune comună asupra alianței de lucru în care profesioniștii și clienții conturează aranjamentele relaționale, obiective și sarcini la începutul consilierii, la care aderă după aceea (e.g. Horvath & Greenberg, 1994). În plus, consilierea este un proces în care raționamentul clientului și al practicianului sunt solicitate la fiecare turnură a conversației (Strong & Sutherland, 2007).

Cooperarea este utilă pe parcursul fiecărui pas al procesului de consiliere. În timpul pregătirii practicianului, ar trebui să fie capabil să planifice și să organizeze un curs al acțiunii, structurat și gândit în mod specific, adaptat la abilitățile, aspirațiile și obiectivele clientului. Acest lucru poate fi realizat doar printr-o conversație sinceră și prin cooperare între practician și client, atunci când stabilesc obiectivele procesului. În mod similar, atunci când practicienii și clienții explorează și evaluează diferite trasee educaționale și de carieră, cooperarea continuă să fie esențială. Practicienii ar trebui să fie capabili să înțeleagă complexitățile din spatele întrebărilor despre carieră ale clientului și cauzele aflate în spatele posibilelor limitari, percepții și ezitări. În acest punct, este important pentru practician să-și folosească propriile puncte forte pentru pentru a-l ajuta pe client să găsească soluții și să fixeze obiective (Green, Lee, Trask & Reinsheld, 2005). În plus, rezistența și ezitările clientului pot produce frustare și conflict în cadrul procesului, ceea ce ar putea necesita modificarea planului de consiliere. Practicienii trebuie să fie adaptabili, capabili să negocieze și să gestioneze conflictele pentru a scădea tensiunea și a susține relația. În calitate de experți, ei trebuie să fie capabili să furnizeze căi alternative fezabile și să-și influențeze clienții.

Pe baza celor de mai sus, dezvoltarea și îmbunătățirea abilității de cooperare a practicianului este esențială, deoarece aceasta este un element crucial în procesul de consiliere și contribuie în mod eficient la soluționarea sau gestionarea mai bună a problemelor și preocupărilor clientului, în special în perioadele de criză.

Metode pentru îmbunătățirea abilităților de cooperare

Abordări cognitiv-comportamentale

Tehnicile cognitiv-comportamentale ar putea ajuta cursanții să își „revizuiască” unele dintre gânduri, atitudini, credințe și comportamente, pentru a rezolva probleme și a preveni sau negocia un conflict (Ellis, 1973). Pe baza acestei perspective, practicianul încearcă să ajute clientul să se debaraseze de gândurile iraționale și să le înlocuiască cu altele, logice (Malikiosi-Loizou, 1989).

Pentru a realiza cele menționate anterior, practicianul urmează o procedură specifică, ce presupune:

- Să dezvolte un climat de încredere;
- Să dezvăluie credințele iraționale și să ajute clientul să devină pe deplin conștient de acestea;
- Să le arate clienților modul în care aceste credințe iraționale crează probleme;
- Să ajute clienții să schimbe aceste credințe iraționale și să vorbească cu sine;

- Să-i încurajeze să aplice aceste concepte noi.

Această procedură poate fi aplicată în mod eficient și în procesul de consiliere a carierei. Atitudinile, credințele și ezitările clientului pot afecta rezultatele consilierii și chiar pot să producă un mediu conflictual. De la început, practicienii trebuie să fie capabili să detecteze astfel de probleme și să-și adapteze comportamentul în consecință. Pornind de la încredere și onestitate, ascultare activă și comunicare, practicienii pot convinge clienții să urmeze procedura menționată mai sus și să atingă un consens.

Coaching-ul este de asemenea o metodă ce combină tehnici cognitive și comportamentale (Grant, Curtayne & Burton, 2006).
• A avea o relație suportivă, în care indivizii se simt în siguranță să aibă încredere și să-și analizeze problemele personale și profesionale, poate să-i elibereze de tensiune și stres, ajutându-i să gestioneze conflictele mai eficient (Myers, 1999).

• Procesul de stabilire a unor obiective specifice și apoi de a depune eforturi pentru a le realiza, poate crește sentimentul de auto-eficacitate (Sheldon & Houser-Marko, 2001), având ca rezultat negocieri de succes și obținerea unui climat de cooperare.

Participarea sistematică la procedurile menționate mai sus și suportul oferit în confruntarea cu eșecul, poate crea reziliență și poate întări auto-reglarea (Baumeister, Gailliot, DeWall & Oaten, 2006), care sunt elemente importante pentru rezolvarea oricăror conflicte între consultant și clienții săi.

