



ΠΑΝΕΠΙΣΤΗΜΙΟ ΠΑΤΡΩΝ
ΤΜΗΜΑ ΝΟΣΗΛΕΥΤΙΚΗΣ

Αγωγή της Υγείας



Δουλεύοντας με Ομάδες
Η συμπεριφορά της Ομάδας



NUR 507

Γιώργος Μαντζουράνης Phd, Msc, MD

Γενικός Οικογενειακός Ιατρός

Αγωγή της Υγείας - Γεώργιος Μαντζουράνης
Πανεπιστήμιο Πατρών Τμήμα Νοσηλευτικής 2023/24

Συμπεριφορά της Ομάδας

Συμπεριφορά της Ομάδας ή Δυναμική της Ομάδας

Οι τρόποι που συμπεριφέρονται τα άτομα όταν λειτουργούν ως μέλη μίας ομάδας

Η γνώση της δυναμικής της ομάδας βοηθά τους επαγγελματίες προαγωγής υγείας να είναι ικανοί να δουλέψουν με μια ομάδα πιο αποτελεσματικά

Εστιάζουμε σε τρεις πλευρές της συμπεριφοράς της ομάδας που ίσως είναι ιδιαίτερα χρήσιμες:

- A. το πρότυπο συμπεριφοράς που συνήθως αναπτύσσεται στη ζωή μιας ομάδας,
- B. οι διάφοροι ρόλοι που αποδίδουν τα μέλη της ομάδας
- C. και η έννοια των "κρυμμένων προτεραιοτήτων".



Συμπεριφορά της Ομάδας

Οι ομάδες τείνουν να δείχνουν ένα ιδιαίτερο πρότυπο συμπεριφοράς καθώς ωριμάζουν και αναπτύσσονται.

Η ανάπτυξη της ομάδας έχει κατηγοριοποιηθεί σε τέσσερα στάδια:



Η ανάπτυξη της ομάδας έχει κατηγοριοποιηθεί σε τέσσερα στάδια:

Team Formatic



1. Διαμόρφωση (Forming) - Η ομάδα διαμορφώνεται.

- Τα άτομα συναντούν ο ένας τον άλλο και γνωρίζονται μεταξύ τους
- με τα μεμονωμένα άτομα να δημιουργούν τη δική τους ταυτότητα και ρόλο μέσα στην ομάδα.
- αποφασίζεται ο σκοπός και ο τρόπος δουλειάς της ομάδας.

Η ανάπτυξη της ομάδας έχει κατηγοριοποιηθεί σε τέσσερα στάδια:

2. Καταιγίδα (Storming)

Οι περισσότερες ομάδες διέρχονται από ένα στάδιο σύγκρουσης όταν δοκιμάζεται η ηγεσία και οι τρόποι με τους οποίους δουλεύει η ομάδα.

παράδειγμα

τα μέλη ίσως αμφισβητούν τον τρόπο που γίνονται τα πράγματα και το ρόλο του αρχηγού και ίσως κάνουν έντονες συζητήσεις μεταξύ τους.

- μπορεί να είναι μια δύσκολη περίοδος και για τους δύο και για τον αρχηγό και για τα μέλη
- είναι όμως ένα ζωτικό στάδιο στη διαδικασία ωρίμανσης της ομάδας ([εφηβεία της ομάδας](#))
- Ο επιτυχημένος χειρισμός αυτής της περιόδου οδηγεί στην ανάπτυξη ανοιχτής επικοινωνίας, εμπιστοσύνης και κοινής ευθύνης για την επίτευξη των σκοπών της ομάδας.



Συμπεριφορά της Ομάδας

Η ανάπτυξη της ομάδας έχει κατηγοριοποιηθεί σε τέσσερα στάδια:

4. Απόδοση (Performing)

Η ομάδα είναι πλήρως αποτελεσματική σ' αυτό το στάδιο και είναι ικανή να συγκεντρώνεται στα καθήκοντά της.

