



Digital
Citizenship

Curs de etică și Empatie



Lecturi | Exerciții | Studii de caz | Chestionare



Erasmus+



ATHENS
LIFELONG
LEARNING
INSTITUTE

4 TEAM 4
excellence



SEAL
CYPRUS

Parteneriat strategic pentru dezvoltarea de resurse educaționale deschise pentru predarea cetățeniei digitale

2019-3-RO01-KA205-078053

DIGCIT

D10 - Curs de cetățenie digitală "Etică și Empatie"

Revizuire: v.1.1

Rezultat intelectual	IO2 - Materiale educaționale pentru cetățenia digitală
Activitate	Dezvoltarea curriculumului de curs
Responsabil	Asociația TEAM4Excellence, România
Termen limită	15 martie 2021
Autori	Nicoleta ACOMI
Abstract	<p>Etica și empatia sunt comportamente care mențin "pacea".</p> <p>În cadrul acestui curs, veți explora și experimenta empatia în modalitățile sale individuale, interpersonale și civice. Identificăm și aducem experiențe reale de empatie sau lipsă de empatie într-o varietate de circumstanțe. Acestea vă oferă posibilitatea de a înțelege și de a integra perspective multiple asupra mai multor probleme.</p> <p>Structura cursului, cu scenarii din viața reală și exemple de strategii practice, este menită să faciliteze construirea unui set de instrumente cu idei și abilități acționabile. În plus, acesta urmărește să vă sporească capacitatea de a deveni un cursant independent.</p> <p>Propunem un mediu de învățare cu 5 module care promovează comportamente și interacțiuni online pozitive. Vă veți dezvolta capacitatea de a înțelege și de a simți experiențele, sentimentele și punctele de vedere ale altor persoane.</p>
Cuvinte cheie	Model de curs; cetățenie digitală; plan de curs; etică; empatie; comportament online; discurs online; trol; relații; comunicare; politețe; dileme etice; social media; suport profesional; educație; reflecție; exerciții

Recunoaștere

Această lucrare a beneficiat de finanțare din partea Comisiei Europene în cadrul Acordului de Grant 2019-3-RO01-KA205-078053, proiectul de parteneriat strategic ERASMUS+ "Parteneriat strategic pentru dezvoltarea resurselor educaționale deschise pentru predarea cetățeniei digitale - DIGCIT".

Disclaimer

Sprijinul acordat de Comisia Europeană pentru realizarea acestei publicații nu constituie o aprobare a conținutului, care reflectă doar opiniile autorilor, iar Comisia nu poate fi considerată responsabilă pentru orice utilizare care ar putea fi dată informațiilor conținute în această publicație.

Drepturi de autor

© 2020 - 2022 Consorțiul DIGCIT

Licența **Atribuire CC BY** permite altora să distribuie, să remixeze, să adapteze și să construiască pe baza operei dvs., chiar și în scopuri comerciale, atâta timp cât vă dau credit pentru creația originală. Aceasta este cea mai permisivă dintre licențele oferite. Recomandată pentru o diseminare și utilizare maximă a materialelor licențiate.



Cuprins

Introducere	6
1. Modulul 1 – Comportament online pozitiv	7
Cum să folosești social media într-un mod pozitiv	7
Gestionați comportamentul online negativ	8
Recunoașteți trolii	11
Sprijin profesional	11
Studiu de caz: Prăbușirea publică a brutăriei Amy’s Bakery	17
2. Modulul 2 – Empatia ca abilitate pentru viață	20
Empatia - o abilitate necesară	20
Categoriile de empatie	20
Pro și contra	22
Empatia în timpul comunicării online	26
Sprijin profesional	26
Exercițiu: Chestionar de empatie	29
3. Modulul 3 - Gândirea etică	31
Comportament etic online	31
Aveți grijă de imaginea de sine	32
Relații și comunicare. Discurs etic online	33
Gândire etică	34
Studiu de caz: Colegul dvs. se înșală. Cum să acționați?	36
Sprijin profesional: Cum să corectezi pe cineva atunci când greșește	37
Exercițiu: Verificați politețea	38
4. Modulul 4 - Decizii etice	40
Confruntarea cu dilemele etice	40
Fiți un cetățean digital responsabil	42
Cinci motive pentru a folosi social media	44
Exercițiu: Descoperă trolul	45
5. Modulul 5 - Practicați empatia	47
Păstrează echilibrul	47
Exersați empatia	47
Ce trebuie și ce nu trebuie făcut	49
Sprijin profesional	50
Exercițiu: Verificați-vă conversația online	51
6. Teste de evaluare	53



7. Referințe	58
Anexe	63
Fișe de verificare a testelor de evaluare	63
Lista de verificare a designului instrucțional pentru lucrătorii de tineret	64
Feedback pe subiect pentru tineri	65



Introducere

În ultimii ani s-a scris mult despre modul în care aparatele electronice personale și utilizarea rețelelor de socializare par să ne izoleze din ce în ce mai acut unii de alții. În ciuda acestora, cercetătorii au descoperit că tinerii ar putea fi, de fapt, din ce în ce mai pricepuți la socializare, poate și datorită progreselor tehnologice. Depinde de modul în care tehnologia și rețelele sociale sunt integrate în viața noastră și de modul în care corelația cu sentimentele noastre favorizează pacea.

Etica și empatia sunt acele comportamente care mențin "pacea"! Participanții la acest curs vor înțelege rolurile Eticii și Empatiei în lumea digitală. Comportamentul ne etic online are consecințe negative, chiar dramatice. Propunem un mediu de învățare care să promoveze comportamente și interacțiuni pozitive. Vă veți dezvolta capacitatea de a înțelege și simți experiențele, sentimentele și punctele de vedere ale altor persoane.

Sunteți pregătiți?

" Fă tot posibilul să lași un loc mai bun decât l-ai găsit!", Baden Powell

În acest context, etica se referă la comportamentul etic online și la interacțiunea cu ceilalți, bazată pe abilități precum capacitatea de a recunoaște și de a înțelege sentimentele și perspectivele celorlalți. Empatia constituie o cerință esențială pentru o interacțiune online pozitivă și pentru realizarea posibilităților pe care le oferă lumea digitală. (COE, 2020)

Înțelegerea sentimentelor și a motivelor celorlalți este primordială pentru ca indivizii să își trăiască experiențele online în mod pozitiv. Conceptul din spatele "Eticii" este destul de vechi și complex. În Grecia Antică, acesta se referea la setul de comportamente pe care o societate ideală le considera "bune" sau "pozitive" pentru a menține sau a realiza pacea și ordinea. Ceva definit ca "etic" nu se referă doar la un set de comportamente morale, ci cuprinde întreaga idee de a tinde spre ceea ce este bun și pozitiv și, mai mult, de a avea grijă de ceilalți. A fi etic înseamnă să acționezi corect, dar și, folosind cuvintele lui Baden Powell, să faci tot ce poți pentru a lăsa un loc mai bun decât l-ai găsit.

Etica online nu înseamnă doar cunoașterea netiquettei, ci și grijă și acțiune activă pentru a face din mediile online locuri mai pozitive, mai productive și mai semnificative. Acest lucru implică, de asemenea, empatia, care este o abilitate primordială pentru a evita radicalizarea violentă online și pentru a promova comportamente și interacțiuni online pozitive, în special într-o lume digitală în care problemele controversate sunt adesea discutate fără a se lua în considerare faptul că de cealaltă parte a ecranului există oameni ca noi.

Acest curs oferă sprijin pentru a recunoaște interacțiunile comportamentale pozitive/negative în lumea online și orientări pentru abordarea și luarea deciziilor din punct de vedere etic. Prin utilizarea studiilor de caz, a chestionarelor, a exercițiilor și a lecturilor recomandate, capitolele explorează probleme etice, ajută la exersarea empatiei și promovează comportamente online pozitive.



Erasmus+



ATHENS
LIFELONG
LEARNING
INSTITUTE

4 TEAM 4
excellence



SEAL
CYPRUS

1. Modulul 1 – Comportament online pozitiv

La finalizarea modulului, veți fi capabili să:

- Utilizați social media într-un mod pozitiv
- Creați interacțiuni online care să promoveze un comportament pozitiv
- Recunoașteți și tratați comportamentul negativ online

Cum să folosești social media într-un mod pozitiv

Pentru mulți oameni, social media face parte din viața modernă. A fi conștienți de efectele sale pozitive și negative asupra sănătății noastre mintale și asupra vieții celorlalți - și a controla modul în care o folosim - este, fără îndoială, cea mai bună cale de urmat.

Dacă este folosită corect, social media poate face ca toată lumea să se simtă mai încrezătoare, conectată și acceptată (Nardino, 2020). Chiar și așa, din cauza detractorilor, a trolilor, a dezinformării și a toxicității generale, internetul poate fi uneori un loc negativ.

Întrebarea care s-a ridicat este: cum este posibil să crezi spații pozitive și conversații productive online, chiar și cu persoane ale căror opinii nu se aliniază cu ale tale? Este important să fii empatic și să arăți că îți pasă, dar este important și să faci un pas înapoi și să lași lucrurile să se întâmple.

Mai jos sunt câteva sugestii de utilizare a social media într-un mod pozitiv (Davis, 2014):

- Fiți pozitivi. Să începem cu ceea ce este evident. Dacă dorim să folosim social media într-un mod pozitiv, primul lucru pe care îl putem face este să "fim pozitivi". Postați lucruri fericite și anunțuri amuzante. Împărtășiți lucrurile interesante din viața voastră și lucrurile care vă aduc bucurie! Concentrați-vă pe lucrurile bune și împărtășiți-le cu prietenii voștri - și lor le va plăcea să găsească lucruri bune în viața lor... promit!
- Nu-i judecați pe ceilalți. Atât de des simțim că trebuie să îi punem pe alții la pământ pentru a ne înălța pe noi înșine. "Pentru a avea prieteni, trebuie să fii un prieten".
- Folosiți butonul "Like". Dacă vă place - dați LIKE! 😊 Împărtășiți dragostea! Spuneți-le prietenilor voștri că vă place ceea ce au postat și faceți-i să se simtă bine.
- Gândiți-vă înainte de a posta. Câteva întrebări pe care să vi le puneți înainte de a posta un gând sau o imagine: "Va răni asta pe cineva?" "Este ceva pozitiv?" "Este acest lucru necesar?" Gândiți-vă la intențiile voastre cu privire la motivul pentru care postați.
- Valoarea voastră nu se bazează pe numărul de "Like-uri" pe care le obțineți. De câte ori ați verificat câte "Like-uri" ați primit la una dintre fotografiile? De câte ori v-ați comparat "Like-urile" cu cele ale altora? Oricât de mult mi-ar plăcea "Like-urile" - nu contează câte primim. Nu face pe cineva "mai bun" dacă are mai multe like-uri decât voi și nu vă face "mai bun" dacă aveți mai multe like-uri decât el. Îmi place citatul "Este frumos să fii important. Dar este mai important să fii draguț"

- Dacă nu aveți nimic drăguț de spus, nu spuneți nimic; Și, dacă altcineva nu are nimic drăguț de spus, nu trebuie să stați acolo și să ascultați. Uneori este greu să rămâneți pozitiv pe Social Media. Gândiți-vă:
 - "Nu-l critica până nu-l încerci". Uneori poate că va trebui să vă mușcați buzele - dar dacă nu sunteți de acord cu cineva - "LET IT GO!"
 - "Să știi când să te îndepărtezi". Unfollowing-ul nu este singura opțiune atunci când vine vorba de a vă păstra timeline-ul cu un aspect pozitiv. Dacă primiți un comentariu negativ sau observați unul pe postarea altcuiva, nu trebuie să răspundeți întotdeauna cu palme. Uneori, un răspuns nu va face decât să adauge mai mult combustibil la foc, așa că cel mai bine este să tăiați conversația.
- "Împărtășiți" ceea ce credeți. Social Media poate fi un loc minunat pentru a vă împărtăși gândurile, sentimentele și convingerile. Apărați ceea ce credeți și ceea ce știți că este adevărat. Nu știți niciodată cine caută să găsească adevărul și, împărtășind ceea ce credeți, nu știți niciodată pe cine ați putea ajuta.
- Creați un echilibru. Este atât de important să creați un echilibru. Prea multă Social Media poate fi periculoasă - dar eu personal cred că puțin este bine. Există cu siguranță un timp și un loc pentru a scoate telefonul și a naviga - dar există, de asemenea, un timp și un loc pentru a-l pune deoparte și a vă concentra pe ceea ce aveți în fața voastră.

Gestionați comportamentul online negativ

V-ați întrebat vreodată de ce se obosesc oamenii să se certe pe forumuri, pe bloguri sau în social media? Dacă ați asistat la una dintre aceste dezbateri aprinse, probabil ați observat că, în cele din urmă, nimeni nu-și schimbă niciodată părerea (Relevance, 2020). Singura schimbare care are loc este atunci când spectatorii din ambele tabere aleg să își blocheze prietenii controversați din feed-ul lor.

Postările sau comentariile negative apar și sunt în afara controlului nostru. Modul în care le gestionați și cum alegeți să răspundeți va alimenta, va calma conversația sau va crea frustrări.

Haideți să vedem împreună câteva sfaturi despre cum să facem față comentariilor negative:

- Rămâneți calm. NU FOLOSIȚI CAPS LOCK. Și evitați punctuația puternică!!!

Folosirea ALL CAPS în comunicare (social media, e-mail) poate crea o imagine negativă pentru imaginea personală și pentru brandul vostru. Acesta este un mod imatur de a comunica pentru o afacere, precum și pentru o persoană fizică de a-și face propria imagine.

Blocarea majusculilor și multiplele semne de exclamare nu fac decât să arate că vă lăsați pradă emoțiilor. Poate credeți că subliniați un punct forte, dar pentru lumea exterioară, păreți instabil și dramatic. Pur și simplu ștergeți, respirați adânc și răspundeți rațional.

- Trimiteți mesaje directe

Dacă alegeți să vă implicați într-o postare sau comentariu negativ, uneori, dacă păstrați această conversație în aer liber, nu faceți decât să alimentați focul și să invitați alte persoane să își adauge opiniile, ceea ce poate duce la escaladarea situației.



Erasmus+



ATHENS
LIFELONG
LEARNING
INSTITUTE

4 TEAM 4
excellence








SEAL
CYPRUS

- Puteți trimite persoanei respective un mesaj direct și să-i spuneți de ce postarea sa vă face rău. Și păstrați lucrurile respectuoase: nu doar de dragul lor, ci și al vostru;
- Fiți conștienți: cineva poate face o captură de ecran a mesajului direct și îl poate posta public.
- Dacă răspândesc informații înșelătoare, împărtășiți un articol care credeți că ar putea fi util. Mutarea discuției într-un cadru mai privat este o modalitate productivă de a începe o conversație fără a părea că puneți această persoană la zid.

■ Fiți amuzant - atenuați tensiunea cu umor

Puteți, de asemenea, să folosiți umorul în răspunsul vostru, dacă considerați că situația o cere. Acest lucru poate fi mai ușor de spus decât de făcut, dar uneori tot ce puteți face este să râdeți de negativitate..


- Răspunzând cu o glumă, puteți îndepărta o parte din înțepătura negativității și puteți face situația mai puțin tensionată pentru toți cei implicați.
- S-ar putea să nu poți să ripostezi ca Chrissy Teigen imediat, dar a te lua mai puțin în serios online poate fi o mare ușurare a stresului.

Post - Chrissy Teigen	Post - Chrissy Teigen	Post – Sainsbury’s
		<p>Sainsbury's este al doilea cel mai mare lanț de supermarketuri din Marea Britanie. Aceștia au o abordare foarte neobișnuită față de clienții săi pe rețelele de socializare, pentru un brand atât de faimos.</p>
Comentariu	Comentariu	Comentariu
<p>Replying to @chrissyteigen</p> <p>This photo of you is quite frankly, awful. At first glance I didn't recognize you. I know you don't give a damn, but girl if you're going to be magazine cover material, make it worth it.</p>	<p>bcnjw You look beautiful but you should grow your hair long again. Girls with round faces should not have short hair like that. It makes your face look huge. Been there....believe me....LONG HAIR 🙄</p>	<p> OctoberJones 1 hour</p> <p>Dear Sainsbury's. The chicken in my sandwich tastes like it was beaten to death by Hulk Hogan. Was it?</p> <p>Influentul blogger britanic October Jones a scris un tweet în care se plângea de sandwichul cu pui pe care l-a cumpărat de la acest lanț de magazine alimentare.</p>
Răspuns - Chrissy Teigen	Răspuns - Chrissy Teigen	Răspuns
<p> christine teigen @chrissyteigen</p> <p>thank you, Heidi. in the future I will try harder to be the best cover model. if you could please send me specific tips and tricks (or past covers you've shot for reference!) that would be so awesome</p> <p>twitter.com/heidikoz1/stat...</p>	<p> chrissyteigen @bcnjw honestly wow thank you because when I wake up each morning I wonder what @bcnjw would do and then I try to make her happy so this was a mistake on my part</p> <p>@commentsbycelebs</p>	<p>@OctoberJones really sorry it wasn't up to scratch. We will replace Mr. Hogan with Ultimate Warrior on our production line immediately.</p>

■ Copleșește-i cu bunătatea

Uneori poate fi greu să vă păstrați mintea deschisă atunci când vedeți o postare cu care nu sunteți de acord. Chiar dacă s-ar putea să vă grăbiți să judecați această persoană pentru cuvintele sale, să răspundeți cu un comentariu răutăcios poate fi la fel de dureros.

- Dacă vă decideți să răspundeți la postarea lor, încercați să aveți răbdare și să fiți empatic.
- Amintiți-vă că în spatele ecranului se află o persoană reală; dacă răspunsul vostru este ceva ce nu i-ați spus în față, probabil că nu ar trebui să-l spuneți online.
- Puteți încerca să faceți ca Selena Gomez.

Post - Selena Gomez	Comentariu	Răspuns
	<p>un urmăritor de pe Instagram i-a urat cancer familiei sale</p>	<p>"educați-vă ... și vă mai spun ceva, mesajul pe care mi l-ați lăsat despre cancer este absurd și arată o lipsă totală de considerație față de toți oamenii care au suferit sau suferă efectele acestei boli. O să mă asigur că nu vei mai scrie pe profilul meu... Trebuie să te educi mai bine și să elimini toată furia pe care o ai. Un sărut, draga mea", a încheiat Selena.</p>
Etapa I	Etapa II	Etapa III

■ Luați o pauză

Social media poate fi un loc minunat pentru a vă exprima și pentru a construi o comunitate prietenoasă, dar dacă starea voastră de spirit este afectată de comentariile pe care le citiți online, ar fi timpul să începeți o curățare a social media..