Mindfulness/conștientizare
Pe baza teoriei interdependenței, oamenii de știință au dezvoltat recent un concept pentru a descrie grija și satisfacerea nevoilor autonome ale celorlalți în interacțiunea interpersonală, și anume conștientizare socială/mindfulness, demonstrând că comportamentele conștiente social sunt observate și apreciate de către ceilalți și că nivelele ridicate de atenție percepută din partea celorlalți conduc la judecăți sociale mai favorabile (Van Doesum, Van Lange, & Van Lange, 2013; Van Lange & Van Doesum, 2015). Mai mult, s-a dovedit că conștientizarea socială joacă un rol vital în interacțiunea interpersonală și relațiile de echipă (Van Doesum, Van Prooijen, Verburgh, & Van Lange, 2016). Astfel, conștientizarea socială reprezintă o perspectivă nouă asupra comportamentelor cooperante. Comportamentele de cooperare se referă la rezistența pe care o opune individul față de interesul propriu, pentru a maximiza interesul colectiv (Van Vugt, Snyder, Tyler, & Biel, 2000).

Studiiile au arătat că încrederea este un mecanism crucial ce promovează comportamentele de cooperare (Irwin, Edwards, & Tamburello, 2015; Parks et al., 2013), în special atunci când

oamenii se confruntă cu conflicte de interese (Balliet & Van Lange, 2013). După cum au arătat Van Lange și Van Doesum (2015), conștientizarea socială ridicată promovează o relație strânsă și facilitează interacțiunea interpersonală. Comportamentele sociale conștiente sunt de o importanță vitală pentru îmbunătățirea și construirea de relații interpersonale și intime.

În consilierea carierei, conștientizarea socială poate lua forma recunoașterii de către practician a includerii imediate sau așteptate a clientului în procesul de consiliere, evaluând efectele propriilor acțiuni asupra opțiunilor comportamentale ale clienților și menținând o atitudine de atenție pozitivă pe tot parcursul procesului de consiliere. Asumarea perspectivei și grija empatică sunt de asemenea importante. Chiar dacă este posibil ca practicienii în carieră să fi dezvoltat deja un plan de acțiune, acesta poate fi tradus de către clienți ca fiind limitativ. Deși prezentarea unor opțiuni limitate se poate dovedi benefică uneori, a nu elimina opțiunile rezultatelor pentru o persoană poate ajuta la construirea și menținerea relațiilor interpersonale. Practicienii de carieră ar trebui să fie capabili să „sacrifice" sau să modifice opțiunile pe care le pot alege, dacă acest lucru are ca rezultat o apreciere și satisfacție crescută a clientului.

Auto-reflecție și supervizare pe tot parcursul vieții

Supervizarea pe tot parcursul vieții a practicienilor și a psihoterapeuților au fost recunoscute la nivel internațional ca instrument cheie pentru îmbunătățirea, susținerea și asigurarea calității serviciilor oferite. În zilele noastre, supervizarea practicienilor a devenit o profesie nouă, înfloritoare și discretă, bazată pe modele teoretice, practicate în conformitate cu standarde specifice și care conduce la rezultate pozitive pentru toate părțile implicate. Există multe studii care prezintă stadiul actual al supervizării practicienilor. Mai mult decât atât, ele se concentrează pe impactul pozitiv al supervizării pe tot parcursul vieții și pe îmbunătățirea calității serviciilor de consiliere (Vassara, 2016).

Potrivit lui Loganbill, Hardy și Delworth (1982), supervizarea este definită ca relația interpersonală apropiată în care o persoană s-a angajat să faciliteze dezvoltarea abilităților altei persoane. În centrul definițiilor supervizării se află întărirea abilităților supervizaților și evaluarea muncii lor de consultanță. După cum au menționat Hawkins și Shohet (2006), în 1987, Asociația Britanică de Consiliere și Psihoterapie a considerat necesar să clarifice faptul că supervizarea este în beneficiul nu atât a celor supervizați cât mai ales în beneficiul beneficiarilor finali ai serviciilor de consiliere. Auto-reflecția și supervizarea pe tot parcursul vieții pot aduce beneficii practicienilor în sensul concentrării acestora pe dezvoltarea și exersarea unei atitudini pozitive față de client, pentru îmbunătățirea abilităților cum ar fi cooperarea și pentru parcurgerea unor situații de muncă stresante.

5.2 Sugestii de activități pentru îmbunătățirea abilităților de cooperare

Activitatea 1: Ajută-mă!

Informații pentru programatorul IT: Combinarea a două tipuri de activități. Tip G: formular online de completat & Tip B: cameră de discuții.

Cursanții vor primi formularul „Fișa de conflict" pentru a-l completa (ambele părți A& B). După 20 de minute ei vor intra într-o cameră pentru a discuta cu alți cursanți.

Fișa de conflict poate fi oferită și în versiune pdf în cazul în care activitatea se realizează la clasă.

Activitate: Experiențială

Obiective de învățare: Obiectivul acestei activități este de a-i face pe participanți să-și amintească 3 conflicte pe care le-au experimentat în ultimele 3 zile, să reflecteze asupra cuvintelor care le-au declanșat și să primească unele soluții de la ceilalți cursanți.