3. Καθησυχασμός/προσαρμογή (Norming)

Σ' αυτό το στάδιο η ομάδα προσαρμόζεται, έχει εγκαθιδρυμένους τους κανόνες και αποδεκτές πρακτικές.



Κρυφές Προτεραιότητες



Ο καθένας θα έχει τους δικούς του ατομικούς λόγους που συμμετέχει σε μια ομάδα, που μπορεί να είναι επιπρόσθετοι ή αντίθετοι του αναμενόμενου λόγου.

Παράδειγμα

μια γυναίκα μπορεί να συμμετέχει σε μια ομάδα υγείας για γυναίκες, γιατί είναι μόνη και βλέπει την ομάδα ως τρόπο συνάντησης ατόμων, δεν συμμετέχει επειδή ενδιαφέρεται ιδιαίτερα για θέματα υγείας.

η ικανοποίηση αυτών των προσωπικών στόχων είναι οι
"κρυφές προτεραιότητες".

Κρυφές Προτεραιότητες

- Οι περισσότεροι άνθρωποι φέρνουν μαζί τους τις δικές τους "κρυφές προτεραιότητες" στις ομάδες, πέρα από τους συμφωνημένους στόχους της ομάδας.
- Αυτές συνήθως περιλαμβάνουν την ικανοποίηση της ανάγκης για κοινωνική επαφή ή τη δημιουργία μιας ιδιαίτερης συμμαχίας.
- Τι μπορεί να έχει ως αποτέλεσμα:
τα μέλη να προάγουν τα δικά τους ενδιαφέροντα σε βάρος της ομάδας.
- Ο αρχηγός της ομάδας θα είναι πιο αποτελεσματικός εάν γνωρίζει τις κρυφές προτεραιότητες της ομάδας του και μπορεί να βρει τρόπους να τις διαχειριστεί.



Γιατί προτείνεται η δουλειά σε ομάδα;

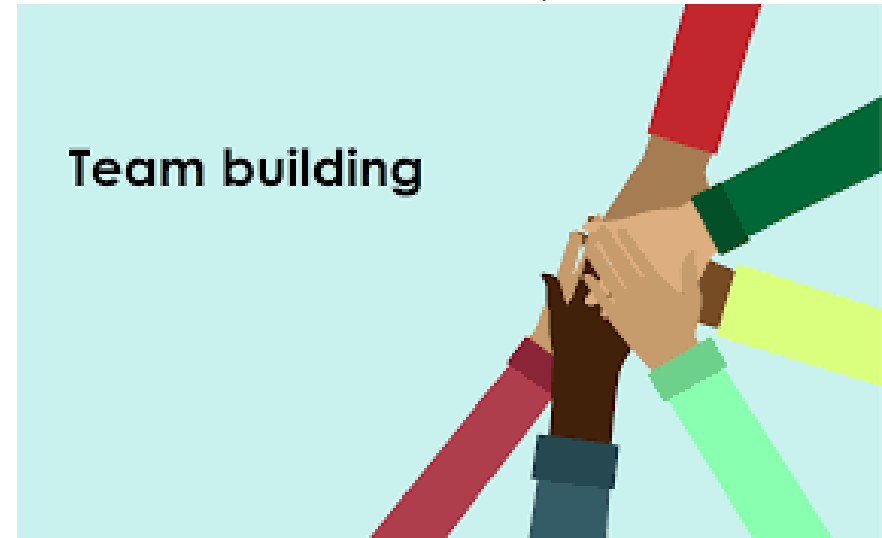
- i. Ως απάντηση σε ένα αίτημα των ασθενών, άλλων επαγγελματιών, μιας κοινότητας ή παρατηρήσεων του επαγγελματία προαγωγής υγείας;
- ii. Ως προσπάθεια του επαγγελματία υγείας να αναπτύξει το ρόλο του στην προαγωγή υγείας αντιλαμβανόμενος αυτή την ομάδα ως πρόοδο;
- iii. Ως στόχος παροχής συμβουλών και υποστήριξης, παροχής πληροφοριών ή βοήθειας των ατόμων να αλλάξουν τη συμπεριφορά τους σε σχέση με την υγεία τους;
- iv. Ως στόχος ικανοποίησης των αναγκών του επαγγελματία προαγωγής υγείας ή των αναγκών των συμμετεχόντων του;