- Începeți prin a vă limita la a verifica aplicațiile doar de două ori pe zi sau ștergeți-le de pe telefon timp de o săptămână dacă aveți nevoie de o detoxifiere serioasă. Ați fi surprins cât de multe puteți face - și cât de mult v-ați putea simți mai fericit - atunci când nu dați scroll în mod constant.

■ Știți când să blocați sau să raportați discursul instigator la ură

De cele mai multe ori, comentariile negative nu sunt decât o pacoste, însă hărțuirea online este foarte reală și foarte înfricoșătoare. Dacă vedeți un mesaj care depășește o limită sau vă pare amenințător, apăsați butonul de raportare.

- Principalele platforme de socializare vor suspenda utilizatorii pentru discursurile de ură raportate, care "seamănă adesea cu atacuri la adresa oamenilor din cauza rasei, culorii, religiei, etniei, sexului și orientării sexuale percepute".

Sunați un prieten; o persoană reală. Faceți-vă timp pentru o conversație între patru ochi. Dacă simțiți că sunteți prea ocupați, gândiți-vă la situația de mai jos, pe care o veți lua cu voi pentru totdeauna..



Recunoașteți trolii

Specialiștii recomandă câteva semne care vă pot ghida să recunoașteți un trol (Clarke, 2019):

- Vor încerca să vă înfurie
 - Trolii există cu unicul scop de a supăra oamenii.
 - Ai pe cineva pe Twitter, Facebook, Instagram sau Snapchat care provoacă probleme? Pornind certuri sau postând conținut inflamator? Aceștia sunt (probabil) un trol. Mai ales dacă par a fi neserioși în comentariile, postările sau declarațiile lor..
- Se comportă ca și cum ar fi îndreptățit
 - Mulți trolii au un sentiment exagerat de valoare. Ei acționează ca și cum lumea se învâрте în jurul lor (sau că așa ar trebui).
- Exagerează foarte mult
 - Folosesc cuvinte puternice, precum "niciodată" și "fiecare", în timp ce majoritatea celorlalți ar spune "rar" și "unii".
 - Folosirea extremelor și a superlativelor sunt modalități de a înflăcăra oamenii.
- O iau în nume personal
 - Discuții, dezbateri, argumente - toate sunt jocuri sigure pentru discuții sănătoase între utilizatorii online.
 - În loc să discute o chestiune, în mod rezonabil și logic, trolii atacă caracterul adversarului. Ei îi vor înjura pe oameni și vor spune lucruri care să facă apel la sentimente și prejudecăți, mai degrabă decât la intelect.
- De multe ori, ei nu știu să scrie
 - Trolii par să nu stăpânească ortografia și gramatica. Adesea scriu și folosesc cuvinte greșit, nu scriu cu majuscule primele cuvinte din propoziții.
 - Uneori evită virgulele și punctele, folosesc în exces "eu", multe semne "!!!" și scriu cu majuscule.

Sprijin profesional

Cercetătorii de la Cornell și Stanford au realizat un studiu despre comportamentul antisocial online. Trolii nu reușesc să îndeplinească criteriile standard de citire a lucrurilor pe care le scriu, inclusiv prin folosirea mai puțin de cuvinte pozitive și mai multe blasfemii.

Ce trebuie să faceți? Profesioniștii recomandă câteva sfaturi pentru gestionarea comportamentului negativ și lipsit de etică în social media.

- Stabiliți o politică

Majoritatea rețelelor sociale au politici comunitare pentru "a fi respectuos". Creați și voi una proprie, ca memento al comportamentului acceptabil pentru postări, comentarii și distribuiri. Apoi, dacă cineva se comportă nepotrivit sau obraznic, atrageți-i atenți spre politica dvs.

- *"Bună ziua, vă dau un ghiont cu acest memento prietenos despre politica noastră de comunitate".*



Erasmus+



ATHENS
LIFELONG
LEARNING
INSTITUTE

4 TEAM 4
excellence



SEAL
CYPRUS



- De exemplu, fotografatul Brandon Stanton a explicat regulile de moderare a comentariilor într-o postare pe Facebook. Acest lucru a simplificat cunoașterea și respectarea regulilor comunității de către fani.

■ Răspundeți cu fapte

Dacă cineva răspândește zvonuri, informații eronate, inexactități sau minciuni de-a dreptul, dezmințiți cu fapte toate poveștile spuse.

- Apple a făcut acest lucru cu un răspuns la #bendgate. Multe comentarii negative și zvonuri despre iPhone 6 "îndoit", au circulat online..



Sursa: (Welch, 2014)

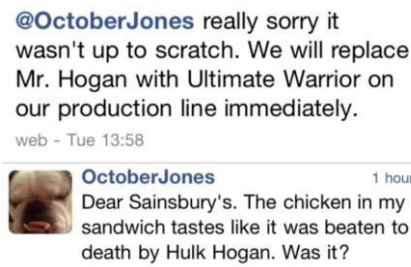
- De exemplu, Apple a recunoscut o problemă, care a afectat doar nouă clienți în primele șase zile de la punerea în vânzare. În loc să nege, a acceptat și a dezvăluit. Controversa a dispărut curând.
- Puteți face același lucru pentru marca voastră. Mărturișiți pentru a scăpa troliei de combustibilul lor.

■ Difuzăți cu umor

Făcut bine, umorul vă poate umaniza brandul și poate dezamorsa o situație.

- Magazinul de alimente Sainsbury's a procedat corect. Sainsbury's este al doilea cel mai mare lanț de supermarketuri din Marea Britanie. Aceștia au o abordare foarte neobișnuită față de

clienții săi pe rețelele sociale, pentru un brand atât de faimos. Ei au răspuns la comentariul lui @OctoberJones:



Sursa: (Ivanovic, 2012)

- De exemplu, influentul blogger britanic October Jones a scris un tweet în care se plângea de sandvișul cu pui pe care l-a cumpărat de la un lanț de magazine alimentare.
- Sainsbury Tweet a răspuns cu umor la un comentariu negativ.
- Un alt cont corporativ al Sainsbury's a răspuns cu sincere regrete nevoii de a se lupta pentru a mânca sandvișul.

■ Corectarea greșelilor

Ascultați ce spun oamenii pe conturile voastre de social media și dacă surprindeți o greșeală: corectați-o. Anunțați persoana respectivă ce ați făcut. Astfel, i-ați făcut să se simtă ascultați, ceea ce ne dorim cu toții. Mai mult, poate transforma frustrarea în loialitate.

- De ex: DiGiorno, marca de pizza congelată, sunt foarte implicați și iuți la minte pe social media. Încercând să sară pe hashtag-ul popular, DiGiorno a scris pe Twitter "#whyistayed You had pizza"



- S-au aruncat pe acest hashtag în trend "#whyistayed" fără să cunoască contextul (hashtagul violenței domestice). Chiar dacă DiGiono a făcut o greșeală uriașă, cel puțin brandul și-a asumat greșeala și a răspuns personal utilizatorilor Twitter.



- DiGiorno își cere scuze public (Broderick R. , 2014): *"Acest tweet a fost o greșală, realizată rapid ca atare și ștersă câteva secunde mai târziu. Managerul nostru de comunitate - și întreaga echipă DiGiorno - regretă sincer. Tweet-ul nu reflectă valorile noastre și am răspuns personal tuturor celor care au intrat în contact cu noi pe rețelele de socializare. Ne cerem scuze"*.

■ Monitorizați-vă postările

În timp ce programarea actualizărilor din social media este o modalitate excelentă de a rămâne organizat și de a reduce volumul de muncă zilnic, asigurați-vă că vă actualizați conturile atunci când este necesar.

- De exemplu, ceva a scăpat de sub control. O postare cu Joan Rives promovând iPhone apare pe rețeaua de socializare la două săptămâni după ce aceasta a murit (81 de ani).



(TMZ, 2014)

- În cadrul unei înțelegeri prenegociate, comedianta Joan Rivers a promovat iPhone 6 pe conturile sale de Facebook și Instagram. Care a fost problema? Postările programate au fost publicate la aproape două săptămâni după ce Rivers a murit. Chiar dacă mesajele au fost șterse rapid, a existat suficient timp pentru ca oamenii să facă capturi de ecran ale postărilor

și să se distreze pe seama Apple. Poate că nu este chiar toată vina Apple, dar Apple a avut un rol în această greșeală de PR (Costill, 2015).

- Nu vă lăsați momeală
 - Similar cu ignorarea lor, nu alimentați nici comentariile negative.
 - Dacă alegeți să răspundeți, păstrați-vă calmul și răspundeți prin modalitățile explicate mai sus.
- Construirea unei comunități prietenoase și de susținere

A fi receptiv și responsabil vă va ajuta să construiți o comunitate de adepți care să vă susțină.

- Exemplul de mai jos este un comentariu al unui cumpărător care s-a plâns pe pagina de Facebook a Toblerone despre calitatea produsului.

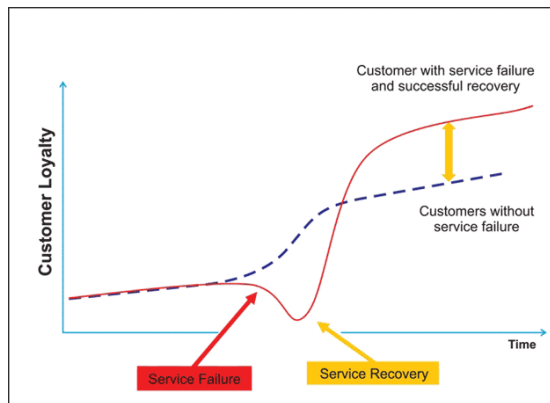


Sursa: (McCoy, 2020)

- De exemplu: Răspunsul arată că Toblerone depune un efort real pentru a ajuta clienții cu problemele lor, pentru a-i liniști și pentru a obține informații pentru îmbunătățirea mărcii.
- De exemplu, după cum subliniază Bradbury în articolul său din Guardian: "Take the high road", fie că este vorba de un client cu o nemulțumire legitimă, fie că este vorba de un trol fără intenția de a obține un rezultat bun.

■ Folosiți Care Bear Stare

The Care Bear Stare este o metodă care vă permite să abordați un client sau un comentator supărat și să schimbați relația. Este exact ca în proverbul Kill them with kindness. Dacă răspundeți într-un mod care vă apără convingerile, dar care, în același timp, îl complimentează pe comentator sau convingerile sale, veți constata că următorul său răspuns va fi mult mai amabil. S-ar putea chiar să câștigați o scuză din asta.



Sursa: (AHI, 2020)

- De exemplu, un exemplu clasic al acestei situații a fost prezentat de GlassesUSA.com atunci când unul dintre clienții săi s-a plâns de întârzierea prelungită în rezolvarea unei reclamații privind lentilele de contact colorate. Reprezentantul companiei a neutralizat cu abilitate o situație potențial neplăcută, mai întâi cerându-și scuze pentru experiența neplăcută și apoi reiterând angajamentul companiei de a satisface nevoile clienților. Apoi a concretizat această declarație prin trimiterea unei actualizări a creditului de magazin. Probabil că au convins clientul cu această mișcare simplă, dar foarte eficientă..

■ Expuneți faptele

Nu vă bazați niciodată pe părerea voastră pentru a vă exprima punctul de vedere. Rămâneți la fapte. Acest lucru poate însemna să recunoașteți fapte care favorizează opoziția, iar acest lucru este în regulă. Cel puțin veți arăta că ați luat în considerare ambele părți ale dezbaterii, ceea ce vă va face mai credibil.

- Nu uitați că șansele voastre de a câștiga aprobarea sau patronajul comentatorului agresiv sunt neglijabile, așa că prioritatea ar trebui să fie să salvați aparențele.
- Importanța salvării feței devine și mai crucială atunci când se analizează rezultatele unui studiu masiv privind comentariile online în ceea ce privește afacerile locale.



Sursa: (Murphy, 2020)

Acest studiu din 2020 a constatat:

- 87% dintre consumatori citesc recenzii online despre întreprinderile locale.
- 40% dintre consumatori vor apela la o afacere locală doar dacă aceasta are mai mult de 4 stele.
- 96% dintre consumatori citesc răspunsurile întreprinderilor la recenzii.



Erasmus+



ATHENS
LIFELONG
LEARNING
INSTITUTE

4 TEAM 4
excellence



SEAL
CYPRUS

Acest ultim punct este semnificativ, deoarece nu numai că înseamnă că 9 din 10 persoane vor citi o recenzie negativă, dar și că răspunsul la recenzie are puterea de a repara daunele provocate de recenzia negativă.

Răspunzând în mod corect la o recenzie arată că vă pasă de satisfacția clienților suficient de mult pentru a o discuta în public. Poate fi foarte benefic pentru afaceri dacă este făcut în mod corect.

- Faceți referire la lucrarea voastră.

Uneori, un comentariu supărat pe blog vine de la cineva care a citit doar paragraful de început și nu a reușit să citească mai departe. Argumentul lor susține apoi exact punctele pe care le-ați făcut. Unora le este greu să se abțină să nu-l numească idiot pe acest comentator când, de fapt, comentariul lui este un lucru bun. Pur și simplu abordați politicos punctele din articolul original în care ați fost de acord cu punctele sale și mergeți mai departe.

- Respectați-le opinia

Arătați respect pentru opiniile altor persoane. Recunoașteți că există întotdeauna mai multe părți în orice dezbatere și că apreciați faptul că ei aduc o perspectivă diferită. Este posibil să nu fiți de acord cu opinia lor, dar atâta timp cât ați urmat sfaturile de mai sus, veți avea în continuare credibilitate.

- Știți când să vă opriți

Uneori, cel mai bine este să acceptați să nu fiți de acord. Dacă vă simțiți nevoit să repetați afirmații pe care le-ați făcut deja, este timpul să vă retrageți din conversație.

- *Haideți să nu repetăm prăbușirea publică de la Amy's Bakery, da?*

Studiu de caz: Prăbușirea publică a brutăriei Amy's Bakery

Obiectiv: să înțelegem comportamentul etic online, să luăm în considerare relațiile cu consumatorii, reacțiile mass-mediei și ale publicului, precum și interacțiunile online și ce ar putea fi făcut pentru a îmbunătăți situația cu privire la acest studiu de caz.

Durată: 30 de minute

Instrumente: resurse online

Metode: studiu de caz

Descriere: În 2013, Amy și Samy, proprietarii restaurantului Amy's Bakery, au considerat că sunt acuzați pe nedrept de către consumatori. Ei intră în emisiunea TV Kitchen Nightmares pentru a-și curăța imaginea. Împreună cu bucătarul-șef și gazda emisiunii, Gordon Ramsay, încercau să remedieze problemele pe care le întâmpinau în interiorul și în afara restaurantului. Ei credeau că erau hăituiți pe rețelele de socializare de către bloggieri și recenzenti, credeau că erau acuzați pe nedrept că au o mâncare groaznică și că acest lucru era în detrimentul afacerii lor (Haddrill, 2015).

În timpul emisiunii, mai multe acuzații ale clienților cu privire la degustarea meniului, prospețime, gătit necorespunzător, ingrediente amestecate păreau a fi adevărate.



Ramsay decide că există un nivel de iluzie și disfuncționalitate în cadrul acestui restaurant și a decis să iasă din acest episod. El a considerat că este prea dificil să lucreze cu Amy și Samy.



Sursa: (Broderick R. , 2013)

Pentru a-și apăra imaginea, au început să posteze. Pe măsură ce au început să posteze, au început să primească comentarii din ce în ce mai urâte la adresa lor. Au continuat să răspundă.



Sursa: (Broderick R. , 2013)

Povestea a devenit virală, iar oamenii au creat caricaturi, gif-uri și meme-uri pornind de la comentariile făcute în timpul emisiunii.



Sursa: (Tepper, 2013)

După mai multe postări jignitoare, pagina de Facebook a restaurantului a publicat o postare în care se preciza că a fost piratat și a contactat autoritățile locale. Publicul nu are cum să știe dacă acest lucru este adevărat sau dacă au încercat doar să își acopere greșelile.

În septembrie 2015, Amy's Baking Company s-a închis definitiv. Modul în care proprietarii își tratau personalul și clienții în persoană a fost considerat atroce, potrivit bloggerilor și recenziilor online. Felul în care au gestionat situația pe rețelele de socializare a devenit un dezastru la nivel național.

Debriefing: Întrebări orientative

Întrebările de mai jos sunt propuse pentru a fi utilizate în discuțiile în grupuri mici (Haddrill, 2015), pentru înțelegerea comportamentului etic online, pentru a lua în considerare relațiile cu consumatorii, reacțiile mass-media și ale publicului și interacțiunile online și ce ar putea fi făcut pentru a îmbunătăți situația în ceea ce privește acest studiu de caz.

- Cum sunt pozitive interacțiunile dintre Amy și Samy cu publicul cheie? Cum sunt ele negative?
- Credeți că reacția mass-media a fost etică față de Amy's Baking Company? De ce sau de ce nu?
- Credeți că răspunsul Amy's Baking Company a fost etic față de criticii online? De ce sau de ce nu?
- Cum ar fi putut Amy's Baking Company să construiască o relație mai bună cu clienții săi?

Lecții învățate: Nimic bun nu poate ieși dintr-un cerc constant de argumente. Veți fi mai respectat dacă veți gestiona o situație cu maturitatea de a vă retrage.

Recomandare: Gândiți-vă de două ori înainte de a posta.

Lecturi suplimentare

1. Teens Have Fewer Friends, But They're Less Lonely Than Ever Before

https://www.huffpost.com/entry/teens-loneliness_n_6218348



Erasmus+



ATHENS
LIFELONG
LEARNING
INSTITUTE

4 TEAM 4
excellence



SEAL
CYPRUS

2. Modulul 2 – Empatia ca abilitate pentru viață

La finalizarea modulului, veți fi capabili să:

- Înțelegeți importanța empatiei
- Explicați ce înseamnă să aveți perspective diferite asupra empatiei
- Ilustrați comportamentul empatic în comunicarea online

Empatia - o abilitate necesară

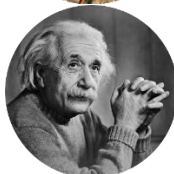
Empatia este un cuvânt care este folosit des de mulți oameni. Se acceptă în mod obișnuit că empatia este un lucru bun de avut, dar nu este întotdeauna o prioritate în viața oamenilor. În termeni simpli, empatia este abilitatea de a înțelege lucrurile din perspectiva unei alte persoane. Este abilitatea de a împărtăși sentimentele și emoțiile altcuiva și de a înțelege de ce are acele sentimente (MIC, 2020).