Obiectivul este de a atrage atenția asupra numărului de conflicte și a situațiilor stresante similare experimentate de cursanți și de a primi ajutor de la parteneri pentru a găsi soluții rezonabile pentru fiecare conflict.

Aspecte specifice: Activitate de grup

Material necesar: Un exemplar din "Fișa de conflict"

Durata: 1 oră

Informații utile pentru formator:

Informați cursanții că li se va pune la dispoziție o „Fișă de conflict" (varianta online pe platformă și în format descărcabil) în care trebuie să scrie 3 conflicte pe care le-au experimentat, persoanele implicate, cuvintele care au declanșat conflictul etc. După ce au completat partea A, ei trebuie să parcurgă partea B, unde își vor aminti emoția pe care au simțit-o în fiecare caz, iar apoi trebuie să încerce să se gândească cum ar fi putut gestiona situația într-un mod diferit.

După ce toți cursanții au finalizat sarcinile atribuite, adunați-i într-un grup pentru a-și discuta experiența. În cadrul grupului, cereți fiecărui cursant să împărtășească una dintre situațiile conflictuale și invitați-i pe ceilalți cursanți să facă sugestii referitoare la modul în care el/ea ar fi putut gestiona situația în mod diferit.

Instrucțiuni:

- Acum veți completa „Fișa de conflict – Partea A”, înregistrând 3 conflicte în care ați fost implicat, în ultima săptămână. Va trebui să înregistrați „cuvintele toxice” care au declanșat conflictele și v-au făcut să simțiți că trebuie să protestați și să vă apărați.
- După ce ați completat „Fișa de conflict - partea A”, trebuie să încercați să răspundeți la următoarele întrebări, completând în partea B:

  -Cum v-a făcut să vă simțiți reamintirea unui conflict?

  -Ați fi putut gestiona acea situație într-un mod diferit?

Întrebări pentru reflecție:

Fiecare participant prezintă un subiect de conflict, iar facilitatorul cere celorlalți membri să ofere câteva sugestii despre cum el/ea ar fi trebuit să răspundă în mod diferit.

-Au fost utile sugestiile partenerilor?

-Ai putea folosi noile sugestii pentru a-ți rezolva conflictul sau a-l preveni?

Fișa de conflict

Partea A

Vă rugăm să completați tabelul cu 3 conflicte în care ați fost implicat în ultimele trei zile.

Subiectul conflictului	**Persoane implicate**	**Ce s-a întâmplat?**	**Cuvântul declanșator**
Exemplu: Spălatul vaselor	Eu și soțul meu	Soțul meu m-a acuzat că sunt dezordonată, spunând: "Întotdeauna lași un teanc de vase murdare în chiuvetă zile întregi"	Întotdeauna
1:			
2:			
3:			

Partea B

Acum, după ce ați reflectat asupra conflictelor menționate anterior și ați discutat cu partenerul, completați tabelul următor:

Subiectul conflictului	**Sentimentul apărut**	**Cum aș fi putut gestiona situația în mod diferit?**	**Sugestia altora (partenerului)**
Exemplu: Spălatul vaselor	Furie și critică nedreaptă	Aș putea să spun că în următoarele zile voi compensa făcând mai multă curățenie în casă.	I-aș fi putut explica soțului meu că „întotdeauna" nu este adevărat, pentru că sunt obișnuită să ajut la curățenia casei, dar din cauza îndatoririlor de săptămâna trecută, am trecut cu vederea. L-aș putea face să fie de acord că „întotdeauna" nu este adevărat, lucru care mă va face să mă simt mai bine și aș fi de acord să ajut mai mult în următoarele zile.
1:			

2:			
3			

Activitatea 2: Activitate de gestionare a conflictelor prin dezbatere vs dialog

Informații pentru programatorul IT: Activitate de tip B – camera de întâlnire.

Tipul de activitate: Experiențială

Obiective de învățare: Această activitate este o modalitate excelentă pentru participanți de a se angaja într-un mini-conflict cu un alt membru al echipei într-o manieră neamenințătoare.

Scopul acestui exercițiu este ca participanții să înțeleagă că dezbaterea este o încercare de a dovedi că poziția ta este mai bună decât poziția celeilalte persoane. Scopul acesteia este de a „câștiga" împotriva celeilalte persoane, prin găsirea de puncte slabe în poziția ei. Pe de altă parte, un dialog presupune înțelegere și cooperare. Scopul dialogului este de a ajunge la înțelegere reciprocă, în același timp valorizând punctele tari ale poziției celeilalte persoane, iar aceasta este cea mai bună soluție în gestionarea conflictelor.

Aspecte specifice: Activitate de grup - 2 cursanți pentru joc de rol și discuție de grup cu toți cursanții
Durata: 45 minute.