Δημιουργία ομάδας

Ποια θα είναι τα μέλη;

- i. Θα παραπέμπονται τα μέλη στην ομάδα (π.χ. από τον οικογενειακό γιατρό τους), θα εξαναγκάζονται να συμμετάσχουν ή η συμμετοχή στην ομάδα θα είναι εντελώς εθελοντική;
- ii. Έχουν δοθεί σε όλους ίσες ευκαιρίες να συμμετάσχουν (π.χ. διασφαλίζοντας εγκαταστάσεις για αναπηρικά αμαξίδια, τουαλέτες για αναπήρους, σύμβολα για όσους έχουν προβλήματα ακοής, ακουστικά βοηθήματα, μετάφραση στην κατάλληλη γλώσσα μειονοτήτων); Έχει γίνει πρόβλεψη για τα άτομα να ενημερώνουν για κάθε είδους ειδικές ανάγκες;



Δημιουργία ομάδας

Ποια θα είναι τα μέλη;

iii. Πως θα βρεθούν τα πιθανά μέλη της ομάδας - από άτομα που ζητούν μια ομάδα, από τοπικά ή εθνικά αρχεία, από άτομα με κοινά χαρακτηριστικά (όπως ηλικία, φύλο, τρόπος ζωής, κουλτούρα, εργασία, ζητήματα υγείας) ή με άλλους τρόπους;

iv. Πως θα βρεθούν τα μέλη; Χρειάζεται να διαφημισθεί;

v. Πόσα μέλη στοχεύει να έχει η ομάδα; Ποιος είναι ο ιδανικός αριθμός, λαμβάνοντας υπόψη το σκοπό της ομάδας και τους περιορισμούς που επιβάλλονται από τη γεωγραφική θέση;



Δημιουργία ομάδας

Ποιοι είναι οι σκοποί και οι στόχοι της ομάδας:

- i. Είναι αυτοί μέσα στις ρεαλιστικές ικανότητες του συντονιστή και των μελών;
- ii. Μπορούν να τους κατανοήσουν όλα τα πιθανά μέλη;
- iii. Υπάρχει σαφήνεια ως προς τους στόχους στη διαμόρφωση μιας ομάδας;
- iv. είναι αυτοί διαφορετικοί από τους στόχους των μελών;
- v. Είναι σαφείς οι ατομικοί στόχοι όλων των μελών, π.χ. τα συγκεκριμένα αποτελέσματα που ελπίζουν να επιτύχουν μέσω της παρακολούθησης της ομάδας;



Δημιουργία ομάδας

Πού θα συναντιέται η ομάδα;

i. Είναι ο χώρος κατάλληλος;

Παράδειγμα

ένα κέντρο υγείας ή ένα νοσοκομείο μπορεί να φανεί κλινικό και κρύο και να θυμίζει στα μέλη την ασθένεια. Ένας "ουδέτερος" χώρος όπως μια αίθουσα σε μια καφετέρια ή ένα κέντρο της κοινότητας ή το σπίτι κάποιου, μπορεί να είναι πιο χαλαρός και δελεαστικός χώρος.

ii. Πώς είναι οι θέσεις;

εάν ο στόχος είναι η συμμετοχική δουλειά της ομάδας, είναι καλύτερα να κάθονται τα άτομα σε κύκλο όπου όλα τα μέλη να βλέπουν ο ένας τον άλλο