Mulți oameni celebri au vorbit despre importanța înțelegerii și a empatiei.



"Cred că toți avem empatie. S-ar putea să nu avem suficient curaj pentru a o manifesta."

Maya Angelou, activistă pentru drepturile civile



"Pacea nu poate fi menținută prin forță; ea poate fi obținută doar prin înțelegere."

Albert Einstein



"Cel mai mare deficit pe care îl avem în societatea noastră și în lume în acest moment este un deficit de empatie. Avem mare nevoie ca oamenii să fie capabili să se pună în locul altcuiva și să vadă lumea prin ochii lor."

Barack Obama, fost președinte al SUA



"În cel mai bun moment al nostru, practicăm empatia, imaginându-ne pe noi înșine în viețile și circumstanțele altora. Aceasta este puntea care traversează cele mai profunde diviziuni ale națiunii noastre."

La ceremonia de comemorare a celor cinci polițiști care și-au pierdut viața în Dallas în 2016, George W. Bush, fost președinte al SUA

Potrivit cercetărilor din domeniul neuroștiințelor, 98% dintre oameni (BBC, 2015) au capacitatea de a empatiza. Cele câteva excepții sunt psihopații, narcisiștii și sociopații, care sunt persoane care nu sunt capabile să înțeleagă sau să se raporteze la sentimentele și emoțiile altor persoane.

Problema este că cei mai mulți dintre noi nu ne folosim întregul potențial empatic în viața de zi cu zi.

Categorii de empatie

Studiile de caz de mai jos vă vor introduce într-o lume cu și fără empatie. Vom prezenta câteva povești (reale și fictive, care s-ar putea întâmpla) fără a judeca. Când vine vorba de empatie, nu există bine și rău! Este vorba despre faptul că toată lumea simte. Nu trebuie să simțiți într-o anumită



Erasmus+



ATHENS
LIFELONG
LEARNING
INSTITUTE



SEAL
CYPRUS

manieră. Trebuie doar să fiți voi înșivă. Deși, fiind conștienți de impactul pe care acțiunile și răspunsurile noastre le-ar putea avea, veți avea o înțelegere profundă a acțiunilor celorlalți.

Există, de asemenea, diferite tipuri de empatie care au fost definite de psihologi (Goleman, 1995): cognitivă, emoțională și compasiune.

Empatie cognitivă

Empatia cognitivă, cunoscută și sub numele de "luarea de perspectivă", este abilitatea de a înțelege cum se simte o altă persoană și de a înțelege ce gândește aceasta.

De exemplu: Când se utilizează. În special în negocieri. Vă permite să vă puneți în locul altcuiva, dar fără să vă implicați neapărat în emoțiile acestuia. Acesta este motivul pentru care se spune că empatia cognitivă este "empatia prin gândire", mai degrabă decât prin sentiment.

Scenariu: O femeie îi mărturisește soțului ei despre o situație dificilă de la locul de muncă, îngrijorată de modul în care se va desfășura. Ea este vizibil zdruncinată. Să vedem răspunsul cognitiv (Williams, 2020)

- Răspuns ineficient: Soțul ei îi răspunde: "Sunt sigur că nu este atât de rău pe cât spui. Întotdeauna faci o treabă bună. Faci prea mare caz de asta. Doar trimite-i un e-mail șefului tău și el îți va lua apărarea".
- De ce este ineficace: A folosit opreliștile sentimentale ale minimalizării și fixării. A diminuat nuanțele experienței soției sale și s-a aruncat direct în sfaturile sale, fără să țină cont de anxietatea ei vizibilă.
- Răspuns empatic: Își pune un braț în jurul soției sale și spune: "Pare destul de stresant pentru tine. Știu cât de important este pentru tine să fii eficientă la locul de muncă. Ce te supără cel mai mult?".

Empatie emoțională sau empatie afectivă

Empatia emoțională se referă la capacitatea de a împărtăși emoțiile unei alte persoane. Acest lucru înseamnă că atunci când vedeți pe cineva trist, vă simțiți trist.

Este un lucru bun, deoarece înseamnă că puteți înțelege și simți cu ușurință emoțiile altor persoane. Acest lucru este vital pentru cei care au profesii de îngrijire, cum ar fi medicii și asistentele, pentru a putea răspunde pacienților în mod corespunzător. Înseamnă, de asemenea, că puteți răspunde prietenilor și altora atunci când sunt în dificultate.

Este rău, deoarece este posibil să deveniți copleșiți de aceste emoții și, prin urmare, incapabili să răspundeți. Cei care au tendința de a deveni copleșiți trebuie să lucreze la autocontrolul lor, astfel încât să devină capabili să își gestioneze propriile emoții.

Scenariu: O cunoaștință tocmai v-a împărtășit că a suferit recent un avort spontan devastator. Este vorba despre răspunsul emoțional

- Răspunsul ineficace: "Săraca de tine! Îmi pare atât de rău că ți s-a întâmplat asta... dar vei putea să rămâi din nou însărcinată. Eu am avut două avorturi spontane, iar acum am doi copii frumoși".
- De ce este ineficientă: Răspunsul include trei opreliști de sentimente: compătimirea, fixarea și supraidentificarea. În cazul emoțiilor puternice, este o greșeală ușoară să vă asumați



emoțiile altcuiva și să reacționați în mod exagerat sau să vă identificați prea mult cu sentimentele persoanei, mai ales dacă ați avut o experiență similară.

- Răspunsul empatic: "Îmi pare profund rău pentru pierderea suferită; trebuie să fi fost devastator. Inima mea este alături de tine."
- Acest răspuns are o rezonanță autentică cu experiența persoanei și oglindește cu acuratețe ceea ce ar putea simți persoana în urma unei pierderi.

Empatie plină de compasiune sau Îngrijorare empatică

Empatia din compasiune este atunci când treceți de la sentimente la acțiuni. Ea merge dincolo de înțelegerea și relaționarea cu situațiile altora și împinge o persoană să facă ceva.

De obicei, persoanele care doresc sau au nevoie de empatia voastră nu au nevoie doar să vă înțeleagă (empatie cognitivă) și, cu siguranță, nu au nevoie doar să le simțiți durerea sau, mai rău, să izbucniți în lacrimi alături de ele (empatie emoțională). În schimb, ei au nevoie să înțelegeți prin ce trec și să-i ajutați să ia măsuri pentru a rezolva problema, ceea ce reprezintă empatie compasiune.

Scenariu: Fiul vostru este vizibil descurajat. Atunci când vi se cere, el vă explică faptul că nu a fost selectat pentru consiliul elevilor ca președinte, după ce a muncit extrem de mult în campania sa. Este vorba despre răspunsul compătitor.

- Răspunsul ineficace: "Nu-mi vine să cred că nu ai fost selectat! Ai fost de departe cel mai bun candidat!"
- De ce este ineficient: Acest răspuns este prea concentrat pe surpriza și supărarea părintelui, mai degrabă decât pe dezamăgirea copilului. În loc să îi permiteți copilului să aibă ocazia de a procesa dezamăgirea, reacția părintelui eclipsează experiența fiului.
- Răspunsul empatic: Cu contact vizual și sprijin afectuos, spuneți: "Ai muncit atât de mult și ai pus tot sufletul în acea campanie. Ce dezamăgire... Doamne, asta trebuie să doară!"
- Opusul compasiunii este să te aștepti ca persoana să se simtă altfel decât se simte ea. Atunci când vă lipsește compasiunea, cel mai adesea, sunteți declanșați de vulnerabilitatea persoanei și folosiți opreliști de sentimente care zădărnicesc adevărata conexiune cu cealaltă persoană.

Pro și contra

- Pro - Povești fictive despre empatie

Studiu de caz: Cineva care înțelege

Povestea de mai jos este o lecție pentru toată lumea (WHS, 2020). Foarte adesea, presupunem că știm de ce au nevoie ceilalți.

Un fermier avea niște căței pe care trebuia să-i vândă. A vopsit un panou publicitar pentru cei 4 căței și s-a apucat să-l bată în cuie pe un stâlp de la marginea curții sale. În timp ce înfugea ultimul cui în stâlp, a simțit o tragere de salopeta sa. A privit în jos în ochii unui băiețel.

"Domnule", a spus el, "vreau să cumpăr unul dintre cățelei dvs."

"Ei bine", a spus fermierul, în timp ce-și freca sudoarea de pe ceafă, "acești căței provin din părinți buni și costă o sumă bună de bani."

Băiatul și-a lăsat capul în jos pentru o clipă. Apoi, căutând adânc în buzunar, a scos un pumn de mărunțiș și l-a arătat fermierului.



"Am treizeci și nouă de cenți; este suficient pentru a arunca o privire?". "Sigur", a spus fermierul. Și cu asta a dat drumul la un fluierat. "Aici, Dolly!", a strigat el.

A ieșit din cușca câinelui și a coborât pe rampă fugind Dolly urmată de patru bulgări mici de blană. Băiețelul și-a lipit fața de gardul cu verigă de lanț. Ochii îi dansau de încântare. În timp ce câinii se îndreptau spre gard, băiețelul a observat că se mai mișca ceva în interiorul adăpostului pentru câini. Încet-încet a apărut o altă biluță, aceasta fiind vizibil mai mică. A alunecat pe rampă. Apoi, într-un mod oarecum stângaci, micul cățeluș a început să șchiopăteze spre ceilalți, făcând tot posibilul să îi ajungă din urmă...

"O vreau pe aceea", a spus băiețelul, arătând spre micuța. Fermierul a îngenuncheat lângă băiat și i-a spus: "Fiule, nu-l vrei pe acel cățeluș. El nu va putea niciodată să alerge și să se joace cu tine așa cum ar face ceilalți câini".

Cu aceasta, băiețelul s-a îndepărtat de gard, s-a aplecat și a început să-și ruleze un picior al pantalonilor. Făcând acest lucru, a dezvăluit o bretea de oțel care îi cobora pe ambele părți ale piciorului, atașându-se de un pantof special făcut. Întorcându-și privirea spre fermier, a spus: "Vedeți, domnule, nici eu nu alerg prea bine, iar el va avea nevoie de cineva care să înțeleagă."



Foto: (CIM, 2021)

Cu lacrimi în ochi, fermierul s-a aplecat și l-a luat pe micul cățeluș.

Discuții:

- Care ar fi fost reacția voastră dacă ați fi fost fermierul?
- Există ceva ce ați dori să schimbați în poveste?

Studiu de caz: Fie ca blândețea voastră să fie evidentă pentru toți.

Lecțiile învățate sunt pentru totdeauna.

Un tânăr student se plimba într-o zi cu un profesor, care era numit în mod obișnuit prietenul studenților, din cauza amabilității sale față de cei care așteptau instrucțiunile sale. În timp ce mergeau, au văzut zăcând pe cărare o pereche de pantofi vechi, despre care au presupus că aparțineau unui om sărac care era angajat pe un câmp din apropiere și care aproape își terminase ziua de muncă.



Foto: Pexels.com

Studentul s-a întors către profesor și i-a spus: "Să-i jucăm omului un truc: îi vom ascunde pantofii, ne vom ascunde în spatele acestor tufișuri și vom aștepta să-i vedem nedumerirea când nu-i va găsi." "Prietene", a răspuns profesorul, "nu ar trebui să ne distrăm niciodată pe seama celor săraci. Dar tu ești bogat și poți să-ți faci o plăcere mult mai mare prin intermediul săracului. Pune o monedă în fiecare pantof, apoi ne vom ascunde și vom urmări cum îl afectează descoperirea."

Studentul a făcut așa și amândoi s-au plasat în spatele tufișurilor din apropiere. Sărmanul și-a terminat curând treaba și a traversat câmpul până la cărarea pe care își lăsase haina și pantofii. În timp ce-și pune haina, și-a strecurat piciorul într-unul dintre pantofi; dar simțind ceva tare, s-a aplecat să pipăie ce era și a găsit moneda. Pe chipul lui se citea uimirea și mirarea. A privit moneda, a întors-o și s-a uitat la ea din nou și din nou. Apoi a privit în jurul său în toate părțile, dar nu se vedea nicio persoană. Acum a pus banii în buzunar și s-a apucat să-și pună celălalt pantof; dar surpriza lui s-a dublat când a găsit cealaltă monedă. Sentimentele l-au copleșit; a căzut în genunchi, a privit spre cer și a rostit cu voce tare o ferventă mulțumire, în care a vorbit despre soția sa, bolnavă și neajutorată, și despre copiii săi fără pâine, pe care generozitatea oportună, venită dintr-o mână necunoscută, îi va salva de la pieire.

Studentul a rămas acolo profund afectat, iar ochii i s-au umplut de lacrimi. "Acum", a spus profesorul, "nu ești mult mai mulțumit decât dacă ți-ai fi jucat trucul pe care îl voiai?". Tânărul a răspuns: "Mi-ați dat o lecție pe care nu o voi uita niciodată. Simt acum adevărul acelor cuvinte, pe care nu le înțelesesem niciodată înainte: "Este mai binecuvântat să dai decât să primești".

Discuții:

- Imaginează-ți că voi ești elevul. Ce ați simțit? Situația 1 - și situația 2
- Discuții în clasă din perspectiva lucrătorului. Situația 1 - și Situația 2

Studiu de caz: Etica empatiei

Recent, o studentă a venit la profesor pentru a discuta o problemă pe care o avea cu scrisul; a spus că se simțea "pierdută" când venea vorba de a începe o lucrare. Profesorul a răspuns în felul următor:

"Știi exact cum te simți. Lasă-mă să-ți spun ce fac eu în astfel de situații".

Kia Jane Richmond (Richmond, 2000)

Deși unii ar putea susține că răspunsul a fost empatic și etic, după multe considerații și cercetări asupra empatiei, profesorul a decis că nu a fost așa. În loc să îi ceară elevei să povestească mai în

detaliu despre dificultățile sale, profesorul a presupus că propriile experiențe cu scrisul ar oferi suficiente date pentru a răspunde eficient la cererea de ajutor a elevei.

Acest lucru a făcut ca profesorul să împărtășească propria poveste considerând că răspunsul nu a fost empatic; în schimb, a fost la limita condescendenței și a manipulării, lucru de care profesorul a spus că nu este mândru.

- Contra - Poveste fictivă

Studiu de caz: Doi colegi după un meci pierdut

Există o parte întunecată în a simți emoțiile altor oameni. În unele cazuri, aceasta poate duce chiar la cruzime, agresivitate și suferință. (Fisher, 2020)



"Am pierdut", spune Barry.

"Nu contează!", spune Kari.

"A fost vina mea. Eu am lăsat toate golurile să intre".

"Nu înțeleg de ce ești atât de tristă. Uită de asta."

"Nu pot."

"De ce nu? E doar un joc."

"Nu arăți prea multă empatie, Kari. Înseamnă să te pui în locul altcuiva."

"Pantofii tăi nu mi se potrivesc, Barry."

Discuții:

- Ce îi face pe oameni să nu le mai pese?
- Care ar putea fi sentimentele și motivele lui Kari pentru aceste răspunsuri?

Studiu de caz: Este sau nu este vorba de empatie

Uneori, dând dovadă de empatie sau dorind să ajutăm, aflăm despre dezavantajele surprinzătoare ale empatiei (Fisher, 2020)

În povestea noastră fictivă, o fetiță de 10 ani are o boală fatală. Medicii au plasat-o pe o listă de așteptare pentru un tratament care îi va ameliora durerea și, potențial, îi va prelungi

viața. Din păcate, această fată foarte inteligentă și foarte curajoasă află că mai are câteva săptămâni sau luni până când acest lucru se va întâmpla.



Foto: Pexels.com

Discuții:

- Imaginați-vă cum se simte și cum îi va afecta asta viața. Ce ați face dacă ați avea ocazia să o urcați în fruntea listei?
- Atunci când altor participanți la studiu li s-a prezentat povestea fictivă de mai sus, încurajându-i să simtă empatie pentru ea, aproximativ trei sferturi au mutat-o mai sus pe listă pentru a primi tratamentul mai devreme.
- Notă: făcând acest lucru ar putea însemna că toți ceilalți copii aflați deasupra ei pe listă ar trebui să aștepte și mai mult, mulți dintre ei putând fi mai merituoși.

Cazul de mai sus a fost un exemplu a ceea ce psihologii numesc "efectul de victimă identificabilă". Oamenii sunt mult mai predispuși să își deschidă inima - sau portofelul - atunci când există un beneficiar vizibil a cărui durere ar putea fi ușurată. Organizația caritabilă care face campanie cu o singură poveste a unui copil cu nume și suferință poate câștiga mai multe donații în comparație cu organizația caritabilă care desfășoară statistici care descriu 1.000 de copii anonimi.

Empatia în timpul comunicării online

Membrii comunităților de sprijin online se ajută reciproc prin empatie cu privire la problemele comune și prin schimbul de informații despre simptome și tratamente (Preece, 1999). Rezultatele studiilor de cercetare indică faptul că:

- empatia apare în majoritatea comunităților textuale online;
- comunicarea empatică este influențată de subiectul discutat;
- prezența femeilor tinde să încurajeze empatia;
- prezența moderatorilor nu numai că reduce ostilitatea, dar pare să încurajeze și empatia.

Pe măsură ce avansăm spre medii virtuale computerizate mai bune din punct de vedere tehnic, este oportun să acordăm o mai mare atenție aspectelor sociale, cum ar fi comunicarea empatică.

Sprijin profesional

Deși o mare majoritate a populației este capabilă de empatie, uneori practica acesteia este limitată. Când vine vorba de comunicările și întâlnirile online, perspectivele empatiei sunt diferite. Ar putea fi mai dificil să practicați empatia, iar consecințele nepRACTICĂRII acesteia afectează auditoriul.



Erasmus+



ATHENS
LIFELONG
LEARNING
INSTITUTE

4 TEAM 4
excellence



SEAL
CYPRUS

Experții recomandă câteva modalități de a exprima cel mai bine empatia în timpul ședințelor video: Zoom, Microsoft Teams, Google Meet, Cisco Webex și Skype (Mendoza, 2020).