Informații utile pentru formatori:

La început trebuie să informați cursanții că scopul acestei activități este de a experimenta diferența dintre dezbatere și dialog. Apoi, organizați-i în grupuri de două persoane și explicați-le instrucțiunile activității. În timpul activității, puteți supraveghea modul în care participanții gestionează situația de "dezbatere" și "dialog" și îi puteți asista ori de câte ori este cazul. După ce toate grupurile au terminat jocul de rol, aduceți-le înapoi într-un grup mare pentru a reflecta asupra experienței lor.

Instrucțiuni:

1. Veți lucra în perechi.

2. Fiecare persoană va trebui să pronunțe numele unui obiect la ne putem gândi (de exemplu, mașină, masă, un animal, mâncare etc.). Apoi, veți dezbate unul cu celălalt pentru a argumenta că obiectul dvs este mai bun decât obiectul celeilalte persoane, timp de 3 minute.

4. După trei minute, vă veți angaja într-un dialog. Aceasta înseamnă să vă adresați reciproc întrebări despre obiectele alese, să ascultați răspunsurile și să ajungeți la un acord. Acest proces va dura 5 minute.

Întrebări pentru reflecție*: La finalul exercițiului, va trebui să reflectați asupra procesului de dezbatere și dialog.*

- *Cum v-ați simțit în legătură cu fiecare situație (dezbatere vs dialog)?*
- *Cum ați reacționat față de fiecare situație?*
- *Cum v-ați comporta în situații reale de conflict?*
- *Cum s-au schimbat lucrurile când ați trecut de la dezbatere la dialog?*
- *Este dificil să asculți pe cineva când nu este de acord cu tine? De ce? Cum ați ajuns la un acord/o înțelegere?*
- *În ce moduri ați putea folosi aceste abilități data viitoare când veți fi în conflict cu o altă persoană*?

Activitatea 3: Conflictul în diferite perspective

Informații pentru programatorul IT: Combinație de două tipuri de activități. Tip G: formular online de completat & Tip C: post –it & Tip B: cameră de discuții.

Cursanților li se va oferi formularul „Fișa perspectivelor conflictului" pentru a o completa. Răspunsurile tuturor participanților iau formă de „post-it-uri" și sunt făcute vizibile pentru toți. După 20 minute ei vor intra într-o cameră pentru a discuta cu alți cursanți.

Putem avea Fișa perspectivelor conflictului în format pdf în cazul în care activitatea se realizează la clasă.

Tipul de activitate: Experiențială

Obiective de învățare: Obiectivul acestei activități este de a vă ajuta să vă înțelegeți percepția asupra conflictului și în același timp să intrați în contact cu diferite perspective asupra conflictului și tehnici pentru a gestiona mai bine conflictul. Mai mult, prin această activitate veți avea ocazia să luați în considerare aspectele pozitive ale conflictului și să vă simțiți mai confortabil cu el.

Aspecte specifice: Activitate de grup
Materiale: O copie a Fișei perspectivelor conflictului
Durata: 45 min

Informații utile pentru formator:

Informați cursanții că li se va oferi „Fișa perspectivelor conflictului" (varianta online pe platformă și în format descărcabil) în care trebuie să răspundă la câteva întrebări referitoare la conflict, din perspectivă proprie. Acest lucru va fi făcut individual. Cursanții pot avea la dispoziție 15-20 minute pentru a-și nota răspunsurile.

Apoi, după ce toți cursanții au terminat sarcina atribuită, adunați-i într-un grup pentru a discuta despre experiența lor.

Instrucțiuni:

Mai întâi veți lucra individual și veți completa „Fișa perspectivelor conflictului", timp de 15-20 minute.

După ce ați răspuns la toate întrebările, intrați într-un grup și discutați răspunsurile voastre împreună cu ceilalți membri.

Fișa perspectivelor conflictului

1. Care sunt caracteristicile unui conflict?
   …….

2. Cum răspunzi de obicei unui conflict?
…….

3. Care este cel mai important rezultat al conflictului?
…….

4. Care este punctul tău forte atunci când te confrunți cu un conflict?
…….

5. Dacă ai putea schimba un aspect legat de modul în care abordezi conflictul, care ar fi acela și de ce?
…….

6. Există beneficii în situațiile conflictuale din cadrul unei echipe?
…….

7. În ce fel poate conflictul să dăuneze unei echipe?
…….

8. Care sunt unele motive pentru a alege să eviți conflictul?
   …….

9. Care este o atitudine bună față de abordarea conflictelor în echipa ta?
   …….

Întrebări pentru reflecție:

1. *Au fost perspectivele partenerului diferite de perspectiva ta?*

2. Care ar fi câteva din lucrurile pe care le-ai învățat prin luarea în considerare a perspectivei altuia?

3. Discutarea conflictului în acest fel îl face „mai puțin periculos”? În ce fel?

4. Conflictul este bun sau rău?

5. În ce moduri poate să fie conflictul dăunător echipei?