Δημιουργία ομάδας

Πού θα συναντιέται η ομάδα;



iii. Πως είναι οι εγκαταστάσεις;

- Υπάρχει αρκετός χώρος για τις δραστηριότητες που σχεδιάζονται;
- Είναι το δάπεδο κατάλληλο γι' αυτό το σκοπό;
- Είναι η θερμοκρασία κατάλληλη και προσαρμόσιμη εάν είναι απαραίτητο;
- Είναι οι εγκαταστάσεις επαρκείς γι' αυτό το σκοπό (π.χ. πρόσβαση για καροτσάκια μωρών, τουαλέτες, ντους, φύλαξη παιδιών);
- Υπάρχουν εγκαταστάσεις για άτομα με ειδικές ανάγκες (π.χ. εύκολη πρόσβαση για αναπηρικά αμαξίδια, τουαλέτες για αναπήρους, ακουστικά βοηθήματα, σύμβολα σε γλώσσες μειονοτήτων);

Δημιουργία ομάδας

Πού θα συναντιέται η ομάδα;

iv. Είναι η πρόσβαση καλή;

- Είναι η τοποθεσία προσβάσιμη από την τοπική συγκοινωνία;
- Υπάρχει τρόπος μεταφοράς για άτομα που δεν μπορούν να τα καταφέρουν με τη δημόσια συγκοινωνία;
- Είναι οι διευθετήσεις για το παρκάρισμα ικανοποιητικές;



v. Ποιες είναι οι διευθετήσεις για την ασφάλεια;

Πού βρίσκονται οι πυροσβεστήρες φωτιάς;

Είναι το προσωπικό εκπαιδευμένο να τους χρησιμοποιεί;

Σε επείγουσα περίπτωση, με ποιον θα έρχονται σε επαφή;

Χρειάζεται ασφαλιστική κάλυψη;

Δημιουργία ομάδας

Τι πόροι χρειάζονται;

- i. Χρειάζεται κάποιος ειδικός εξοπλισμός για παράδειγμα, βίντεο, laptop;
- ii. Χρειάζονται κάποιοι επιπρόσθετοι πόροι όπως βιντεοκασέτες, φυλλάδια, αφίσες, βιβλία, εξωτερικοί ομιλητές
- iii. Χρειάζονται χρήματα για πληρωμές; Εάν ναι, έχει βρεθεί πηγή χρηματοδότησης
(π.χ. δίδακτρα στα μέλη της ομάδας, ένα ταμείο ή ένας χρηματοδότης);



Πότε θα συναντιέται η ομάδα;

- Είναι η ώρα που έχει επιλεγεί η καλύτερη για τους πελάτες ή έχει επιλεγεί να ταιριάζει στο προσωπικό;
- Έχουν ρωτηθεί πιθανά μέλη της ομάδας για την επιλογή του κατάλληλου χρόνου, έχει γίνει προσπάθεια να ικανοποιηθεί η πλειοψηφία;



Δημιουργία ομάδας

Πώς θα λειτουργεί η ομάδα;

i. Θα είναι μια ομάδα αυτοβοήθειας που θα συντονίζεται από τα μέλη ή από τον αρχηγό;

ii. Η ομάδα θα είναι ανοιχτή (ο καθένας θα μπορεί να συμμετέχει σε οποιοδήποτε χρόνο) ή θα υπάρχουν περιορισμοί στην εισαγωγή νέων μελών από τη στιγμή που η ομάδα θα έχει αρχίσει τις συναντήσεις της;

Ομάδα
Αυτοβοήθειας
για άτομα με Κατάθλιψη

Δημιουργία ομάδας

Πώς θα αξιολογείται η ομάδα;