- **Practicați ascultarea activă.** Parafrazarea a ceea ce au spus ceilalți și apoi răspunsul cu perspectiva voastră asupra subiectului discutat este o modalitate eficientă de a informa colegii că ați auzit ce au spus și că le-ați validat perspectiva, oferindu-le opinia voastră asupra subiectului (Praniti Lakhwara, CEO Conga).



- **Conectivitatea umană.** Ascultați, aplecați-vă și mențineți contactul vizual. Toate acestea sunt semne ale ascultării empatică - probabil cea mai puternică abilitate umană a noastră (Mimi Nicklin, autoarea cărții "Softening the Edge" și gazda seriei web online, "Empatie la micul dejun").



- **Fiți prezenți pe toată durata reuniunii.**
 - Țineți ochii pe ecran, umerii dreupți, aplecați-vă fizic și veți activa semne subconștiente de conectivitate și empatie, chiar și atunci când sunteți separați de tehnologie.
 - Oferiți și primiți feedback constructiv din partea colegilor. Pe lângă faptul că îi ascultați activ, spuneți-le celorlalți cum v-ați putea simți în anumite situații cu privire la acțiunile sau munca lor și fiți deschis la feedback-ul pe care (ar trebui să căutați să) îl primiți în schimb. Folosiți această ocazie pentru a vă pune în locul celorlalți pentru a vedea cum vă percep ei acțiunile și permiteți-vă să reflectați, dar și să acționați în funcție de acest feedback util. În cele din urmă, îi puteți înțelege pe ceilalți doar dacă sunteți capabil să vă înțelegeți mai întâi pe voi înșivă.
 - Nu lucrați niciodată la un alt dispozitiv sau la alte locuri de muncă! În cadrul unei întâlniri online, este și mai evident faptul că vă concentrați pe un alt ecran, deoarece oamenii au o linie vizuală directă cu direcția privirii voastre. Acest lucru poate fi văzut ca fiind mult mai lipsit de respect și mai demotivant decât ar fi poate dacă ați fi într-o întâlnire fizică.



- **Obțineți o imagine de ansamblu.** Dacă un coleg își exprimă o problemă.
 - Care este contextul, care este starea de spirit a celeilalte persoane, ce se întâmplă în lumea lor?
 - În loc să încercați să rezolvați problema în locul lor (ceea ce am putea avea tendința de a face), să reparați lucrurile sau să încercați să îi faceți să se simtă mai bine, validați ceea ce se întâmplă. Reflectați sentimentele lor în mod descriptiv - "Uau, asta este atât de descurajant.
 - Dacă vă puteți identifica, spuneți-le că "Și eu aș fi frustrat". (Julie A. Chesley, profesor asociat de teoria organizației și management la Pepperdine Graziadio Business School).
 - Încercați să vă feriți de judecăți. Este greu de făcut. Este atât de ușor să fii pe pilot automat și să judeci gândurile sau acțiunile unei alte persoane, sau ceea ce ar trebui să simtă sau să facă. Din păcate, acest lucru nu favorizează conexiunea sau înțelegerea. (Terri Egan, profesor asociat de științe comportamentale aplicate)



- **Înfrunțați provocările legate de întâlnirile Zoom/video.** Exprimarea empatiei în Zoom poate fi dificilă.
 - Fiți atenți la limbajul corpului.
 - Ochii și capul realizează cea mai mare parte a comunicării nonverbale.
 - Limitați gesturile mâinilor, deoarece acestea tind să fie exagerate pe video, mai ales dacă stați prea aproape de cameră (Dr. Pavan Madan, psihiatru la Community Psychiatry din Davis, CA.).

În viața de zi cu zi, limbajul nostru corporal și alte indicii nonverbale emit o multitudine de informații către ceilalți. Aceste semnale oferă informații cheie despre starea noastră de spirit, gândurile și emoțiile noastre. În epoca sălii de conferințe virtuale, indicii nonverbali vorbesc adesea mai tare decât cuvintele noastre (Dallon, 2020).



Foto: (Dailon, 2020)

■ Evitați distragerea atenției.

- Folosiți un fundal lipsit de dezordine, astfel încât cealaltă persoană să nu fie distrasă până la punctul de a vă interpreta greșit reacțiile.
- Nu aveți deschise alte ferestre de browser în timpul conversațiilor importante. Luați în considerare utilizarea de căști fără fir, astfel încât să puteți asculta cu ușurință și să vorbiți confortabil și calm, pe un ton scăzut al vocii.
- Luați în considerare mouse-uri și tastaturi silențioase pentru a nu vă distrage atenția când tastați și faceți clic în timpul conversațiilor.



Sursa: (Dustin, 2020)

Deși poate credeți că puteți face mai multe lucruri în același timp, creierul nostru nu poate îndeplini două sarcini care necesită o atenție sporită în același timp. Prin urmare, nu numai că s-ar putea să fiți surprins dacă nu sunteți atent și vi se pune o întrebare, dar s-ar putea să pierdeți ceva important.

Exercițiu: Chestionar de empatie

Obiectiv: Empatia este abilitatea de a simți emoțiile altor persoane, împreună cu capacitatea de a-și imagina ce gândește sau simte altcineva. Cercetările sugerează că oamenii diferă în ceea ce privește măsura în care simt empatie. Acest exercițiu urmărește să vă ofere răspunsul la întrebarea: Cât de empatic sunteți?

Durată: 20-25 min chestionar + 15 min debriefing

Instrumente: test online

Metode: Chestionar, scor și feedback

Descrierea exercițiului:

Testul conține un total de 28 de întrebări. Primele 22 vor fi folosite pentru a vă măsura nivelul de empatie; ultimele șase sunt incluse pentru a înțelege modul în care empatia se raportează la factori precum sexul, ordinea nașterii și orientarea politică. Numele vostru nu va fi înregistrat. Toate răspunsurile sunt anonime.

https://greatergood.berkeley.edu/quizzes/take_quiz/empathy

Sarcini: Vă rugăm să răspundeți la chestionar cât mai sincer posibil - nu există răspunsuri corecte sau greșite. Când ați terminat, veți primi scorul de empatie, împreună cu un feedback care interpretează acest scor și sfaturi pentru a vă întări abilitățile de empatie.

Debriefing: Ați dori să schimbați ceva? Care ar fi pașii de urmat?

Lecțiile învățate: Persoanele empatică tind să fie mai generoase și mai preocupate de bunăstarea celorlalți și au tendința de a avea relații mai fericite și o mai mare bunăstare personală. Empatia poate, de asemenea, să îmbunătățească capacitatea de conducere și să faciliteze comunicarea eficientă (GGM, 2020).

Recomandare: Exersați empatia pentru a fi capabili să o folosiți atunci când considerați că este cazul.

Lecturi suplimentare

1. Dicționarul Oxford English Dictionary definește simpatia ca fiind "sentimentul de milă și tristețe pentru nenorocirea altcuiva", iar empatia ca fiind "capacitatea de a înțelege și de a împărtăși sentimentele altcuiva". Dr. Brené Brown vorbește despre empatie și simpatie

<https://twentyonetoys.com/blogs/teaching-empathy/brene-brown-empathy-vs-sympathy>

Urmăriți videoclipul Empatie vs Simpatie <https://youtu.be/1Ewgu369Jw>

2. Luarea deciziilor din compasiune: Rolul empatiei în luarea deciziilor. Pentru ca anumite sisteme să fie morale pentru cei mulți, ele trebuie să fie nedrepte pentru cei puțini.

<https://fs.blog/2017/12/against-empathy/>

3. Modulul 3 - Gândirea etică

La finalizarea modulului, veți fi capabil să:

- Înțelegeți comportamentul etic
- Explicați modul în care utilizarea rețelelor sociale vă poate afecta viitorul
- Corecțați pe cineva într-un mod profesionist

Comportament etic online

Cetățenia digitală etică este comportamentul adecvat, responsabil și ETIC al utilizării tehnologiei (RM, 2017). Comportamentul etic nu rezultă doar din obișnuință sau din supunerea la modele sau reguli, ci include orientarea inteligentă a acțiunilor noastre în armonie cu textura situației (Luce-Kapler, Sumara, & Iftody, 2010).

Tehnologia a transformat foarte mult lumea noastră, inclusiv modul în care învățăm și comunicăm cu ceilalți. Cu toții folosim mediile digitale la locul de muncă și pentru a ne conecta cu prietenii. Se pare că este aproape imposibil să evităm mediile digitale. Mediile digitale sunt aici pentru a rămâne și trebuie să fim pregătiți să fim "cetățeni digitali sănătoși".

O parte a cetățeniei digitale se referă la utilizarea responsabilă și etică a mediilor digitale pentru a comunica și a se implica în societate, la înțelegerea riscurilor implicate de utilizarea mediilor digitale și la modul în care să vă păstrați informațiile în siguranță (SCIP, 2017). Imaginea noastră de cetățenie digitală include:

- **Imaginea de sine și identitatea** - Modul în care suntem prezentați online poate fi diferit de persoana noastră offline. Este important să îi ajutăm pe tineri să înțeleagă că relațiile și reputația lor pot fi afectate de identitatea lor digitală.
- **Relații și comunicare** - Folosiți abilități intrapersonale și interpersonale atunci când comunicați online. Potrivit Pew Research Center, 55% dintre adolescenți trimit zilnic mesaje text prietenilor lor și 68% dintre adolescenții care folosesc social-media au experimentat o formă de dramă online. Folosirea abilităților interpersonale atunci când comunicați prin text poate contribui la reducerea dramei.
- **Amprenta digitală și reputația** - Lumea digitală este permanentă. Odată ce informația sau fotografia este postată pe o pagină de social media, aceasta este acolo pentru totdeauna. Fiți precauți atunci când postați informații online, deoarece informațiile vă pot urmări, în special atunci când aplicați la facultate sau pentru un nou loc de muncă.



Foto: CleanPng

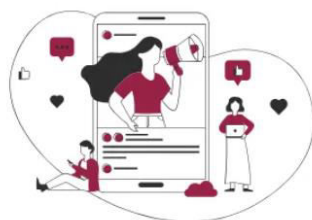
Când îți scrii povestea vieții tale, nu lăsa pe nimeni altcineva să țină stiloul. Harley Davidson

Aveți grijă de imaginea de sine

Pe rețelele de socializare, puteți împărtăși cu ușurință informații despre voi la nivel global. Trebuie să țineți cont, totuși, de faptul că "Libertatea de exprimare nu este echivalentă cu libertatea consecințelor..." (Oxley, 2010, p. 3).

Alegeți să promovați online o imagine pozitivă și profesională a imaginii de sine (McGilvery, 2012).

- **Înțelegeți:** Este esențial să înțelegeți că, odată ce ați postat o imagine, un comentariu etc. online, acesta rămâne acolo pentru totdeauna.
- **Fiți conștienți:** Libertatea de exprimare nu ne scutește de a suferi consecințe pe baza a ceva ce spunem.
- **Asumați-vă:** Trebuie să vă gândiți înainte de a posta ceva online și de a-l pune la dispoziția lumii. După cum s-a menționat mai sus, o potențială problemă de care tinerii din ziua de azi trebuie să fie conștienți este faptul că angajatorii verifică online informații despre potențialii candidați (Oxley, 2010).



90% of employers say
social media is important
when evaluating a job candidate.

Sursa: (TheManifest, 2020)

De exemplu, marea majoritate (90%) a angajatorilor se uită la profilurile de socializare ale potențialilor angajați, iar 79% dintre ei au respins un candidat pe baza a ceea ce au găsit.



79% of HR professionals have
denied a job candidate
due to inappropriate content on
social media.

Sursa: (TheManifest, 2020)

Verificați congruența cu propriile convingeri, punându-vă și reflectând asupra acestor întrebări:

- Ați dori ca părinții voștri să vadă sau să citească ceea ce este online despre dumneavoastră?
- Vă vor afecta acest lucru viitoarea carieră?
- Ar răni acest lucru sentimentele cuiva?
- Cum doriți să fiți văzuți de ceilalți?



Sursa: (Nancy & Roget, 2016)

Dacă țineți cont de cele de mai sus și doriți să vă îngrijiți imaginea de sine online, atunci sunteți pregătit să promovați un "Tu" pozitiv.

Relații și comunicare. Discurs etic online

"Toată lumea are dreptul la libertatea de exprimare." Articolul 10, Convenția Europeană a Drepturilor Omului

Chiar dacă conceptul de libertate de exprimare pare destul de simplu, în realitate există linii complexe care pot fi trasate în jurul tipurilor de discursuri care sunt protejate și în ce cadru. Este responsabilitatea noastră să interpretăm și să ne folosim drepturile, pe baza capacității noastre de a înțelege ce este protejat de fapt.

Cititorii articolului online "Why Is Freedom of Speech an Important Right? When, if Ever, Can It Be Limited?", lansat de The NYTimes (Gonchar, 2018), au fost invitați să răspundă la întrebarea din titlu și au formulat răspunsuri autentice. Am făcut o selecție pentru ca voi să înțelegeți diferite puncte de vedere:

- *"Libertatea de exprimare înseamnă să protejăm discursul pe care îl urâm. Nu ceea ce este popular".*
- *"Cred că libertatea de exprimare ar trebui limitată atunci când începe să privească viețile celor, fie că este vorba de oameni sau animale."*
- *"Aproape toate discursurile ar trebui să fie protejate, deoarece opiniile diferite și criticile fac*



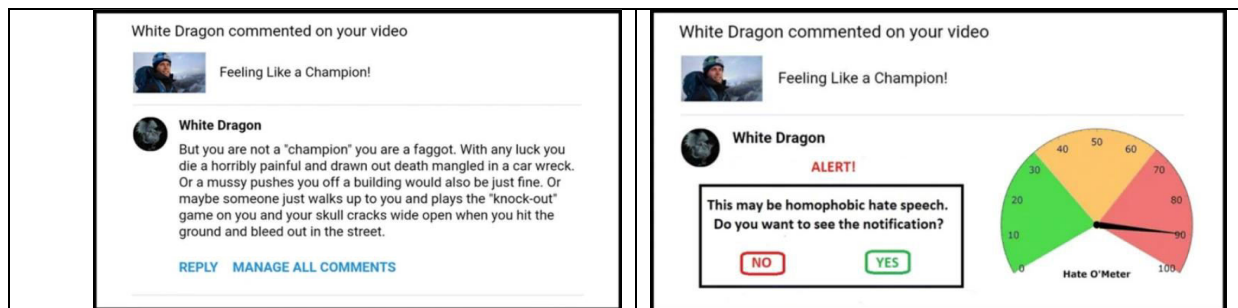
comunitățile mai puternice."

Un student de la Universitatea din Michigan protestează împotriva autorului Charles Murray în timpul unui discurs susținut în octombrie în Palmer Commons din cadrul UM. Sursa: (Arbor, 2018)

Care este opinia voastră? De ce este libertatea de exprimare un drept important? De ce ar putea fi important să se protejeze chiar și exprimarea nepopulară sau dureroasă? Fiți atenți, nu este vorba despre discursurile de ură!

Libertatea de exprimare se aplică și în cazul discursurilor online. Desigur, unele discursuri și postări sunt puse în carantină, fiind considerate discursuri de ură (HS), lipsite de etică și aducătoare de prejudicii.

De exemplu, schiorul britanic-american de freestyle Gus Kenworthy a recunoscut că este homosexual într-un interviu (Roenigk, 2015). Canalul său de YouTube a fost ulterior bombardat cu insulte homofobe. În 2018, el a postat un videoclip pe canalul său de YouTube cu titlul "Feeling Like a Champion" (Simțindu-se ca un campion), iar acesta a primit numeroase reacții, printre care și următoarele:



Sursa: (Ullmann & Tomalin, 2020)

Discursul de ură online poate avea efecte directe și indirecte asupra bunăstării psihologice a indivizilor, pe termen scurt și lung. Companiile de social media, cum ar fi Facebook, se ocupă de fenomenul discursului de ură online. În timpul unui interviu (SELMA, 2019), aceștia au afirmat că HS online nu este o problemă rară. În primele 3 luni ale anului 2019, FB a eliminat patru milioane de conținuturi pentru că au încălcat regulile companiei în ceea ce privește discursul de ură.

Gândire etică

Gândirea etică înseamnă că nu trebuie să pierdem niciodată din vedere scopul nostru pozitiv. Care este scopul pozitiv? Ei bine, răspunsul depinde de setul nostru de valori și, în mod definitiv, include:

- Normele sociale - reprezintă o dorință de a ne integra și de a fi plăcut. Putem vedea acest lucru cel mai evident în lucruri precum gusturile unui adolescent în materie de haine sau muzică, dar are o influență enormă și asupra modului în care se comportă. Când vine vorba de dorința tinerilor de a fi plăcuți, nu putem ignora impactul influencerilor. Prin intermediul platformei lor sociale, aceștia și-au creat un profil social aprobat de o audiență.

"Influencerul este un individ cu o capacitate peste medie de a-i afecta pe alții cu gândurile și opiniile sale." (Ryan, 2016).



În mod alarmant, statisticile spun că influencerii din social media au mai multă putere în social media decât celebritățile tradiționale, cum ar fi actorii și vedetele sportive. (YAM, 2020):

- 70% dintre adolescenți au mai multă încredere în influenceri, și în special în influencerii din social media, decât în celebrități.
 - 6 din 10 dintre acești adolescenți acceptă sfaturile influencerului lor preferat în detrimentul celor ale celebrităților
 - 4 din 10 mileniali cred că cei mai buni influenceri îi înțeleg mai bine decât proprii lor prieteni și familie.
- **Moralitatea personală** - este independentă de legile și valorile societății. Putem împărtăși cu ceilalți multe idei despre ceea ce este corect și ceea ce este greșit, dar aceștia pot, de asemenea, să creadă - și să acționeze - pe baza unor principii pe care le consideră corecte, chiar dacă societatea crede că sunt greșite.

How to stay cool all the time?



Carter: Lee how do you manage to stay cool all the time?

Lee: Because I don't get into arguments with stupid people, I just cut it short and say 'You are right'.

Carter: But that's completely irrational and wrong.

Lee: You are right.

Foto: imgur.com

- Gândirea centrată pe sine, preocupată mai ales de consecințele pentru sine; gândirea morală, preocupată de consecințele pentru persoanele pe care le cunoașteți; și gândirea etică, preocupată de persoanele necunoscute și de comunitățile mai mari.