6. În ce moduri poate conflictul să aducă beneficii echipei?

Activitatea 4: În pantofii celuilalt

Informații pentru programatorul IT: Combinație a două tipuri de activități. Tip G: formular online de completat & Tip B: cameră de discuții.
Cursanților li se va oferi formularul (fișa „În pantofii celuilalt") și vor trebui să-și scrie răspunsurile online. Apoi participanții intră într-o cameră pentru a discuta despre răspunsurile și gândurile lor.

Tipul de activitate: Metodă cognitivă – preluarea perspectivei

Obiective de învățare: Această activitate își propune să ajute practicienii să învețe cum să ia în considerare perspectiva altuia, să înțeleagă și să empatizeze cu cineva care nu este de acord cu ei.

Aspecte specifice: Activitate de grup
Materiale: Fisa În pantofii celuilalt
Durata: 45 min

Informații utile pentru formator:

Explicați cursanților că ne putem îmbunătăți abilitățile de gestionare a conflictelor și de cooperare, devenind mai conștienți de emoțiile celorlalți oameni și de modul în care ele reprezintă un rol important în interacțiunile noastre. Din această perspectivă, prin parcurgerea aceastei activitatăți,, cursanții vor încerca să abordeze o situație prin perspectiva unei alte persoane.

Invitați cursanții să se gândească la o situație în care au fost în conflict cu altă persoană și ținând cont doar perspectiva celeilalte persoane, să încerce să completeze Fișa „În pantofii celuilalt" (în format online pe platforma STRENGTh sau în format descărcabil). Aceasta se va face individual. Ei pot avea la dispoziție 15-20 minute pentru a-și scrie răspunsurile.

Apoi, după ce toți cursanții au terminat sarcina atribuită, adunați-i într-un grup pentru a discuta despre experiența lor.

Puteți de asemenea să invitați 2 sau 3 participanți să-și împărtășească situația conflictuală, pentru ca ceilalți să le ofere răspunsuri suplimentare și să-i ajute cu perspective mai multe și diferite.

Instrucțiuni:

Fiecare participant trebuie să completeze fișa individual apoi să intre într-un grup pentru a reflecta asupra procesului, conform întrebărilor de reflecție.

Fișa „În pantofii altuia”

Gândește-te la o situație trecută în care ai fost în conflict cu o altă persoană. Ia în considerare cu atenție perspectiva celeilalte persoane, în timp ce răspunzi la aceste întrebări. Amintește-ți să privești situația doar din punctul de vedere al celeilalte persoane.

1. În opinia ta, care este/a fost problema?

   ……

2. Ce a cauzat-o?

   ……

3. Ce simți?

   ……

4. Cum ai descrie evenimentul?

   ……

5. Ce ți-ar plăcea să se întâmple/se fi întâmplat pentru a rezolva conflictul?

   ……

Întrebări pentru reflecție:

1. *Cum te-ai simțit să fii în pantofii/locul altcuiva?*

2. În ce mod s-a schimbat înțelegerea ta asupra perspectivei celeilalte persoane?

3. Care ar fi câteva modalități prin care putem să ne asigurăm că interpretăm emoțiile altcuiva corect și într-o manieră non-confruntațională?

4. În ce fel ar putea influența acest lucru probabilitatea de a transforma conflictul în ceva productiv?

5. În ce mod poate să beneficieze echipa în urma acestei activități?

6. Ce vei face diferit data viitoare când vei fi implicat într-un conflict?

Activitatea 5: Joc de rol inspirat de situații din viața reală

Informații pentru programatorul IT: Activitate de tip B: cameră de discuții.

Tipul de activitate: Joc de rol

Obiective de învățare: Activitatea îi va ajuta pe cursanți să înțeleagă și să empatizeze cu cineva care nu este de acord cu ei și să generalizeze instrucțiunile de rezolvare a conflictelor în viața reală, prin practică suficientă într-un mediu sigur.

Aspecte specifice: Activitate de grup
Materiale necesare: 2 scenarii
Durata: 1-1,5 ore

Informații utile pentru formator:

Informați participanții că vor juca 2 scenarii diferite pentru a practica rezolvarea conflictelor într-un mediu sigur. Împărțiți participanții în grupuri mici de câte 3 persoane (3 roluri: client – practician – observator). Atribuiți fiecărui participant unul din cele două scenarii (le pot găsi în format online pe platforma STRENGTh sau în format descărcabil). Invitați-i să-și studieze cu atenție scenariul și jocul de rol în acord cu instrucțiunile următoare:

-Participanții care joacă „clientul" își descriu opinia și furia și de unde vine această furie;

-Participanții care joacă practicianul se concentrează pe ceea ce se spune, cu interes autentic și încurajează „clientul" să vorbească pentru a se calma.