- Στο τέλος κάθε συνάντησης; Στο τέλος όλων των συναντήσεων της ομάδας; Ή και στα δύο;
- Προφορικά ή γραπτά ή και τα δύο; (ευκαιρίες για ανώνυμη ανατροφοδότηση);
- Πως θα διαπιστωθεί ότι οι συμφωνημένοι στόχοι της ομάδας έχουν επιτευχθεί;
- Πως θα διαπιστωθεί εάν οι στόχοι του επαγγελματία προαγωγής υγείας έχουν επιτευχθεί;
- Πως θα διαπιστωθεί εάν τα άτομα έχουν πετύχει τους στόχους τους;
- Υπήρχαν κάποια μη αναμενόμενα αποτελέσματα της ομάδας;
- Ήταν αυτά επιθυμητά ή μη επιθυμητά;
- Τι τα προκάλεσε;
- Τι έχει μάθει ο επαγγελματίας προαγωγής υγείας;
- Τι θα έκανε διαφορετικά την επόμενη φορά;



Η πρώτη συνάντηση

Σχεδόν όλοι νιώθουν νευρικοί όταν πάνε σε μια ομάδα για πρώτη φορά, ειδικά όταν δεν γνωρίζουν κάποιον άλλο εκεί.

Το πρώτο καθήκον του αρχηγού της ομάδας είναι να **“σπάσει τον πάγο”** και να βοηθήσει τα άτομα να νιώσουν άνετα.



Η πρώτη συνάντηση

Βοηθάει όταν ο συντονιστής της ομάδας χαιρετάει τα μέλη προσωπικά, τα συστήνει στα άλλα μέλη ή τους δίνει κάτι να κάνουν:

“Υπάρχουν μερικά βιβλία και φυλλάδια στο τραπέζι εάν θέλετε να ρίξετε μια ματιά μέχρι να φτάσουν όλοι”.



Η πρώτη συνάντηση

Το όνομα κάθε ατόμου και κάποια στοιχεία του είναι το πρώτο βήμα για επικοινωνητική δουλειά στην ομάδα, γιατί:

- βοηθάει τα άτομα να νιώθουν ότι τους εκτιμούν ως μέλη της ομάδας και
- είναι μια καλή αρχή για να ανοιχτούν και να εμπιστευθούν τα άλλα μέλη.

Υπάρχουν πολλοί τρόποι για να γίνει αυτό, μερικοί από τους οποίους είναι οι ακόλουθοι:



Η πρώτη συνάντηση

Υπάρχουν πολλοί τρόποι για να γίνει αυτό, μερικοί από τους οποίους είναι οι ακόλουθοι:



Σύσταση σε ζευγάρια

- Ζητήστε από τα μέλη να καθίσουν δίπλα σε κάποιον που δεν έχουν συναντήσει ξανά.
- Στη συνέχεια, το ένα μέλος του κάθε ζευγαριού "παίρνει συνέντευξη" από το άλλο.
- Μετά από λίγα λεπτά τα ζευγάρια αλλάζουν ρόλους.
- Έπειτα, με τη σειρά, κάθε μέλος της ομάδας συστήνει το ζευγάρι του, λέγοντας το όνομά του και κάτι γι' αυτόν.
- Ο συντονιστής θα μπορούσε επίσης να προτείνει κατάλληλες ερωτήσεις.

παράδειγμα

σε ομάδες για μελλοντικούς γονείς, ο αρχηγός θα μπορούσε να συστήσει στα ζευγάρια να ρωτούν το άλλο μέλος τους ζευγαριού τους εάν αυτό είναι το πρώτο τους μωρό, εάν η μητέρα πάει για προγεννητικό έλεγχο ή που θα γεννήσει το μωρό της.