O mărime unică nu se potrivește tuturor

În online, întâlnim multe persoane, de vârste diferite, din mai multe locații geografice și cu niveluri diferite de digitalizare. Suntem capabili să îi înțelegem și să îi lăsăm să trăiască fără să îi judecăm? V-ați întrebat vreodată dacă de ce oamenii acționează și reacționează în maniere diferite în situații

similare? Ei bine, veți ști că oamenii iau cea mai bună și pozitivă decizie pe baza informațiilor pe care le au.

Gândiți-vă la imigranții digitali. Aceștia reprezintă categoria de persoane născute înainte sau în jurul anului 1964 și care au crescut într-o lume pre-computerizată (Zur & Zur, 2011). La fel ca toți imigranții, aceștia învață și depun eforturi pentru a se adapta la noul lor mediu. Cu toate acestea, ei își păstrează, într-o anumită măsură, "accentul", ceea ce face ca adaptarea să fie puțin dificilă. (Prensky, 2001). Îi puteți recunoaște:

Imigranți digitali	Nativi digitali
<ul style="list-style-type: none"> • Preferă să vorbească în persoană sau la telefon • Nu trimit mesaje text sau trimit doar cu moderație • Preferă comunicarea sincronă • Preferă primirea de informații lent: liniar, logic și secvențial • Preferă să citească text (cărți) decât să verifice imagini, sunete și videoclipuri 	<ul style="list-style-type: none"> • Preferă să vorbească prin chat, text sau mesagerie prin intermediul rețelelor de socializare • Trimit mai mult mesaje text decât apeluri telefonice • Preferă comunicarea asincronă • Preferă primirea rapidă și simultană a informațiilor din mai multe surse multimedia și alte surse • Preferă studiarea de imagini, grafice, sunete și video decât citirea de text

Sursa: (Nancy & Roget, 2016)

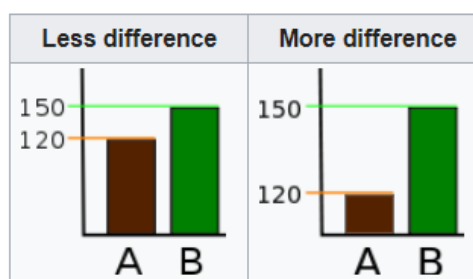
În această categorie se pot încadra bunicii, profesorii, instructorii voștri. Cunoscându-le trecutul, veți putea înțelege dorința lor de a vorbi în persoană sau la telefon, mai degrabă decât prin chat; sau capacitatea redusă de a utiliza mai multe surse multimedia în același timp.

Vă vine în minte vreo situație care poate fi mai bine înțeleasă și explicată, fiind conștienți de judecățile de mai sus?

Studiu de caz: Colegul dvs. se înșală. Cum să acționați?

Vă aflați într-o ședință de echipă și îl ascultați pe unul dintre colegii dumneavoastră prezentând concluziile unuia dintre cele mai recente proiecte (Boogaard, 2020). Colegul dvs. menționează că un seminar web recent a crescut cu 30 % numărul de înscrieri prin e-mail. Dar, tocmai ați analizat aceste cifre (le-ați verificat chiar de trei ori) și știți că înscrierile au crescut de fapt doar cu 20%.

- O voce din capul vostru strigă: "GREȘIT! Acest număr nu este corect. Este greșit, greșit, greșit, greșit. Trebuie să spui ceva!" Dar... trebuie să o faci?
- Chiar ar trebui să vorbești și să emiți o corecție?
- Și dacă da, care este cel mai bun mod de a face acest lucru fără a părea că îți pui în public propriul coechipier la zid?
- Este etic să lași informația să fie făcută publică în acest fel?
- Există empatie care să te oprească?



Grafic de bare înșelător, fără scară. Sursa: (Moore & Notz, 2005)

Ești pregătit să fii de partea cealaltă? Nu uitați că nu puteți fi dispus doar să contribuiți cu modificări sau sugestii - trebuie să fiți dispus și să le acceptați. Dacă cineva vă semnalează propriile erori, sunteți capabil să îi mulțumiți pentru feedback și să luați măsuri pentru a vă îmbunătăți.

Sprijin profesional: Cum să corectezi pe cineva atunci când greșește

Cu siguranță, depinde de circumstanțe dacă este sau nu potrivit să corectați pe cineva. Depinde, de asemenea, cât de bine cunoașteți persoana pe care vă gândiți să o corectați. Ar arăta o lipsă extremă de tact să corectați pe cineva în fața altor persoane.

- Dacă cineva oferă altcuiva sume de informații eronate și considerați că acest lucru ar putea cauza probleme pentru acea persoană, atunci ar trebui să subliniați că persoana respectivă se află în eroare.
- Este o chestiune de discreție atunci când decideți dacă este sau nu adecvat într-o anumită situație să corectați pe cineva.
- Există momente în care trebuie neapărat să vorbiți, cum ar fi atunci când însoțiți un pacient la spital și auziți ceva incorect legat de situația sau starea pacientului.

Bunul simț ar dicta că, atunci când este vorba despre chestiuni importante, urgente sau care pun viața în pericol, atunci ar trebui să corectați orice eroare la care ați fost martor - cu cât mai mult tact posibil (Lesak, 2018).

Câțiva pași pentru a corecta într-un mod politic și constructiv

Atunci când nu prea aveți prea multe de câștigat dacă faceți o astfel de corecție sau este posibil să jigniți, atunci ar fi mai bine să vă gândiți de două ori înainte de a deschide gura. Experții sugerează (Boogaard, 2020) câțiva pași pentru a corecta pe cineva într-un mod politic și constructiv.

- **Găsiți momentul și locul potrivit.** Dacă vi s-a întâmplat vreodată ca altcineva să vă semnaleze una dintre propriile greșeli, știți că experiența poate fi... ei bine, jenantă.

Sfaturi: În general, este mai bine să trageți acea persoană deoparte pentru o conversație privată, individuală, decât să puneți în evidență eroarea sa în fața unui grup mai mare.

- **Începeți cu câteva întrebări clarificatoare.** Să presupunem că nu sunteți într-o criză majoră și că aveți ceva timp pentru a vă dedica unei conversații atente despre corecția pe care o oferiți.

Sfaturi: S-ar putea să fiți tentat să săriți imediat cu "Cifra pe care o aveți aici nu este corectă - ar trebui să fie 20%". În schimb, încercați o solicitare mai deschisă, cum ar fi: "Vreau să mă mai uit o dată la statisticile privind e-mailurile pe care le-ați raportat aici. Poți să-mi explici cum ai ajuns la o creștere de 30%?".

Acest tip de abordare nu numai că vă face să păreți mai puțin agresiv, dar vă oferă, de asemenea, o oportunitate amplă de a vă da seama unde nu se aliniază percepțiile dumneavoastră.



- **Furnizați dovezi care să vă susțină punctul de vedere.** Imaginați-vă că cineva vă trage deoparte și afirmă că ați făcut ceva greșit, dar nu spune ce, când, cum și nici nu dă alte detalii. Nu este prea util, nu-i așa?

Sfaturi: Cercetările au constatat că dovezile concrete care susțin faptele sunt cea mai bună modalitate de a corecta informațiile false. Așadar, în loc să îi spuneți colegului dvs. că statisticile ar trebui să arate 20%, arătați-i datele dvs. și parcurgeți împreună calculele matematice.

- **Oferiți-vă să ajutați la repararea lucrurilor.** Vreți să fiți un jucător de echipă. În cazul în care corecția pe care o emiteți va crea mult mai multă muncă pentru persoana respectivă (va trebui să refacă un raport întreg sau să reformateze o parte din diapozitivele sale?), oferiți-vă să o ajutați să repare lucrurile.

Sfaturi: Dacă vă dați seama cum puteți nu numai să semnalati informațiile incorecte, ci și să vă arătați disponibilitatea de a sprijini repararea acestora, veți pune accentul pe colaborare în locul concurenței. Vă va face mult mai plăcut să lucrați în echipă.

Exercițiu: Verificați politețea

Obiectiv: Scrierea mesajelor este o rutină zilnică pentru mulți dintre noi. V-ați întrebat cât de politicos este mesajul vostru? Acest exercițiu vă va oferi un instrument (Danescu-Niculescu-Mizil, Sudhof, Jurafsky, Leskovec, & Potts, 2013) pentru a verifica nivelul de politețe al mesajului dumneavoastră înainte de a-l trimite.

Durată: 15 minute

Instrumente: telefon mobil conectat la internet; aplicație web <http://politeness.cornell.edu/>

Metode: creativitate, verificare online, revizuire

Descrierea exercițiului: Gândiți-vă la tema de casă despre cetățenia digitală. Ați dori să începeți pregătirea, dar aveți încă nevoie de sprijin suplimentar. S-ar putea să aveți nevoie de câteva cărți, de acces la biblioteca online sau de puțină îndrumare din partea profesorului pentru a vă pregăti sau a înțelege mai bine conceptul temei de casă. Scrieți un mesaj pentru a cere sprijin!

Sarcini: Pregătește-ți cererea. Scrieți câteva propoziții pentru a-i face să înțeleagă de ce aveți nevoie. Apoi, fă copy/paste în instrumentul online <http://politeness.cornell.edu/>. Modelul măsoară automat politețea cererilor. Dacă nu sunteți mulțumit de rezultate, vă rugăm să vă îmbunătățiți textul și să verificați din nou.

De exemplu: Vreți să verificați acest model de politețe pe care l-am construit?

Enter your request here

Would you mind checking out this politeness model we built?

Score for Politeness

Would you mind checking out this politeness model we built?

Polite Algorithm's Confidence: 78%

Politeness is a subtle and subjective phenomenon. Help improve the model. Do you think this utterance is: Polite Neutral Impolite



Debriefing: Scorul pentru politețe este de 78%. Sunteți de acord? Puteți contribui la îmbunătățirea modelului, dându-vă cu părerea în această privință. Apăsați Politicos Neutru sau Nepoliticos, după cum considerați adecvat.

Lecții învățate: Un anumit nivel de politețe trebuie să existe în toate comunicările online sau offline. Fiți politicos și concis.

Recomandare: Exersați și îmbunătățiți-vă stilul de redactare.

Nu uitați: Dacă nu vă dedicați din timpul vostru pentru a scrie un mesaj bine scris, nu vă puteți aștepta ca ceilalți să se dedice din timpul lor pentru a-l citi.

Fiți conștienți: Oamenii nu au timp să citească e-mailuri, așa cum nici voi nu aveți timp să le scrieți.

Lecturi suplimentare

1. Consecințele discursului instigator la ură online - perspectiva unui adolescent, SELMA Hacking Hate

<https://hackinghate.eu/news/the-consequences-of-online-hate-speech-a-teenager-s-perspective/>



Erasmus+



ATHENS
LIFELONG
LEARNING
INSTITUTE

4 TEAM 4
excellence



SEAL
CYPRUS

4. Modulul 4 - Decizii etice

La finalizarea modulului, veți fi capabili să:

- Practicați integritatea atunci când vă confrunțați cu dileme etice
- Vă veți explica responsabilitatea personală față de ceilalți în social media

Confruntarea cu dilemele etice

Dilemele etice fac parte din viața de zi cu zi și par să devină din ce în ce mai complexe pe măsură ce comunitatea globală continuă să crească. Ați fost martori sau ați trăit vreuna dintre următoarele situații (Broderick, 2016): "fotografierea diapozitivelor în timpul unei prelegeri ca o formă de luare de notițe din zilele noastre" sau "un flux de îndrumări inexacte sau slabe oferite online". Cum veți acționa?

La nivel teoretic, cultura noastră valorizează integritatea și este posibil să dorim să luăm decizii etice. Acest test cu 8 întrebări va arăta cât de etice sunt deciziile dumneavoastră:

<https://quiz.tryinteract.com/#/5ba94b62d60509001343dd10>

Adevărul este că tinerii iau decizii dificile în fiecare zi, iar presiunea colegilor le îngreunează adesea alegerea căii corecte. Să vedem câteva dintre dilemele comune cu care se confruntă tinerii (MiddleEarth, 2018):

- **Trișatul.** Trișatul este epidemic în școlile noastre, ceea ce face ca acesta să fie o problemă comună cu care adolescenții se confruntă zilnic. Importanța acordată notelor pune multă presiune asupra adolescenților, ceea ce le poate da mentalitatea că este în regulă să facă orice este necesar pentru a reuși. Adolescenții ar putea să dea răspunsurile unui coleg la un test pentru a mulțumi un prieten sau pentru a se integra.
- **Minciuna.** Adolescenții sunt adesea tentați să mintă din mai multe motive, cum ar fi dorința de a se integra în rândul colegilor, de a scăpa de responsabilități, de a evita pedeapsa, de a proteja un prieten, de a-și ascunde propriul comportament rău sau de a evita să dezamăgească pe cineva.
- **Turnătoria.** În lumea adolescenților, turnătoria este percepută ca o trădare a colegilor și poate duce la o respingere dură. Adesea, adolescenții știu că ar trebui să spună unui adult dacă văd pe cineva furând, trișând, consumând droguri, agresând pe cineva sau comportându-se sinucigaș, dar teama de consecințele din partea colegilor este greu de depășit.
- **Experimentarea.** Tinerii se confruntă cu dilema etică de a alege dacă să fumeze, să bea alcool sau să încerce alte droguri. Adolescenții pot dezvolta multe justificări pentru a experimenta aceste substanțe și se confruntă cu o presiune semnificativă din partea colegilor în acest domeniu.

Toate acestea sunt provocări greu de gestionat. Prețuind integritatea și urmărind acțiuni etice, puteți deveni gânditori etici și vă veți simți confortabil cu deciziile voastre.

Trebuie să știți că alegerea etică nu este adesea cea mai ușoară și că toată lumea face greșeli, iar o greșeală nu înseamnă că sunteți o persoană rea. Citește întrebările de mai jos și puneți-vă întrebări sau discutați-le într-un grup de prieteni. Ce ați face dacă:



Erasmus+



ATHENS
LIFELONG
LEARNING
INSTITUTE

4 TEAM 4
excellence



SEAL
CYPRUS

- Prietenii voștri încep să râdă de cineva?
- Cea mai bună prietenă a voastră purta ceva urât și v-ar întreba cum arată?
- Prietenul vostru a spus că uneori se gândește să se sinucidă?
- Prietenii voștri v-ar cere să mințiți în legătură cu ceva ca să nu fie prinși?

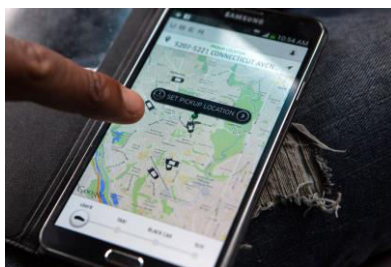
Experții recomandă un model în 6 pași pentru luarea deciziilor etice, care vă poate ajuta în situații incomode și vă poate încuraja să deveniți un gânditor etic (MSU, 2020b):

1. Cunoașteți faptele - Înainte de a aborda o problemă etică, definiți natura provocării.
2. Identificați informațiile necesare - Enumerați informațiile pe care va trebui să le obțineți pentru a lua o decizie în cunoștință de cauză. Identificați orice presupuneri care se fac cu privire la dilema sau provocarea etică specifică.
3. Enumerați preocupările - Explorați factorii care vă pot influența decizia. Cine sunt persoanele implicate în problema etică? Cine va fi afectat?
4. Elaborați posibile rezolvări - Luați în considerare opțiuni creative! Discutați cu colegii.
5. Evaluați rezoluțiile - Care sunt costurile? Ar adăuga valoare?
6. Recomandați o acțiune - Nu doar recomandați. Trebuie să fie pusă în aplicare!

Comportamentul lipsit de etică afectează oameni și industrii, de la implozia gigantului energetic Enron la compania de transport cu mașina Uber.

De exemplu, mai jos sunt câteva decizii neetice luate (online) de Uber care au afectat multe persoane.

- Prețul curselor a crescut în timpul uraganului Sandy - În 2012, Uber și-a dublat prețurile în New York în timpul uraganului Sandy.
- Țintirea agresivă a concurenților - În 2014, Uber a rezervat și anulat în mod intenționat 5 560 de curse Lyft false pentru a afecta negativ profiturile Lyft.
- Stabilirea automată a prețurilor de suprataxare atunci când cererea este mare - Uber utilizează un algoritm de stabilire a prețurilor care detectează automat circumstanțele de cerere mare și ofertă scăzută.



Sursa: (Harper, 2019)

Pentru a lua decizii etice mai consecvente, puneți-vă aceste întrebări atunci când vă analizați opțiunile:

- Este adevărul?
- Este corect pentru toți?
- Este lipsită de prejudicii?
- Suntem mândri să o facem?

Gândindu-vă la aceste întrebări vă va ajuta să ajungeți rapid la miezul problemelor mici și mari.

Fiți un cetățean digital responsabil

A fi un cetățean digital responsabil înseamnă a avea competențele sociale online pentru a participa la viața comunității online într-un mod etic și respectuos (RCN, 2018). Cetățenia digitală responsabilă înseamnă, de asemenea:

- Să vă comportați în mod legal - de exemplu, este o infracțiune să piratezi, să furi, să descarci ilegal sau să provoci daune muncii, identității sau proprietății altor persoane online
- Protejarea intimității voastre și a celorlalți
- Recunoașterea drepturilor și responsabilităților pe care le aveți atunci când utilizați mediile digitale
- Gândiți-vă la modul în care activitățile voastre. online vă afectează pe voi, pe alte persoane pe care le cunoașteți și comunitatea online mai largă.

În era internetului și a mediilor sociale, în care peste 59% din populația globală are o prezență online și utilizează internetul în mod regulat și eficient, este esențial să înțelegem responsabilitățile fiecăruia în calitate de "cetățean digital" (NoBias, 2019).

Adesea, subestimăm impactul pe care l-am putea avea asupra altora atunci când interacționăm online, postând conținut care le modelează opiniile. Atunci când împărtășim proprietatea intelectuală, este esențial să fim conștienți de ceea ce răspândim în lume și să educăm cu fapte credibile, în loc să scuipăm conținut deranjant care fascinează. Consumăm ceea ce postează prietenii noștri și ne construim opiniile pe baza a ceea ce auzim și a ceea ce citim. Prin urmare, în timp ce trăim și lucrăm într-o lume digitală, este important să ne recunoaștem drepturile și responsabilitatea de a acționa în mod sigur, legal și etic.

Iată câteva modalități de a arăta că sunteți în siguranță și responsabili online, în timp ce vă distrați în continuare (RCN, 2018).

Fiți respectuoși - și așteptați-vă la respect

Respectul față de voi înșivă și față de alte persoane este important în toate relațiile, și nu este diferit atunci când sunteți online.