-Observatorul notează reacțiile practicianului și ale clientului

Toți participanții vor juca toate cele 3 roluri.

Fiecare joc de rol ar trebui să dureze în jur de 5-10 minute. La finalul fiecăruia, participanții sumarizează cât de bine a gestionat practicianul incidentul și cât de bine a demonstrat comportamente de cooperare activă sau dacă ar fi putut face altceva. Trebuie notate strategiile, metodele, cuvintele care s-au dovedit eficiente în rezolvarea conflictului și cele care s-ar putea dovedi ineficiente. Participanții care joacă "clientul" exprimă modul în care s-au simțit și ce ar putea fi diferit, ce i-a ajutat să se calmeze și ce nu. Observatorii se concentrează pe reacțiile ambilor participanți și pe ce părea să meargă bine și ce nu.

Formatorul poate supraveghea procesul jocului de rol, iar în cazul în care este necesar poate interveni pentru a ajuta participanții. La finalul acestui proces, toți participanții se reunesc pentru a reflecta asupra experienței lor.

Instrucțiuni:

Veți lucra în perechi (2-3 persoane)

Studiați-vă rolul atribuit și acționați în consecință.

Client: descrie-ți opinia și exprimă-ți furia (de unde vine această furie)

Practician: concentrează-te pe ceea ce se spune cu interes real și încurajează "clientul" să vorbească pentru a se calma

Observator: notează reacțiile atât ale practicianului, cât și ale clientului

2 Scenarii

Scenariul A: Louis este atacat personal

Louis, un practician în carieră, organizează în mod regulat forumuri în care angajatorii își prezintă domeniul profesional. Mai întâi Louis intervievează angajatorii. Ulterior participanții pot pune întrebări. La începutul unui forum cu 20 de participanți, Louis tocmai a început să-l intervieveze pe directorul general al unei mari companii din regiune. Invitatului îi place să vorbească și deviază de la subiect, așa încât Louis îl întrerupe după un minut cu o întrebare care duce înapoi la oportunități de angajare. În acest moment, unul dintre participanții la forum strigă brusc la Louis, spunându-i să „tacă" și să lase invitatul să vorbească.

Scenariul B: Maria, mama certăreață

Elena, o studentă, participă la un program de consiliere a carierei împreună cu mama ei, Maria. Maria este analist financiar și are propria companie. Ea vrea ca Elena să studieze economie astfel încât să poată prelua compania în viitor. Când Robert, practicianul, anunță că Elena și-a exprimat interesul pentru a deveni profesoară, în cadrul unui chestionar de interese profesionale, Maria se supără și începe să țipe la Robert. Ea susține că chestionarul de carieră este invalid pentru că ea își cunoaște fiica mai bine decât oricine altcineva și știe cel mai bine ce i se potrivește acesteia.

Întrebări pentru reflecție:

- *Care a fost experiența ta generală în urma acestei activități?*
- *Cât de ușor/dificil a fost să încercerci să eviți conflictul și să calmezi clientul?*
- *Ce tehnici s-au dovedit a fi mai eficiente /ineficiente?*
- *Cum te ajută această activitate să avansezi în procesul de consiliere în ceea ce privește cooperarea și gestionarea conflictelor?*

5.3 Exerciții de auto-evaluare

Următoarele întrebări vă vor ajuta să reflectați asupra materialului educațional al secțiunii și să vă evaluați înțelegerea conceptelor de bază relevante și a fundamentelor teoretice. (5 întrebări pentru fiecare secțiune)

Întrebarea 1:

Influența se referă la:

Înțelegerea propriilor puncte forte și valori și capacitatea de a le exprima pentru a induce răspunsurile dorite de la alții

Capacitatea de a aborda în mod constructiv neînțelegerile și conflictele de resurse

Capacitatea de a construi și gestiona relații, de a da și accepta ajutor și de a forma acorduri de cooperare

Înțelegerea emoțiilor ascunse

Întrebarea 2:

Rezolvarea conflictelor este indisolubil legată de …….

Diversitate și abilitățile de ascultare activă

Abilități de cooperare și negociere

Abilități de cooperare și diversitate

Abilități de diversitate și empatie

Întrebarea 3:

Negocierea eficientă înseamnă că practicienii colaborează în luarea deciziilor și construiesc relații sănătoase prin lucrul lor cu clienții lor.

Corect

Greșit

Întrebarea 4:

Care dintre următoarele afirmații este greșită?

Chiar dacă dorința și atitudinea pozitivă a clientului sunt factori care contribuie la rezultatul general, practica colaborativă a practicianului este singura dimensiune care contribuie în mod unic la percepția profesională a colaborării.