Η πρώτη συνάντηση

Υπάρχουν πολλοί τρόποι για να γίνει αυτό, μερικοί από τους οποίους είναι οι ακόλουθοι:

Παιχνίδια με τα ονόματα



Η πρώτη συνάντηση

Υπάρχουν πολλοί τρόποι για να γίνει αυτό, μερικοί από τους οποίους είναι οι ακόλουθοι:

Μοιραζόμενοι αρχικά συναισθήματα και προσδοκίες

- Ίσως τα άτομα χαλαρώσουν καλύτερα όταν γνωρίζουν ότι και οι άλλοι επίσης νιώθουν νευρικοί ή αμήχανοι.
- ερώτηση από το συντονιστή "Πως νιώθατε που θα ερχόσασταν εδώ σήμερα; Αισθανόταν κανένας νευρικός; παραλίγο κάποιος να μην έρθει;"
- προτάσεις που θα μπορούσαν να δοθούν σε μία λίστα και να συμπληρωθεί από τα μέλη
 1. " Φοβάμαι ότι δεν θα έχω τίποτα να πω.
 2. " Φοβάμαι ότι θα μιλάω πάρα πολύ.
 3. " Ανησυχώ ότι θα φανώ ανόητος/η.
 4. " Θα ντρέπομαι πολύ να συμμετάσχω.
 5. " Φοβάμαι ότι ίσως εκνευριστώ.
 6. " Φοβάμαι ότι θα βαρεθώ.
 7. " Θέλω να συναντήσω άλλα άτομα με το ίδιο πρόβλημα.
 8. " Απολαμβάνω να μιλάω στους άλλους.
 9. " Απολαμβάνω μια καλή συζήτηση με επιχειρήματα.
 10. " Θέλω να βγω από το σπίτι.
 11. " Θέλω να πάω κάπου διαφορετικά.
 12. " Απολαμβάνω να ακούω τους άλλους ανθρώπους.
- Τα μέλη μετά συγκρίνουν τις λίστες τους με τη λίστα ενός ή δύο άλλων μελών και μετά ίσως είναι χρήσιμο όλη η ομάδα να μοιραστεί όσα έχουν προκύψει από αυτή τη δραστηριότητα.

Η πρώτη συνάντηση

Θέτοντας Κανόνες

δημιουργείται ένα σαφές “συμβόλαιο” ή “κανόνες”

Σκοπός να φτάσει η ομάδα σε συμφωνία για θέματα όπως:

- Πως αναμένεται να συμπεριφέρονται τα μέλη στην ομάδα. Για παράδειγμα, επιτρέπεται να πίνουν καφέ;
- Υπάρχουν κάποιοι κανόνες και περιορισμοί που πρέπει να τεθούν, για παράδειγμα να μην κάνουν απουσίες ή να μη μπαίνουν στην ομάδα εάν φτάνουν αργοπορημένοι;
- Τι είναι εμπιστευτικό στην ομάδα;
- Μπορούν νέα μέλη να έρχονται ανά πάσα στιγμή ή η ομάδα είναι “κλειστή” σε νέα μέλη;
- Πως θα ασκούν έλεγχο στην ομάδα ο αρχηγός και τα μέλη;
- Ποιος έχει την ευθύνη για τα πρακτικά ζητήματα της λειτουργίας της ομάδας;

Η συζήτηση χρειάζεται σχεδιασμό και προετοιμασία και υπάρχουν πολλοί τρόποι να δίνεται το έναυσμα και να παρέχονται ευκαιρίες που θα βοηθήσουν τον καθένα να συμμετάσχει.

Ελκυστικό Υλικό

- Ένα αμφιλεγόμενο θέμα μπορεί να προκαλέσει μία συζήτηση όπως μια ερώτηση
« Τι νομίζετε για την απόφαση να κλείσει το νοσοκομείο;»
- Επιλέγεται κάτι για το οποίο είναι πιθανόν τα άτομα να εκφράζουν έντονες απόψεις.