- Tratați-vă prietenii online cu la fel de mult respect ca și pe cei cu care vă întâlniți față în față. Discutați cu un adult de încredere dacă vedeți că cineva este intimidat sau atacat online. Tinerii încearcă adesea să rezolve lucrurile de unii singuri, dar este bine să vorbiți cu un adult dacă sunteți îngrijorat de ceva ce se întâmplă online. S-ar putea să vă ajute să știți că lucrurile sunt mai ușor de rezolvat atunci când alte persoane vă ajută.



- Manifestarea respectului față de ceilalți reprezintă fundamentul utilizării tehnologiei pentru a face să avanseze cauzele sociale, chiar dacă nu împărtășiți aceeași opinie. A căuta să înțelegeți de unde vin ceilalți oameni este una dintre cele mai rapide modalități de a dezvolta empatie față de ei și de a depăși problemele sociale și politice (NoBias, 2019).

Protejați-vă reputația

- Asigurați-vă că înțelegeți consecințele postării de fotografii și videoclipuri și încărcării altor conținuturi personale. Odată ce acest conținut este online, este foarte greu să scapi de el și poate deveni parte din reputația voastră online permanentă.
- De exemplu, ați putea spune: "Unele fotografii și videoclipuri ar putea să vi se pară în regulă acum, dar s-ar putea ca în viitor să aveți altă părere despre ele și să nu doriți ca oamenii să le vadă".

Protejați-vă intimitatea

Există mai multe modalități prin care vă puteți proteja confidențialitatea:

- Împărtășiți doar atâtea informații personale câte sunt necesare - de exemplu, nu este obligatoriu să introduceți anul nașterii, numărul de telefon mobil, adresa de e-mail sau orașul în toate formularele online.
- Păstrați parolele private.
- Verificați setările și serviciile de localizare de pe smartphone-uri, tablete și aplicații. Dezactivați serviciile de localizare atunci când nu aveți nevoie.

Aveți grijă la tonul pe care îl folosiți

- Este adesea dificil să "citiți" emoțiile în postări și e-mailuri, iar glumele pot fi ușor interpretate greșit. Educați-vă pentru a vă "opri, gândi, revizui" înainte de a trimite un mesaj electronic sau de a posta un comentariu online. Utilizarea emoticoanelor sau a hashtag-urilor poate fi de ajutor.

Fiți sceptici

Există o mulțime de persoane, locuri și oferte dubioase online.

- Nu toată lumea online este cine spune că este. Este important să fiți atenți la ceea ce împărtășiți cu persoane pe care nu le cunoaște.
- Dacă ceva pare prea frumos pentru a fi adevărat, probabil că nu este adevărat. Hoax-Slayer este un site bun care descoperă escrocheriile și păcălelile online. Dacă nu sunteți sigur de credibilitatea unui site, puteți să vă întrebați: "Cui servește acest site interesele?". Răspunsul vă poate ajuta să descoperiți ce site-uri și oferte sunt dubioase.
- Trebuie să aveți grijă când faceți clic pe pop-up-urile de pe site-uri web. Unele pop-up-uri care par sigure vă pot cere informații personale sau financiare.



Educați-vă

- Căutați să înțelegeți toate perspectivele unui subiect și învățați să aplicați gândirea critică la tot conținutul online.
- Evitați să împărtășiți cu cei care vă urmăresc sursele care nu sunt de încredere și știrile false. Citiți mai multe articole pe același subiect pentru a determina fiabilitatea surselor, cum ar fi postul de știri, autorul și faptele susținute.
- Înainte de a împărtăși ceva online, care poate afecta opiniile oamenilor, asigurați-vă că ceea ce conține contribuie în mod pozitiv la societate și îi ajută pe ceilalți să înțeleagă problemele dintr-un punct de vedere obiectiv.

Cinci motive pentru a folosi social media

Mijloacele de comunicare socială îi ajută pe tineri să găsească modalități de rezolvare a problemelor și să adauge o valoare reală vieții lor. Pentru inspirație, iată câteva dintre beneficiile (Knorr, 2018) de a fi expert în social media:

- Vă permite să faceți lucruri bune

Twitter, Facebook și alte rețele sociale mari îi expun pe tineri la probleme importante. Aceștia întâlnesc online persoane din întreaga lume. Tinerii își dau seama că au o voce pe care nu o aveau înainte și fac orice, de la proiecte de justiție socială prin crowdfunding până la tweeting anonim de gânduri pozitive.

De exemplu, peste 2.000 de elevi din școlile publice din Boston au ieșit din clasă pentru a protesta împotriva reducerilor bugetare



Sursa: (Pohle, 2016)

- Consolidează prieteniiile

Studiile, inclusiv "Social Media, Social Life: How Teens View Their Digital Lives" al Common Sense Media și "Teens, Technology and Friendships" al Pew Research Center arată că social media îi ajută pe adolescenți să își facă prieteni și să îi păstreze.

Adolescenții care au un grup de prieteni de bază au adesea un strat de protecție încorporat împotriva hărțuirii. (Rivara & Menestrel, 2016)

- Poate oferi un sentiment de apartenență



Deși utilizarea intensă a social media poate izola tinerii, un studiu realizat de Universitatea Griffith și Universitatea Queensland din Australia a constatat că, deși adolescenții americani au mai puțini prieteni decât omologii lor istorici, aceștia sunt mai puțin singuri decât adolescenții din deceniile trecute. Aceștia declară că se simt mai puțin izolați și au devenit mai pricepuți în domeniul social, parțial datorită creșterii utilizării tehnologiei.

- Oferă un sprijin autentic

Acceptarea online - indiferent dacă un tânăr este interesat de un subiect neobișnuit care nu este considerat cool sau se luptă cu identitatea sexuală - poate valida un copil marginalizat. Adolescenții sinucigași pot obține chiar acces imediat la un sprijin de calitate online.

Un exemplu a avut loc pe un forum Minecraft de pe Reddit, când o întreagă comunitate online a folosit un software de conferință vocală pentru a convinge un adolescent să nu se sinucidă.



Sursa: (Knoblauch, 2014)

- Permite exprimarea personală

Tehnologia digitală este instrumentul perfect pentru canalizarea creativității și a exprimării personale. Le permite tinerilor să își împărtășească lucrările cu un public mai larg și chiar să colaboreze cu parteneri îndepărtați (o abilitate esențială a secolului XXI).

De exemplu, platforme precum FanFiction.Net, AO3 - Archive of Our Own, FictionPad, cuprind povești fictive scrise de fani, de obicei ale unei opere de ficțiune existente.



Sursa: (Po, 2020)

Popularitatea acestui tip de creație (fan fiction = povești originale bazate pe materiale existente, pe care oamenii le scriu și le încarcă online) dovedește cât de puternică este dorința de autoexprimare.

Exercițiu: Descoperă trolul

Obiectiv: recunoașteți interacțiunile comportamentale negative în lumea online

Durată: 30 de minute

Instrumente: resurse online

Metode: chestionar

Descrierea exercițiului: Citiți mesajele scrise pe rețelele de socializare de către troluri sau/și autentici și identificați dacă vă confrunțați cu un trol. Experții de la Universitatea Clemson au propus un chestionar pentru a vă evalua abilitățile de a identifica trolul (Warren, 2020).

Testul este disponibil online aici: <https://spotthetroll.org/>

Sarcini: Există opt profiluri de persoane în acest exercițiu. Vi se cere să citiți o serie de 5-6 postări și să alegeți între trol și persoana autentică.

În cazul în care încă nu sunteți siguri dacă sunt troluri sau persoane autentice, luați în considerare caracteristicile și semnele de mai jos:

- Trolurile sunt de obicei anonime. Cei mai mulți troluri folosesc un prenume nedeslușit, unul care ar putea fi al oricui - asta în cazul în care le pasă să folosească un nume.
- Trolurile au adrese de e-mail de unică folosință. Deoarece majoritatea locurilor care permit comentarii cer o adresă de e-mail, trolurile ocolesc această cerință folosind e-mail-uri inventate. Cele mai multe provin de la servicii gratuite, cum ar fi Yahoo!, gmail sau HotMail, în timp ce alții trolleză chiar cu propriile adrese de e-mail - de exemplu, Sue@youarealoser.com.
- Trolurile au rolul de a stârni interesul oamenilor. Ei nu sunt politicoși și nu se rușinează să intre într-o ironie. Îi numesc pe nume și lansează acuzații și rareori sună altfel decât furioși.
- Trolurile folosesc proxy-uri anonime. Iată care este problema cu trolurile: Probabil că este cineva pe care îl cunoașteți, poate chiar un membru productiv al comunității voastre sau un concurent. Totuși, ei nu vor ca voi să aflați asta, pentru că, dacă se află că sunt troluri, ar putea duce la pierderea prestigiului în rândul atâtor oameni.
- Mulți troluri fac greșeli. Ei greșesc cu adresele lor de e-mail sau cu cuvintele și frazele lor.
- Trolurile rareori adaugă ceva de valoare la conversație. Atunci când trolurile răspund la o discuție în cadrul unei comunități, ei nu adaugă nimic semnificativ la discuție. În schimb, ei glumesc, muștră și insultă.

Debriefing: După selectarea alegerii voastre, vor fi prezentate câteva sfaturi și explicații pentru a explica câteva tactici care ar putea fi de ajutor în viitor, precum și posibilitatea de a explora mai multe detalii.

Lecții învățate: Marea majoritate a conturilor de social media cu care vă puteți angaja online sunt persoane reale care exprimă opinii autentice. Trolurile vor influența. Ei pot avea acest lucru doar dacă îi urmăriți și le împărtășiți mesajele. Ei ne vor îndepărta și mai mult dacă îi ajutăm.

Recomandare: Fiți atenți, totuși, pentru că există troluri profesioniști și nu sunt neapărat conturile pe care le credeți. Mulți troluri profesioniști vor să vă fie prieteni; ei vor să vă tragă într-o direcție nouă și, uneori, divizatoare. Fiți atenți cu cine vă împrieteniți online și ce mesaje decideți să repostați. Pe rețelele de socializare, la fel ca în viața reală, nu toți străinii au la inimă interesul dumneavoastră.

Lecturi suplimentare

1. Ce s-a întâmplat când m-am confruntat cu cel mai crud trol al meu

<https://www.theguardian.com/society/2015/feb/02/what-happened-confronted-cruellest-troll-lindy-west>



Erasmus+



ATHENS
LIFELONG
LEARNING
INSTITUTE

4 TEAM 4
excellence



SEAL
CYPRUS

5. Modulul 5 - Practicați empatia

La finalizarea modulului, veți fi capabil să:

- Înțelegeți și simțiți experiențele, sentimentele și punctele de vedere ale altor persoane
- Creați interacțiuni online care promovează comportamente online pozitive
- Evaluați interacțiunile online din punct de vedere etic și empatic

Păstrează echilibrul

Nu este ușor să vă încălcați în alți pantofi. Aceasta se referă la situația reală, la vibrațiile voastre - poate fi mai greu să practicați empatia atunci când simțiți emoții "fierbinți" precum furia, frica sau chiar foamea și implică, de asemenea, capacitatea voastră de a anticipa și de a gestiona emoțiile.

Când sunteți online, sunteți mai dornici să spuneți lucruri pe care s-ar putea să le regretați. Iată câteva sfaturi pentru a nu cădea în capcanele empatiei online (MediaSmarts, 2014):

- Amintiți-vă: oamenii cu care vorbiți și cu care vă jucați sunt oameni reali. chiar dacă nu îi cunoașteți în persoană, imaginați-vă că sunt acolo.
- Reflectați: nu răspundeți imediat. Dacă se întâmplă ceva și vă supără, acordați-vă puțin timp pentru a lăsa să treacă primul instinct.

Aveți grijă de sentimentele voastre. Este aproape imposibil să luați decizii bune atunci când sunteți supărați. Dacă v-ați simțit încordați, sau o situație stresantă, este mai bine să vă deconectați pentru o vreme.

Exersați empatia

Dacă acum sunteți pasionați de noțiunea de empatie la locul de muncă, s-ar putea să doriți să vă ajutați colegii să promoveze atitudini și comportamente empaticе, cum ar fi conștientizarea de sine, feedback constructiv pozitiv fără a judeca, bune abilități de ascultare și multe altele (McGeady, 2020). Dezvoltarea acestor abilități necesită o practică concertată în timp. Unele persoane au abilități empaticе native și atitudinile de mai sus vin ca o rutină naturală. Pentru alții, puțină practică ar dezvolta aceste abilități valoroase absolut necesare pentru a menține și a crește o bună vibrație în mediul privat și la locul de muncă.

Unii oameni sunt mai empatici în mod natural decât alții, dar există exerciții ușoare pe care oricine le poate face pentru a crește propria empatie (Miller, 2020).

■ Vorbiți cu oameni noi

Încercarea de a vă imagina cum se simte altcineva s-ar putea să nu fie suficientă. Cercetătorii recomandă o soluție simplă: Întrebați-i.

"Nucleul empatiei este curiozitatea", a declarat Jodi Halpern, psihiatru și profesor de bioetică la Universitatea din California, Berkeley, care studiază empatia. "Este vorba despre cum este de fapt viața unei alte persoane în particularitățile sale?"

Instrumente de acțiune:

- Online: Urmăriți persoane pe rețelele de socializare cu un background diferit de al vostru: rasă, religie sau convingeri politice diferite.
- Offline: Puneți deoparte telefonul și alte ecrane atunci când purtați conversații, chiar și cu oamenii pe care îi vedeți în fiecare zi, astfel încât să puteți asculta pe deplin și să le observați expresiile faciale și gesturile.

■ Rămâneți curioși și atenți

Adesea practicăm empatia fără să ne dăm seama. Citind o carte, vizionând un film, stând în fața unei piese de teatru - ne identificăm cu personajele și investim în ele, chiar dacă viețile lor pot fi fictive.

- Online și offline: Fiți curioși și atenți la ceea ce simt cei din jur. Atunci când un prieten vă spune ceva dificil, alegeți răspunsuri empaticе pentru a arăta că vă pasă cu adevărat și că sunteți acolo pentru a asculta.
- Amintiți-vă asta: cuvintele au puterea de a crea schimbări, de a promova conexiunea și de a-i ajuta pe ceilalți să depășească provocările și să se simtă mai puțin singuri în orice situație cu care se confruntă.

■ Încercați viața altcuiva

"Nu stați doar în pantofii altcuiva, așa cum spune proverbul, ci faceți o plimbare în ei." - Helen Riess, psihiatru la Harvard Medical School.

Instrumente de acțiune:

- Offline: Participați la biserica, moscheea, sinagoga altcuiva sau vizitați un sat dintr-o țară în curs de dezvoltare și faceți voluntariat. Petreceți timp într-un cartier nou sau inițiați o conversație cu o persoană fără adăpost din comunitatea voastră.
- Online: În cazul în care comportamentul cuiva este deranjant, gândiți-vă de ce. Încercați să înțelegeți, începeți prin a recunoaște că s-ar putea să se simtă stresată/ă, dar mergeți mai departe: Gândiți-vă cum este viața sa de zi cu zi - cum este drumul cu autobuzul, câte teme are și cât de mult doarme.

■ Uniți-vă forțele pentru o cauză comună

"Lucrul la un proiect împreună cu alte persoane consolidează expertiza individuală și umanitatea fiecăruia și minimizează diferențele care pot diviza oamenii." - Rachel Godsil, profesor de drept la Rutgers și cofondator al Institutului Perception, care cercetează modul în care oamenii își formează prejudecăți și oferă ateliere de lucru despre cum să le depășească.

Instrumente de acțiune:

- Offline: Lucrați la o grădină comunitară. Faceți organizare politică. Alăturați-vă unui comitet al bisericii.
- Online: Dacă ați trecut printr-o suferință sau o pierdere, alăturați-vă altora care au trecut prin ceva similar.



Erasmus+



ATHENS
LIFELONG
LEARNING
INSTITUTE

4 TEAM 4
excellence



SEAL
CYPRUS

■ **Recunoașteți că aveți prejudecăți**

Cu toții suntem părtinitori. Recunoașterea acestui lucru este primul pas. Deoarece prejudecățile sunt de cele mai multe ori inconștiente, cercetătorii au dezvoltat un test online pentru a vă testa testul de asociere implicită (PI, 2011). Al doilea pas este să acționați:

- Online: Fiți sinceri cu voi înșivă.
Răspundeți la testul <https://implicit.harvard.edu/implicit/takeatest.html>
- Auto-reflecție: Verifică-ți privilegiile punându-ți câteva întrebări:
 - Când a fost ultima dată când a trebuit să vă gândiți la rasa, etnia, sexul, religia, nivelul de abilitate sau orientarea sexuală?
 - Atunci când vă uitați la filme sau la televizor, cât de des vedeți personaje care reflectă cine sunteți voi?
 - Cât de des vă aflați în medii sociale în care majoritatea oamenilor au o identitate diferită de a voastră?

■ **Luați-le apărarea celorlalți**

Empatia ar trebui să ne determine să acționăm cu compasiune față de ceilalți. Adesea este dificil să fim promptți sau spontani atunci când cineva face un comentariu discriminatoriu sau ne întrerupe.

Acțiunea spune:

- Dacă cineva vă întrerupe, ați putea spune: "Cred că era încă în mijlocul împărtășirii ideii sale, haideți să ne asigurăm că are șansa de a termina înainte de a merge mai departe."
- Dacă cineva face o glumă jignitoare sau un comentariu denigrator, spuneți pur și simplu: "Dacă cineva face o glumă jignitoare sau un comentariu denigrator, spuneți pur și simplu: "Nu, nu: "Ceea ce tocmai ai spus este jignitor".

■ **Nu faceți presupuneri despre oameni pe baza modului în care este viața voastră.**

Atunci când îi întrebați pe colegi despre viața lor, nu presupuneți, de exemplu, că au un partener de sex opus, trei copii sănătoși sau o casă frumoasă și spațioasă.

Ce trebuie și ce nu trebuie făcut

Empatia nu înseamnă să rezolvați problemele altora. "Rareori un răspuns poate face ceva mai bun; ceea ce face ceva mai bun este conexiunea." Dr. Brené Brown. Dacă se întâmplă lucruri rele, probabil că nu sunteți în măsură să le schimbați. În schimb, puteți crea o conexiune.