Practicienii colaborativi sunt flexibili și angajați în mod flexibil și activ în procesul de schimbare cu clienții lor.

Formând o relație de cooperare, practicianul lucrează împreună cu clientul pentru a crea o nouă înțelegere a experienței individului, permițând transformarea.

Practicienul trebuie să acționeze ca o figură de autoritate deoarece are cunoștințe și înțelegere mai mari.

Întrebarea 5

Preluarea perspectivei este importantă pentru a se realiza o cooperare eficientă.

Corect

Greșit

5.4 Resurse pentru studiu suplimentar – Referințe

The lunch: https://www.youtube.com/watch?v=epuTZigxUY8

David Eagleman: https://www.youtube.com/watch?v=S6kGUdQSa_k&t=1s

Social inequalities https://www.youtube.com/watch?v=4K5fbQ1-zps

Referințe

Anderson, H. (2001). Postmodern collaborative and person-centered therapies: What would Carl Rogers say? *Journal of Family Therapy*, 4(23), 339-360. doi: 10.1111/1467-6427.00189

Bachelor, A., Laverdière, O., Gamache, D., & Bordeleau, V. (2007). Clients' collaboration in therapy: Self-perceptions and relationships with client psychological functioning, interpersonal relations, and motivation. *Psychotherapy: Theory, Research, Practice, Training, 44*(2), 175-192.

Balliet, D., & Van Lange, P. A. (2013). Trust, conflict, and cooperation: a meta-analysis. *Psychological Bulletin*, *139*(5), 1090.

Bass, B. M. & Avolio, B. J. (2000). MLQ Multifactor Leadership Questionnaire Redwood City: Mind Garden.

Baumeister, R.F., Gailliot, M., DeWall, C.N., & Oaten, M. (2006). Self-regulation and personality: How interventions increase regulatory success and how depletion moderates the effects of traits on behavior. Journal of Personality, 74(6), 1173–1801.

Bohart, A. C., & Tallman, K. (1999). *How clients make therapy work.* Washington, DC: American Psychological Association.

Bordin, E. S. (1994). Theory and research on the therapeutic working alliance: New directions. In A.O. Horvath & L. S. Greenberg (Eds.), The working alliance: Theory, research, and practice(pp.13–37). New York: Wiley

Borisoff, D. & Victor, D. (1998). Conflict management: A communication skills approach, 2nd ed. Boston: Allyn and Bacon.

Brown, S. & Fisher, R (1988). Getting together: Building a relationship that gets to yes. Boston: Houghton Mifflin.

Coulson, R. (1996). Family mediation: Managing conflict, resolving disputes, 2nd ed. San Francisco, Jossey-Bass.

Declerck, C. H., Boone, C., & Emonds, G. (2013). When do people cooperate? The neuroeconomics of prosocial decision making. *Brain and cognition*, *81*(1), 95-117.

De Dreu, C. & Van De Vliert, E. (1997). Using Conflict in Organizations. Thousand Oaks, CA: SAGE.

Diamond, R. J., & Scheifler, P. L. (2007). Treatment collaboration: Improving the therapist, prescriber, client Relationship. NewYork, W.W. Norton.

Duncan, B. L., & Miller, S. D. (2000). The client's theory of change: Consulting the client in the integrative process. *Journal of Psychotherapy Integration, 10*(2), 169-187.

Ellis, A. (1973). *Humanistic psychotherapy: The rational-emotive approach*. Three Rivers Press.

Grant, A. M. (2007). Enhancing coaching skills and emotional intelligence through training. Industrial and commercial training.

Grant, A. M., Curtayne, L., & Burton, G. (2009). Executive coaching enhances goal attainment, resilience and workplace well-being: A randomised controlled study. *The journal of positive psychology*, *4*(5), 396-407.

Grant, A.M. (2003). The impact of life coaching on goal attainment, metacognition and mental health. Social Behavior and Personality: An International Journal, 31(3), 253–264.

Grant, A.M. (2006), ''An integrative goal-focused approach to executive coaching'', in Stober, D. and Grant, A.M. (Eds), Evidence-based Coaching Handbook, Wiley, New York, NY, pp. 153-92.

Green, G.J., Lee, M., Trask, R., & Rheinsheld, J. (2005). How to work with clients' strengths in crisis intervention: a solution focus approach. In A.R. Robert (Ed.), Crisis Intervention Handbook: Assessment Treatment and Research (3rd edn). New York: Oxford University Press.

Greene, J., & Grant, A. M. (2003). *Solution-focused coaching: Managing people in a complex world*. Pearson Education.

Hawkins, P., & Shohet, R. (2006). Supervision in the helping professions. Berkshire.

Henneman, E. A., Lee, J. L., Cohen, J. I. (1995). Collaboration: a concept analysis, Journal of Advanced Nursing, 21(1), 103–109. doi:10.1046/j.1365-2648.1995.21010103.x.