Ο καταιγισμός ιδεών

- Ο συντονιστής της ομάδας πρέπει να κάνει μια ανοιχτή ερώτηση στην οποία δεν υπάρχει μόνο μία σωστή απάντηση
- Παράδειγμα "Γιατί πίνουν οι άνθρωποι;"
- Ο συντονιστής αποδέχεται κάθε πρόταση, χωρίς σχόλιο ή κριτική και την γράφει στον πίνακα.
- Ζητάει από την ομάδα να μην αρχίσει να συζητά τις ιδέες, μέχρι να τελειώσουν όλοι.



Τι πετυχαίνουμε;

- Μ' αυτό τον τρόπο όλες οι συνεισφορές των μελών εκτιμώνται εξίσου και ο καθένας έχει την ευκαιρία να συμμετάσχει.
- Ενθαρρύνει τα συνεσταλμένα μέλη ρωτώντας "κάτι άλλο;" και αφήνει παύσεις σιωπής όταν τα άτομα σκέφτονται.

Ο “γύρος”

- είναι ένας τρόπος να δίνει ο συντονιστής τις ομάδες ίσες ευκαιρίες σε όλους να συμμετάσχουν.
- Καλεί κάθε μέλος της ομάδας, με τη σειρά στον κύκλο, να κάνει μια σύντομη δήλωση.
- Μπορεί να θέλει να αρχίσει ο ίδιος το γύρο.

Παράδειγμα

Ζητάει από όλους να κάνουν μια σύντομη δήλωση για ένα από τα παρακάτω:

- “Τα πρώτα μου συναισθήματα όταν έμαθα ότι ήμουν έγκυος ήταν ...”
- “Αυτό που σκέφτομαι/νομίζω για το τζόγκινγκ είναι ...”
- “Ο κύριος λόγος που δεν μπορώ να χάσω βάρος είναι ...”
- “Αυτό που με έχει βοηθήσει περισσότερο είναι ...”

Ο “γύρος”

Υπάρχουν τέσσερις ουσιαστικοί κανόνες για επιτυχημένους γύρους

1. Όχι διακοπές μέχρι να τελειώσει ο καθένας τη φράση του.
2. Όχι σχόλια σε κανενός τα λεγόμενα, μέχρι να τελειώσει όλος ο κύκλος
3. Ο καθένας μπορεί να επιλέξει να μην συμμετέχει. Είναι πολύ σημαντικό για την ενίσχυση της αρχής της εθελοντικής συμμετοχής.
4. Δεν πειράζει εάν δύο ή περισσότερα άτομα στο γύρο λένε το ίδιο πράγμα.

Ο “γύρος”

Ο γύρος είναι επίσης ένας χρήσιμος τρόπος για να αρχίσει και να τελειώσει μια συνάντηση.

παράδειγμα:

“ Ένα πράγμα που έχω εφαρμόσει από την περασμένη εβδομάδα είναι ...”

“Το κυριότερο πράγμα που πήρα από τη συνάντηση σήμερα είναι ...”

“Κάτι που πρόκειται να μάθω μέχρι την επόμενη φορά που θα συναντηθούμε είναι ...”.

Είναι επίσης ένας χρήσιμος τρόπος για την ανατροφοδότηση.

παράδειγμα:

“Αυτό που πραγματικά μου άρεσε στη σημερινή συνάντηση ήταν ...”

“Αυτό που δεν μου άρεσε στη σημερινή συνάντηση ήταν ...”

“Ένα πράγμα που θα ήθελα να είχαμε κάνει είναι ...”

Ασφαλείς Αποκαλύψεις

Μερικές φορές τα άτομα μπορεί να διστάζουν ή να αρνούνται να πουν τι νιώθουν πραγματικά από φόβο μη φανούν ανόητοι, ή ντραπούν ή συγχυστούν.