Pentru a crea "acea conexiune", acțiunile pot vorbi adesea mai tare decât cuvintele. O îmbrățișare, o masă comună, o ofertă de a conduce un prieten la programarea sa. Sunt puține răspunsuri empatică pe care ar fi bine să le evitați și câteva pe care le puteți încerca (Chang, 2020)

Ce trebuie făcut	Ce nu trebuie făcut
"Mulțumesc că ai avut încredere în mine. Înseamnă foarte mult pentru mine."	Atunci când cineva împărtășește ceva dureros, este normal să ne simțim inconfortabil și să



<p>Împărtășiți-i aprecierea voastră pentru că a ales să se confeseze și spuneți-i că veți păstra confidențialitatea deplină asupra a ceea ce v-a împărtășit.</p> <p>"Din câte am auzit, te simți X. Este adevărat?"</p>	<p>dorim să schimbăm subiectul. Evitați:</p> <p><i>"Um. RIP. Asta e cam nasol. A, da, te-ai uitat la meciul de aseară?"</i></p>
<p>"Din câte am auzit, te simți X. Este adevărat?"</p> <p>Arătați că ascultați punând întrebări care se concentrează pe ceea ce simt.</p> <p>"Nu fiți un examinator, ci un anchetator interesat". - Studs Terkel, un istoric oral câștigător al premiului Pulitzer.</p>	<p>Uneori, ați dori să găsiți partea bună a unei circumstanțe dificile sau să comparați situația prietenului dvs. cu cea a unor persoane aflate într-o situație mai proastă. Chiar și așa, evitați să spuneți:</p> <p><i>"Cel puțin tu ai obținut 51%. Și, hei, am auzit că cineva a obținut cam 20%. Te-ai descurcat atât de bine în comparație!"</i></p>
<p><i>"Aceasta este o situație dificilă și cred că ați dat dovadă de mult curaj și putere în modul în care gestionați lucrurile."</i></p> <p>Încurajați-l/ă și faceți-l/ă să înțeleagă că are puterea de a depăși ceea ce trăiește - fără a-i minimaliza experiența.</p>	<p>Atunci când alte persoane împărtășesc ceva ce ție ți se pare că nu este "mare lucru", s-ar putea să crezi automat că exagerează. Evitați:</p> <p><i>"Calmează-te. Te gândești prea mult la asta".</i></p>
<p><i>"Sunt aici pentru tine. Ce crezi că aș putea face pentru a te ajuta să te simți mai bine?"</i></p> <p>Asigurați-i că veți fi alături de ei și că doriți să îi ajutați.</p>	<p>Evitați întrebările direcționate. Poate că sperați ca el sau ea să fie bine. Evitați:</p> <p><i>"Ești bine, nu-i așa? Adică, a trecut o lună... te simți mai bine acum?"</i></p>
<p><i>"Tu te cunoști cel mai bine, ce crezi că ți-ar fi cel mai util în acest moment?"</i></p> <p>A-i ajuta să găsească soluții întrebându-i ce ar dori să faceți nu este același lucru cu a le da sfaturi.</p>	<p>Este tentant să dați sfaturi, mai ales atunci când simțiți că există o soluție practică care ar rezolva problema prietenului dumneavoastră. Uneori, oamenii vor doar să îi ascuți. Evitați:</p> <p><i>"Iată ce aș face eu".</i></p>
<p><i>"Cum te simți astăzi?"</i></p> <p>Asigurați-vă că vei continua să vorbești cu ei câteva zile mai târziu.</p>	<p>Anecdotele nu sunt întotdeauna binevenite. Oferirea de povești cu rezultate negative nu este atât de utilă atunci când îi liniștiți pe ceilalți. Evitați:</p> <p><i>"Adică, ea nu a trecut cursul... dar asta nu înseamnă că nici tu nu vei trece. Așa că nu-ți face griji, vei fi perfect bine".</i></p>

Sprijin profesional

O echipă de cercetători de la Colegiul de Arte și Litere al Universității de Stat din Michigan a lansat o nouă aplicație web menită să mențină conversațiile online pe drumul cel bun (MSU, Web App Facilitates Better Online Conversations, 2016a).

Aplicația web facilitează îmbunătățirea conversațiilor online



Erasmus+



ATHENS
LIFELONG
LEARNING
INSTITUTE

4 TEAM 4
excellence



SEAL
CYPRUS

Aplicația oferă o analiză rapidă, în timp real, a modului în care evoluează conversațiile online. Cercetătorii au identificat trei "mișcări" de facilitare de mare valoare pe care moderatorii le pot folosi și care, de multe ori, fac să avanseze conversațiile. Acestea includ:

- Punerea în scenă - prezentarea unui fapt pentru a stimula sau a pregăti conversația
- Evocarea - încercarea de a conecta idei folosind comentariile altcuiva
- Invitație - o versiune mai directă a evocării, cum ar fi: "Am să-l rog pe (numele) să se pronunțe asupra acestui subiect".

Uneori, conversațiile online, cum ar fi forumurile de pe internet, comentariile sau discuțiile pe rețelele de socializare, se abat de la subiect și devin schimburi neproductive care pot deveni chiar abuzive, a declarat Bill Hart-Davidson, membru al echipei de cercetare. Aplicația vă poate evalua spusele înainte de a le lansa în online.

Cum funcționează?

Pentru a utiliza aplicația, trebuie doar să copiați o conversație și să o lipiți, în text simplu, în căsuța de text a aplicației și să faceți clic pe butonul de trimitere.

Faciloscope - citește apoi textul și caută "mișcări" - care afectează dinamica generală a unei conversații - mișcări care o pot menține în desfășurare sau o pot opri.

Conversația este descompusă cu ajutorul unui algoritm asemănător unei mașini, antrenat să recunoască cele trei mișcări funcționale de bază pe care le fac participanții și care fac conversațiile să avanseze.

Nu uitați: nimeni nu scrie textul în locul vostru. Aplicația oferă sprijin pentru a deveni conștienți de cât de mult cuvintele noastre adaptează conversația și pentru a arăta empatie în timpul discuțiilor.

"Nu căutăm să înlocuim nuanțele conversației umane cu răspunsuri automate ale roboților și nu încercăm să înlocuim judecata nimănui; sperăm să demonstrăm că putem face lucruri inteligente cu învățarea automată și roboți de diferite tipuri care să ajute oamenii să atingă obiective umane."

Profesorul William Hart-Davidson, membru al echipei de cercetare Faciloscope

Exercițiu: Verificați-vă conversația online

Obiectiv: Acest exercițiu vă va ajuta să evaluați conversația online. Este posibil să observați modul în care postările voastre pe rețelele de socializare sau alte comentarii favorizează implicarea, încurajează discuțiile sau creează legături între idei.

Durată: 15 minute

Instrumente: telefon mobil conectat la internet, aplicație web

<http://faciloscope.cal.msu.edu/facilitation/>

Metode: creativitate, verificare online, revizuire

Descrierea exercițiului: Imaginați-vă că participați la o discuție pe forumul acestui curs online și că tema este: "Detectarea comportamentului de trolling". Scrieți 3-4 rânduri pentru a introduce o idee,



Erasmus+



ATHENS
LIFELONG
LEARNING
INSTITUTE

4 TEAM 4
excellence



SEAL
CYPRUS

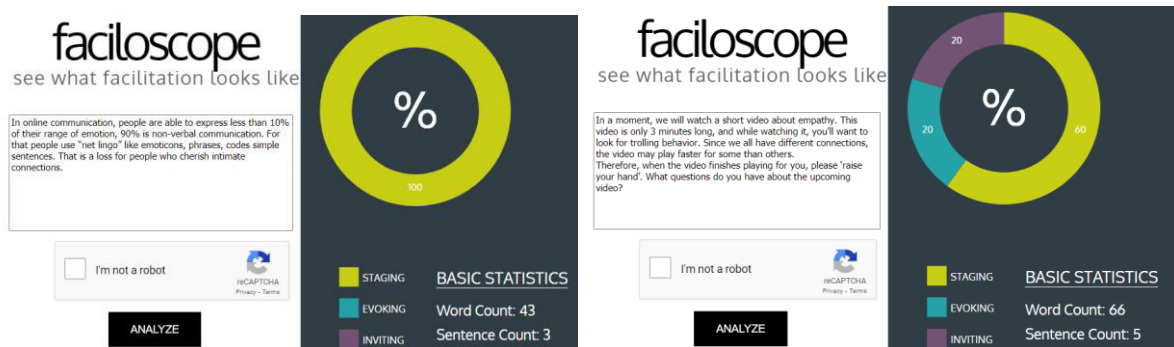
pentru a vă conecta cu alte idei care ar putea fi deja postate, pentru a împărtăși din experiența voastră și/sau pentru a-i invita pe ceilalți să împărtășească din practicile lor. Puteți, de asemenea, să copiați o bucată de text dintr-o conversație anterioară.

Sarcini: Scrieți-vă comentariul pe forum. Copiați conversația și lipiți-o, în text simplu, în caseta de text a aplicației și faceți clic pe butonul de trimitere <http://faciloscope.cal.msu.edu/facilitation/>. Citiți rezultatele.

De ex.

În comunicarea online, oamenii sunt capabili să exprime mai puțin de 10% din gama lor de emoții, 90% este comunicarea non-verbală. Pentru aceasta, oamenii folosesc "jargonul de pe net", cum ar fi emoticoane, fraze, coduri, propoziții simple. Aceasta este o pierdere pentru oamenii care prețuiesc conexiunile intime.

În câteva momente, vom viziona un scurt videoclip despre empatie. Acest videoclip durează doar 3 minute și, în timp ce îl urmăriți, veți căuta comportamentul de trolling. Deoarece toți avem conexiuni diferite, videoclipul poate fi redat mai repede pentru unii decât pentru alții. Prin urmare, atunci când videoclipul se termină pentru voi, vă rugăm să "ridicați mâna". Ce întrebări aveți cu privire la următorul videoclip? (CH, 2017)



(Nguyen & Clark, 2014)

Debriefing: Cum poate ajuta acest nou tip de tehnologie de analiză a comentariilor? Este rezultatul congruent cu intenția voastră? Să copiem și să verificăm alte comentarii și să analizăm rezultatele. Poate fi utilă aplicația în detectarea comportamentului de trolling?

Leții învățate: Puterea cuvântului este nelimitată. Folosiți-o pentru a conecta oamenii! Aplicația nu evaluează conținutul a ceea ce spun oamenii, ci structura conversației. Identificând unde se întâmplă aceste lucruri în conversație, ați putea fi în măsură să vedeți unde interacțiunea ar putea merge prost.

Recomandare: Exersați și îmbunătățiți-vă stilul de scriere online. Aplicația Faciloscope este concepută pentru a fi folosită în special de moderatorii sau facilitatorii conversațiilor online. Îi ajută să aibă o imagine globală a modului în care se desfășoară conversația și îi ajută să facă conversația să avanseze într-un mod productiv.

Lecturi suplimentare

1. Cum să facem internetul mai blând

<https://forge.medium.com/how-to-be-empathetic-on-an-internet-full-of-jerks-86f248a58075>



Erasmus+



ATHENS
LIFELONG
LEARNING
INSTITUTE



SEAL
CYPRUS

6. Teste de evaluare

Modulul 1

- 1) Dacă este folosită corect, social media îi poate face pe toți să se simtă mai:
 - a) Încrezători, conectați și acceptați
 - b) Deconectați, încrezători și deprimați
 - c) Dependenți, distrași și încrezători

- 2) Care dintre cele de mai jos sugerează o utilizare pozitivă a social media?
 - a) Îți judeci pe alții și postezi despre asta
 - b) Utilizezi butonul "Îmi place" fără a citi cu atenție postările de la prieteni
 - c) Te gândești înainte de a posta

- 3) Cum ai aborda comentariile negative pe rețelele de socializare?
 - a) Cu amuzament, pentru a detensiona situația cu umor
 - b) Utilizând semne de punctuație puternice pentru a sublinia opinia
 - c) Verificând profilul în mod regulat în timpul zilei pentru a vedea dacă cineva mi-a lăsat un comentariu negativ

- 4) Care dintre cele de mai jos este un semn pentru a recunoaște trollii?
 - a) Sunt neutri în opiniile lor
 - b) Exagerează mult
 - c) Încearcă să te facă să te simți bine

- 5) Cum ai aborda comportamentul negativ și lipsit de etică pe rețelele de socializare?
 - a) Răspund cu opinii proprii, mai degrabă decât să evoc date certe
 - b) Îmi corectez greșelile atunci când apar
 - c) Continui o conversație pe rețelele de socializare până când îi conving pe ceilalți că au greșit

Modulul 2

- 1) Care dintre cele de mai jos este o afirmație corectă în ceea ce privește empatia:
 - a) Empatia este capacitatea de a sta departe de sentimentele și emoțiile altcuiva
 - b) Empatia este capacitatea de a îndrepta lucrurile indiferent de sentimentele altcuiva
 - c) Empatia este capacitatea de a înțelege lucrurile din perspectiva altei persoane



- 2) Potrivit cercetărilor în neuroștiință, 98% dintre oameni au capacitatea de a empatiza. Care dintre cele de mai jos sunt rarele excepții?
 - a) Psihopații
 - b) Psihoterapeuții
 - c) Psihologii

- 3) Care dintre următoarele este un tip de empatie definit de psihologi?
 - a) Empatie efectivă
 - b) Empatia urii
 - c) Empatie cognitivă

- 4) Imaginează-ți că organizația caritabilă în care lucrezi creează o campanie de social media. Tu dorești să crezi campania în jurul unei singure povești a unui anumit copil care suferă. Colegul tău vrea să scrie statistici care descriu 1.000 de copii anonimi. Ce abordare va câștiga mai multe donații?
 - a) A colegului tău
 - b) A ta
 - c) Ambele la fel

- 5) Care dintre cele de mai jos este o modalitate de a exprima cel mai bine empatia în timpul întâlnirilor video?
 - a) Fiind prezent pe tot parcursul întâlnirii
 - b) Exersând ascultarea pasivă
 - c) Practicând multitasking-ul

Modulul 3

- 1) Cetățenia digitală etică este comportamentul utilizării tehnologiei în mod:
 - a) Agresiv
 - b) Responsabil
 - c) Ascultător

- 2) Imaginea noastră privind cetățenia digitală include:
 - a) Identitatea ascunsă
 - b) Amprenta de carbon și reputația



- c) Relațiile și comunicarea
- 3) Care dintre declarațiile de mai jos este adevărată despre promovarea unei imagini de sine pozitivă și profesională on-line?
- a) Este esențial să înțelegi că, odată ce postezi o imagine sau un comentariu online, acesta rămâne acolo pentru totdeauna
 - b) Libertatea de exprimare și dreptul la opinie ne scutește de la a suferi consecințe atunci când ne exprimăm părerea
 - c) Trebuie să fii rapid în a reacționa online, mai degrabă decât să te gândești mult timp la o postare online
- 4) Gândirea etică înseamnă că nu vom pierde niciodată din vedere intenția pozitivă. Care dintre cele de mai jos reprezintă o intenție pozitivă?
- a) Imoralitatea personală
 - b) Normele sociale
 - c) Gândirea non etică
- 5) Care dintre afirmațiile de mai jos este adecvată pentru a-i corecta pe alții într-un mod politicos și constructiv?
- a) Locul și timpul potrivit pentru a rezolva lucrurile este aici și acum
 - b) Încep cu câteva întrebări clarificatoare
 - c) Utilizez toate argumentele juridice pentru a îndrepta lucrurile

Modulul 4

- 1) Iei decizii dificile în fiecare zi, iar presiunea venită din partea celorlalți îți face adesea mai dificilă alegerea deciziei corecte. Printre dilemele cu care se confruntă tinerii sunt copiatul, minciuna, pâra și experimentarea. Care dintre afirmațiile de mai jos este adevărată?
- a) Copiatul este des întâlnit în școli, ceea ce îl face o problemă comună cu care adolescenții se confruntă zilnic
 - b) Adolescenții nu mint niciodată de teamă că prietenii și colegii lor îi vor respinge
 - c) În lumea adolescenților, pâra este o dovadă de prietenie față de prieteni și colegi
- 2) Experții recomandă un model în 6 pași pentru luarea deciziilor etice care te poate ajuta în situații inconfortabile și te poate încuraja să gândești etic. Care este ordinea corectă a acestor pași?
- a) Elaborezi posibile soluții, evaluezi soluțiile, identifici informațiile necesare, cunoști faptele, enumeri îngrijorările, recomanzi o acțiune



- b) Identifici informațiile necesare, elaborezi posibile soluții, recomanzi o acțiune, enumeri îngrijorările, cunoști faptele, evaluezi soluțiile
 - c) Cunoști faptele, identifici informațiile necesare, enumeri îngrijorările, elaborezi posibile soluții, evaluezi soluțiile, recomanzi o acțiune
- 3) A fi un cetățean digital responsabil înseamnă a avea abilitățile sociale online de a lua parte la viața comunității online într-un mod etic și respectuos. Cetățenia digitală responsabilă înseamnă, de asemenea:
- a) Protejarea propriilor bunuri și proprietăți
 - b) Respectarea legilor
 - c) Posesia unui pașaport
- 4) Care dintre opțiunile de mai jos reflectă modalități de a arăta că ești în siguranță și responsabil online, dar te și distrezi:
- a) Îți protejezi confidențialitatea, ai grijă la ce ton folosești, nu ești sceptic
 - b) Îți protejezi reputația, petreci mult timp online, te educi
 - c) Ești respectuos și aștepti respect, îți protejezi reputația, ai grijă la ce ton folosești
- 5) Care dintre cele de mai jos este un beneficiu al utilizării social media?
- a) Permite exprimarea personală
 - b) Îți permite să faci și să spui tot ce dorești
 - c) Te poți izola de prieteni

Modulul 5

- 1) Când suntem online, suntem mai predispuși să spunem lucruri pe care le-am putea regreta. Care dintre declarațiile de mai jos v-ar ajuta să nu cădeți în capcanele empatiei online?
- a) Dacă se întâmplă ceva și te superi, răspunde imediat la primul instinct
 - b) Utilizează contul altcuiva atunci când postezi, astfel încât oamenii nu vor ști că ești chiar tu
 - c) Oamenii cu care vorbim și ne jucăm online sunt oameni reali. Chiar dacă nu îi cunoști în persoană, imaginează-ți că ei sunt acolo
- 2) Exemple de atitudini și comportamente empatice sunt:
- a) Conștiința de sine, feedback-ul constructiv pozitiv fără a acuza, bune abilități de ascultare
 - b) Conștiința de sine, feedback acuzator, abilități bune de ascultare
 - c) Egoism, feedback constructiv pozitiv fără a acuza, bune abilități de ascultare



- 3) Unii oameni sunt mai empatici în mod natural decât alții. Ce ai putea face pentru a-ți crește empatia?
- a) Te abții de la a vorbi cu străinii
 - b) Rămâi curios și atent
 - c) Nu recunoști niciodată când greșești
- 4) Empatia ar trebui să ne ajute să acționăm cu compasiune față de ceilalți. Adesea este dificil să fii prompt sau spontan atunci când cineva face un comentariu discriminatoriu sau întrerupe. Ce ai spune?
- a) Dacă cineva face o glumă jignitoare sau un comentariu denigrator, ai spune: "Eu nu pot suporta acest lucru. Plec."
 - b) Dacă cineva întrerupe discuția, ai spune: "Cred că ea era în mijlocul expunerii de idei; să ne asigurăm că o lăsăm să își termine ideea înainte de a trece mai departe."
 - c) Dacă cineva nu este respectuos față de orientarea sexuală a altcuiva, ai spune: "Acest lucru este scandalos. În ce secol trăiești?"
- 5) Dacă ai auzit că cineva este bolnav, ce i-ai spune?
- a) Ești bine, nu?
 - b) A fost o luna de coșmar... te simți mai bine acum?
 - c) Crezi că te-aș putea cumva ajuta să te simți mai bine?