Irwin, K., Edwards, K., & Tamburello, J. A. (2015). Gender, trust and cooperation in environmental social dilemmas. *Social science research*, *50*, 328-342.

Johnson, D.W., & Johnson, R.T. (1987). Research shows the benefits of adult cooperation. Educational Leadership, 45(3), 27-30.

Johnson, D. & Johnson, R (1998). Teaching all students how to manage conflicts constructively: The peacemakers program. Journal of Negro education, 65, 322-335.

Kolb, D., Rubin, I., & McIntyre, J. (1983). Individual motivation and organizational behavior. In *Organizational Psychology: An Experimental Approach to Organizational Behavior* (pp. 51-83). Prentice-Hall Englewood Cliff's, NJ.

Kottler, J. (1994). Beyond blame: A new way of resolving conflicts in relationships. San Francisco: Jossey-Bass.

Lewicki, R. J. (1986). Challenges of teaching negotiation. *Negotiation Journal*, *2*(1), 15-27.

Lewicki, R. J. (1997). Teaching negotiation and dispute resolution in colleges of business: The state of the practice. *Negotiation Journal*, *13*(3), 253-269.

Loganbill, C., Hardy, E., & Delworth, U. (1982). Supervision: A conceptual model. *The Counseling Psychologist*, *10*(1), 3-42.

Myers, D.G. (1999). Close relationships and quality of life. In D.

Parks, C. D., Joireman, J., & Van Lange, P. A. (2013). Cooperation, trust, and antagonism: How public goods are promoted. *Psychological science in the public interest*, *14*(3), 119-165.

Pinsof, W., & Catherall, D. (1986). The Integrative psychotherapy alliance: Family, couple, and individual scales. *Journal of Marital and Family Therapy*,12, 137–51

Horvath, A.O. & Greenberg, L.S. (Eds.) (1994). *The working alliance: Theory, research, and practice.* New York: Wiley.

Roloff, M. E., Putnam, L. L., & Anastasiou, L. (2003). Negotiation skills. *Handbook of communication and social interaction skills*, 801-833.

Salas, E., Sims, D. E., & Klein, C. (2004). Cooperation at work. *Encyclopedia of applied psychology*, *1*, 497-505.

Sheldon, K.M., & Houser-Marko, L. (2001). Self-concordance, goal attainment, and the pursuit of happiness: Can there be an upward spiral? Journal of Personality & Social Psychology, 80(1), 152–165.

Spence, G.B. (2007). GAS powered coaching: Goal Attainment Scaling and its use in coaching research and practice. International Coaching Psychology Review, 2(2), 155–167.

Strong, T., & Sutherland, O. A. (2007). Conversational ethics in psychological dialogues: Discursiveand collaborative considerations.Canadian Psychology,48(1), 94–105

Thwaits, R. (2007). Conceptualizing empathy in cognitive behavior therapy: making the implicit explicit. Behavioural and Cognitive Psychotherapy,35,591-612**.**

Van Doesum, N. J., Van Lange, D. A., & Van Lange, P. A. (2013). Social mindfulness: skill and will to navigate the social world. *Journal of personality and social psychology*, *105*(1), 86-103.

Van Doesum, N. J., Van Prooijen, J. W., Verburgh, L., & Van Lange, P. A. (2016). Social hostility in soccer and beyond. *PloS one*, *11*(4), e0153577.

Van Lange, P. A., & Van Doesum, N. J. (2015). Social mindfulness and social hostility. Current Opinion in Behavioral Sciences, 3, 18–24.

Van Vugt, M., Biel, A., Snyder, M., & Tyler, T. R. (Eds.). (2000). *Cooperation in modern society: Promoting the welfare of communities, states, and organizations* (Vol. 1). Psychology Press.

Vera, E. M., and Speight, S.L. (2003). Multicultural competence, social justice, and counseling psychology: Expanding our role. *The Counseling Psychologist*,31(3), 251–272

Whitmore, J. (1996). *Coaching for performance*. N. Brealey Pub.

Wittgenstein, L. (1953). Philosophical Investigations (G.E.M. Anscombe, Trans). New York:Macmillan.

Βασσάρα, Μ. (2016). Η εποπτεία στη συμβουλευτική και την ψυχοθεραπεία: μια ποιοτική έρευνα για την εφαρμογή της στη σύγχρονη ελληνική πραγματικότητα.

Μαλικιώση-Λοϊζου, Μ. (1989), Γνωστική ψυχοθεραπεία. Παιδαγωγική Ψυχολογική Εγυκλοπαίδεια Λεξικό, τόμ.2. Αθήνα: Ελληνικά Γράμματα.

Μαλκιώση-Λοϊζου, Μ. (2012). Συμβουλευτική Ψυχολογία. Αθήνα: Εκδόσεις Πεδίο.