Παράδειγμα

- ο συντονιστής να δώσει σε όλους ένα φύλο χαρτί και να τους ζητήσει να σημειώσουν, για παράδειγμα, ποιες είναι οι μεγαλύτερες ανησυχίες τους ή τι πράγματι θέλουν να ξέρουν.
- Όλα τα χαρτιά μετά διπλώνονται και τοποθετούνται σε ένα κουτί ή ένα δοχείο, όπως ένα καλάθι σκουπιδιών ή μια σακούλα.
- Κάθε άτομο με τη σειρά παίρνει ένα χαρτί και διαβάζει δυνατά αυτό που είναι γραμμένο σ' αυτό.
- Ενημερώνει τα άτομα ότι δεν πρέπει να πουν ότι είναι το δικό τους χαρτί -εάν τύχει να πάρουν το δικό τους

Ο στόχος εδώ είναι ο συντονιστής της ομάδας να μάθει τις ανησυχίες των μελών της ομάδας μέσα από την ασφάλεια της ανωνυμίας.

εάν κάποιος εκφράζει έντονα συναισθήματα όπως να αρχίσει να κλαίει



ο συντονιστής είναι χρήσιμο:

- να το αναγνωρίσει (“Βλέπω ότι είσαι αναστατωμένη”)
- να καθησυχάσει το συγκεκριμένο άτομο ότι δεν είναι κακό να εκφράζουμε τα συναισθήματά μας (“Δεν υπάρχει λόγος να ντρεπόμαστε ... δεν μας πειράζει που κλαις ...”)
- και να δώσει την ευκαιρία σ’ αυτό το άτομο να μιλήσει γι’ αυτό (“Θα ήθελες να μας πεις τι σε αναστατώνει;”)
- ή να δώσει στο συγκεκριμένο μέλος λίγο χρόνο να απομακρυνθεί από την ομάδα, συνοδευόμενο από τον ίδιο ή κάποιον άλλο (“Μπορούμε να πάμε έξω για λίγα λεπτά;”).

I. Δεν πρέπει να ασκεί καμιά πίεση σε άτομα αναστατωμένα.

II. Καλύτερα να τα διευκολύνει να κάνουν ότι θέλουν να κάνουν, (να κλάψουν, να σιωπήσουν, να παραμείνουν, να φύγουν ή να μείνουν μόνα τους).

III. Δεν πρέπει να αγνοεί την έκφραση του συναισθήματος, γιατί αυτό θα προκαλέσει μόνο ένταση και αμηχανία.

Η δύσκολη συμπεριφορά

Η συμπεριφορά των μελών της ομάδας μπορεί να προκαλέσει δυσκολίες στο συντονιστή.

Υπάρχουν δύο μεγάλες κατηγορίες δύσκολης συμπεριφοράς:
τα μέλη να μην συμμετέχουν ή να μιλούν πάρα πολύ.

κατηγορία ατόμων που μιλούν πάρα πολύ

παίρνει πολλές μορφές:

- ο ξερόλας που πάντα παρεμβαίνει σε όλες τις "απαντήσεις"
- τα άτομα που ξανοίγονται με μεγάλες ιστορίες
- τα άτομα που διακόπτουν
- τα άτομα που δεν αφήνουν άλλο να πει λέξη
- τα άτομα που είναι εκτός θέματος
- τα άτομα που πάντα διαφωνούν
- και τα άτομα που πάντα κάνουν αστεία.



κατηγορία ατόμων που μιλούν πάρα πολύ

ίσως είναι απαραίτητο να αντιμετωπίσει ένα άτομο που μιλάει πάρα πολύ (αλλά όχι μπροστά στους υπόλοιπους της ομάδας!).

Παράδειγμα

Θα μπορούσε να πει:

“Έχω προσέξει ότι συνεισφέρεις σε μεγάλο βαθμό στις συζητήσεις της ομάδας. Μόνο που αυτό με κάνει να ανησυχώ εάν άλλα μέλη έχουν αρκετές ευκαιρίες να μιλήσουν. Θα ήθελα να προτείνω να ολοκληρώνεις τα σχόλιά σου με δύο φράσεις μόνο. Θα μπορούσες να το κάνεις αυτό;”.