7. Referințe

- AHI. (2020). Preluat din The Zen of Customer Complaint Resolution: <https://adamshub.com/the-zen-of-complaint-resolution-lunchbox-learning-class/>
- Arbor, A. (2018). *University of Michigan hosting online series about free speech issues*. Preluat din https://www.mlive.com/news/ann-arbor/2018/02/university_of_michigan_hosting_3.html
- BBC. (2015). *Can you teach people to have empathy?* Preluat din <https://www.bbc.com/news/magazine-33287727>
- Becton, L. (2020). Preluat din Improving Your Listening Skills: <https://www.educationcorner.com/listening-skills.html>
- Boogaard, K. (2020). Preluat din How To Kindly Correct Someone When They're Wrong: <https://blog.trello.com/kindly-correct-someone-wrong>
- Broderick, L. (2016). Preluat din Dealing with Ethical Dilemmas in an Online World: <https://www.familysearch.org/blog/en/dealing-ethical-dilemmas-online-world/>
- Broderick, R. (2013). (T. I. Ever, Ed.) Preluat din <https://www.buzzfeed.com/ryanhatesthis/this-is-the-most-epic-brand-meltdown-on-facebook-ever>
- Broderick, R. (2014). Preluat din DiGiorno Accidentally Tried To Advertise Their Pizza In A Hashtag About Domestic Violence: <https://www.buzzfeednews.com/article/ryanhatesthis/digiorno-whyistayed-you-had-pizza>
- CH. (2017). *Sample Facilitator Instructions for showing PRE-RECORDED VIDEOS in a Virtual Training Class*. Preluat din <https://www.cindyhuggett.com/wp-content/uploads/2017/06/Sample-Facilitator-Instructions-for-Prerecorded-Videos-1.pdf>
- Chang, S. (2020). Preluat din Emotional Intelligence 101: Empathetic responses: <https://students.ubc.ca/ubclife/emotional-intelligence-101-empathetic-responses>
- CIM. (2021). Preluat din A Robotic Prosthesis for Transfemoral Amputees: http://research.vuse.vanderbilt.edu/cim/research_leg.html
- Clarke, T. (2019). *Social Media Trolls: A Practical Guide for Dealing With Impossible People*. Preluat din <https://blog.hootsuite.com/how-to-deal-with-trolls-on-social-media/>
- COE. (2020). *Ethics and Empathy*. Preluat din <https://www.coe.int/en/web/digital-citizenship-education/ethics-and-empathy>
- Costill, A. (2015). Preluat din What We Learned From These 15 Epic Social Media Fails: <https://www.searchenginejournal.com/learned-15-epic-social-media-fails/121432/>
- Dallon, A. (2020). Preluat din Virtual meeting 101: Body language tips for Zoom, Teams, and life: <https://www.techrepublic.com/article/virtual-meeting-101-body-language-tips-for-zoom-teams-and-life/>
- Danescu-Niculescu-Mizil, C., Sudhof, M., Jurafsky, D., Leskovec, J., & Potts, C. (2013). Preluat din A computational approach to politeness with application to social factors: <http://politeness.cornell.edu/>

- Davis, D. (2014). Preuat din 8 Ways To Use Social Media In A Positive Way:
<https://www.todaysthebestday.com/use-social-media-positive-way/>
- Dustin, S. (2020). Preuat din 10 Ways to Eliminate Distractions When Working:
<https://www.lifesize.com/en/video-conferencing-blog/eliminate-distractions>
- Fisher, R. (2020). *There's a dark side to feeling the emotions of other people. In some cases, it can even lead to cruelty, aggression, and distress.* Preuat din
<https://www.bbc.com/future/article/20200930-can-empathy-be-bad-for-you>
- GGM. (2020). *Empathy Quiz.* Preuat din Greater Good Magazine:
https://greatergood.berkeley.edu/quizzes/take_quiz/empathy
- Goleman, D. (1995). *Emotional Intelligence.* Preuat din <https://www.danielgoleman.info/>
- Gonchar, M. (2018). *Why Is Freedom of Speech an Important Right? When, if Ever, Can It Be Limited?* Preuat din <https://www.nytimes.com/2018/09/12/learning/why-is-freedom-of-speech-an-important-right-when-if-ever-can-it-be-limited.html#commentsContainer>
- Hadrill, N. (2015). *MELTDOWN ON SOCIAL MEDIA: AMY'S BAKING COMPANY MEETS KITCHEN NIGHTMARE.* Preuat din <http://blogs.longwood.edu/incite/2016/07/13/meltdown-on-social-media-amys-baking-company-meets-kitchen-nightmares/>
- Harper, J. (2019). Preuat din 20 Sketchy Facts About Uber: <https://www.thethings.com/20-sketchy-facts-about-uber/>
- ITBT. (2020). Preuat din Is Virtual The New Way of Human Connect:
<https://itbusinesstoday.com/featured-article/is-virtual-the-new-way-of-human-connect/>
- Ivanovic, M. (2012). Preuat din The Most Original Apology by Sainsbury's:
<https://www.brandingmag.com/2012/05/30/the-most-original-apology-by-sainsburys/>
- James, C. (2015). Preuat din Youth, New Media, and the Ethics Gap:
<https://facingtoday.facinghistory.org/facingtoday/youth-new-media-and-the-ethics-gap>
- Knoblauch, M. (2014). Preuat din A Reddit Minecraft Community Talked a Teen Out of Suicide:
<https://mashable.com/2014/10/06/reddit-minecraft-suicide/?europa=true>
- Knorr, C. (2018). Preuat din Five ways social media can be good for teens:
<https://www.washingtonpost.com/news/parenting/wp/2018/03/19/5-ways-social-media-can-be-good-for-teens/>
- Lesak, D. (2018). Preuat din Is it appropriate to correct someone when they are wrong?:
<https://www.quora.com/Is-it-appropriate-to-correct-someone-when-they-are-wrong>
- Luce-Kapler, R., Sumara, D., & Iftody, T. (2010). Teaching Ethical Know-How in New Literary Spaces. *Journal of Adolescent & Adult Literacy*, 53(7), 536-541.
- McCoy, J. (2020). Preuat din 25 Things You Should Never Do on Social Media:
<https://www.searchenginejournal.com/things-not-to-do-on-social-media/337883/#close>
- McGeady, A. (2020). Preuat din 4 Ways for Developing Empathy using Social Learning Platforms:
<https://www.novoed.com/resources/blog/develop-empathy-social-learning/>



- McGilvery, C. (2012). *Promoting Responsible and Ethical Digital Citizens*. Preluat din Education World: https://www.educationworld.com/a_tech/responsible-student-technology-use.shtml
- MediaSmarts. (2014). Preluat din Building empathy in children and teens: https://mediasmarts.ca/sites/mediasmarts/files/tip-sheet/tipsheet_building_empathy.pdf
- Mendoza, N. (2020). Preluat din 6 ways to best express empathy in Zoom meetings: <https://www.techrepublic.com/article/6-ways-to-best-express-empathy-in-zoom-meetings/>
- MIC. (2020). Preluat din Empathy: what it is, why it matters, and how you can improve: <https://www.mastersincommunications.org/empathy-what-why-how/>
- MiddleEarth. (2018). Preluat din HELP YOUR TEEN BECOME AN ETHICAL THINKER: <https://middleearthnj.org/2018/02/12/help-your-teen-become-an-ethical-thinker/>
- Miller, C. C. (2020). Preluat din How to Be More Empathetic: <https://www.nytimes.com/guides/year-of-living-better/how-to-be-more-empathetic>
- Moore, D., & Notz, W. (2005). *Statistics: Concepts And Controversies*. (1. 978-0-7167-8636-8, Ed.)
- MSU. (2016a). *Web App Facilitates Better Online Conversations*. Preluat din Michigan State University: <https://research.msu.edu/web-app-facilitates-better-online-conversations/>
- MSU. (2020b). Preluat din <https://www.michiganstateuniversityonline.com/resources/leadership/guide-to-ethical-decision-making/>
- Murphy, R. (2020). Preluat din Local Consumer Review Survey 2018: <https://www.brightlocal.com/research/local-consumer-review-survey-2018/>
- Nancy, A., & Roget, M. (2016). Preluat din New Ethical Dilemmas in the Digital Age: <https://www.nrtrc.org/content/presentation-files/Ethical-Dilemmas-in-the-Digital-Age.pdf>
- Nardino, M. (2020). Preluat din 7 STEPS TO HAVING POSITIVE ONLINE DISCUSSIONS: <https://www.dosomething.org/us/articles/steps-positive-online-discussions>
- Nathan, G. (2020). Preluat din 7 blunders to avoid in virtual meetings: <https://executive.franchisebusiness.com.au/7-blunders-to-avoid-in-virtual-meetings/>
- Nguyen, M.-T., & Clark, I. (2014). Preluat din Faciloscope - see what facilitation looks like: <http://faciloscope.cal.msu.edu/facilitation/>
- NoBias. (2019). Preluat din Are you a responsible “digital citizen”?: <https://nobias.com/blog/2019/3/25/are-you-a-responsibilities-digital-citizen>
- PI. (2011). Preluat din Project Implicit - Implicit Association Test : <https://implicit.harvard.edu/implicit/takeatest.html>
- Po, A. (2020). Preluat din Why Publish on a Fanfiction Site?: <https://hobbylark.com/fandoms/fanfictionsites>
- Pohle, A. (2016). Preluat din More than 2,000 Boston public school students walk out of class to protest budget cuts: <https://www.boston.com/news/local-news/2016/03/07/more-than-2000-boston-public-school-students-walk-out-of-class-to-protest-budget-cuts>
- Preece, J. (1999). Empathy online. *Virtual Reality*, 4, 74–84. doi:<https://doi.org/10.1007/BF01434996>



- Quoteslyfe. (2020). Preluat din <https://www.quoteslyfe.com/author/Debasish-Mridha-quotes>
- RCN. (2018). Preluat din Digital citizenship: teens being responsible online: <https://raisingchildren.net.au/pre-teens/entertainment-technology/digital-life/digital-citizenship>
- Relevance. (2020). Preluat din The Best Ways to Respond to Negative Comments: <https://www.relevance.com/rude-best-ways-respond-negative-comments/>
- Richmond, K. J. (2000). The Ethics of Empathy: Making Connections in the Writing Classroom . *JAEPL*, 5, 37-46. Preluat din <https://core.ac.uk/download/pdf/268749355.pdf>
- Rivara, F., & Menestrel, S. (2016). Preventing Bullying: through Science, Policy, and Practice. *National Academies Press*.
- RM. (2017). Preluat din Are You Practicing Ethical Digital Citizenship?: <https://www.rashmiairan.com/ethical-digital-citizenship/>
- Roenigk, A. (2015). Preluat din Olympic freeskier Gus Kenworthy's next bold move — coming out: https://www.espn.com/olympics/story/_/id/13942305/olympic-freeskier-x-games-star-gus-kenworthy-first-openly-gay-action-sports-athlete
- Ryan, D. (2016). Preluat din Understanding digital marketing. Marketing Strategies for Engaging the Digital Generation.
- SCIP. (2017). Preluat din Digital Citizenship: Promoting Positive and Ethical Behaviors Online: <https://www.meridianmustangs.org/vimages/shared/vnews/stories/59f8dfc5d7744/SCIP-Digital%20Citizenship.pdf>
- SELMA. (2019). Preluat din Diana Award Youth Board meeting with Facebook: <https://hackinghate.eu/news/diana-award-youth-board-meeting-with-facebook/>
- Tepper, R. (2013). Preluat din Amy's Baking Company Freaks out Online after Epic Meltdown on Gordon Ramsay's 'Kitchen Nightmares: https://www.huffpost.com/entry/amys-baking-company-kitchen-nightmares_n_3274345
- TheManifest. (2020). Preluat din 4 in 5 businesses have rejected a job candidate based on social media content.
- TMZ. (2014). Preluat din Joan Rivers promotes iPhone 6 feet under: https://www.tMZ.com/2014/09/19/joan-rivers-iphone-6-facebook-instagram/?utm_medium=twitter&utm_source=twitterfeed
- Ullmann, S., & Tomalin, M. (2020). Quarantining online hate speech: technical and ethical perspectives. *Ethics and Information Technology volume, 22*, 69-80. Preluat din Quarantining online hate speech: technical and ethical perspectives: <https://link.springer.com/article/10.1007/s10676-019-09516-z>
- Warren, D. L. (2020). *Spot the troll*. Preluat din <https://spotthetroll.org/about>
- Welch, C. (2014). Preluat din Apple says iPhone 6 Plus bending through normal use is 'extremely rare': <https://www.theverge.com/2014/9/25/6844943/apple-says-iphone-bending-extremely-rare>

WHS. (2020). *Stories About Empathy*. Pre luat din Wautoma High School:

<https://sites.google.com/a/wautoma.k12.wi.us/character-education/stories-about-empathy>

Williams, J. (2020). *How to Talk to Someone with Empathy—and What to Avoid!* Pre luat din

<https://blog.heartmanity.com/how-to-talk-to-someone-with-empathy-and-what-to-avoid>

YAM. (2020). Pre luat din Influence of social media influencers on young generation:

<https://youth.digital/influence-of-social-media-influencers-on-young-generation/>

Anexe

Fișe de verificare a testelor de evaluare

Fișa de verificare a testelor de evaluare pentru Modulul 1 - răspunsuri corecte

1a

2c

3a

4b

5b

Fișa de verificare a testelor de evaluare pentru Modulul 2 - răspunsuri corecte

1c

2a

3c

4b

5a

Fișa de verificare a testelor de evaluare pentru Modulul 3 - răspunsuri corecte

1b

2c

3a

4b

5b

Fișa de verificare a testelor de evaluare pentru Modulul 4 - răspunsuri corecte

1a

2c

3b

4c

5a

Fișa de verificare a testelor de evaluare pentru Modulul 5 - răspunsuri corecte

1c

4b

2a

5c

3b

Lista de verificare a designului instrucțional pentru lucrătorii de tineret

Nr	Criterii	Da	Nu
1. Obiective			
1.1	Obiectivele sunt stabilite în mod clar pentru cel care învață?		
1.2	Sunt cerințele cursului în concordanță cu obiectivele?		
1.3	Capitolele/subiectele acoperă în detaliu obiectivele cursului?		
1.4	Obiectivele învățării corespund rezultatelor învățării?		
1.5	Conținutul general și structura cursului îndeplinesc obiectivele de instruire ale acestuia?		
2. Structură			
2.1	Cursul are o prezentare sau un program de studiu concis și cuprinzător?		
2.2	Include cursul exemple, analogii, studii de caz, simulări, reprezentări grafice și întrebări interactive?		
2.3	Folosește structura cursului metode și proceduri adecvate pentru a măsura rezultatele învățării cursanților?		
3. Conținut			
3.1	Conținutul curge fără probleme, fără greșeli gramaticale, sintactice și de dactilografie?		
3.2	Este conținutul actualizat?		
3.3	Este conținutul aliniat cu programa școlară?		
3.4	Sunt rezultatele dorite încorporate în conținut?		
3.5	Este conținutul în conformitate cu legile privind drepturile de autor și tot materialul citat este citat corect?		
3.6	Cursul angajează studenții în gândirea critică și abstractă?		
3.7	Cursul are condiții prelabile sau necesită un background tehnic?		
4. Evaluare			
4.1	Sarcinile sunt relevante, eficiente și angajează cursanții într-o varietate de tipuri de activități?		
4.2	Întrebările practice și de evaluare sunt interactive?		
4.3	Sarcinile practice și de evaluare se concentrează pe obiectivele cursului?		
5. Tehnologie - Design			
5.1	Este designul clar și coerent, cu indicații adecvate?		
5.2	Sunt imaginile și grafica de înaltă calitate și adecvate pentru curs?		
5.3	Este cursul ușor de navigat și oferă asistență tehnică și de gestionare a cursului?		
5.4	Este structura de navigare a cursului coerentă și fiabilă?		
5.5	Sunt definite cerințele de hardware și software ale cursului?		
5.6	Este sincronizat textul audio și cel de pe ecran?		
5.7	Arhitectura cursului permite instructorilor să adauge conținut, activități și evaluări suplimentare?		

Feedback pe subiect pentru tineri

Evaluarea modulului						
Titlul cursului:						
Titlul modulului:						
Partea A:	Pe o scală de la 1 la 5, unde 1 reprezintă cel mai scăzut și 5 cel mai ridicat nivel de acord, indicați ce părere aveți despre următoarele aspecte					
Observații		1	2	3	4	5
1	Subiectul a fost interesant					
2	Cred că subiectele abordate au fost importante					
3	Mi-ar plăcea să aflu mai multe despre acest domeniu					
4	Am învățat lucruri noi pe care probabil le voi aplica în viitor					
5	Aș dori să îmi îmbunătățesc competențele în domeniu					
6	Este posibil să recomand acest curs					
Partea B:	În spațiul prevăzut, vă rugăm să includeți orice comentariu sau recomandare pe care doriți să o faceți.					
Partea C:	În spațiul prevăzut, vă rugăm să includeți adresa dvs. de e-mail, dacă doriți să fiți ținut la curent cu acest proiect.					

