

Organizace a země: I&F, Irsko

Název aktivity: Aktivita pro řešení konfliktů – Empatické role

Přehled (Co se naučím?): Změním svůj pohled na problém z "čelit mu" na "řešit ho".

Budu se umět na problém podívat z pozice "pojdme ho vyřešit".

Budu pracovat v týmu se svými kolegy.

Cíl (Proč je dobré se to naučit?): Cílem této aktivity je naučit účastníky řešit problém a také změřit schopnost skupiny vypořádat se jako tým s problémovou situací a najít konstruktivní řešení.

Potřeby: Papír a propisky

Článek, který by si měl moderátor přečíst před začátkem aktivity

<https://www.rdstation.com/es/blog/empatia/>

Článek o využití empatie při jednání s klienty

<https://www.zendesk.com.mx/blog/frases-de-empatia-para-clientes/>

Video – empatické vyjednávání

<https://www.youtube.com/watch?v=mYBAFvI8J00>

Čas: 90 minut

Cílová skupina: Zaměstnanci, kteří obvykle pracují spolu. Ideální velikost skupiny je 15-20 účastníků

Instrukce pro moderátora:

Někteří členové skupiny zahrají ostatním účastníkům situaci vyjednávání nebo konfliktu mezi dvěma částmi podniku, ať už se jedná o šéfa se zaměstnancem, který usiluje o zvýšení platu, zaměstnance s jiným zaměstnancem, který vyjednává o rozdělení práce, nebo zákazníka, který se zlobí na špatně zvládnutou situaci.

Jako příklad navrhujeme:

Podřízený a jeho přímý nadřízený vyjednávají o pracovních podmínkách podřízeného. Podřízený je kvalifikovaný pracovník, pracuje jako školitel. Nadřízený chce, aby pro firmu pracoval od pondělí do soboty s velmi dlouhou pracovní dobou. Odůvodňuje to potřebami firmy, rostoucí konkurencí, nízkou ziskovostí podniku a potřebou pokrýt případnou poptávku po školení v jakémkoli možném čase.

Pracovník zase chce takové pracovní podmínky, které mu umožní sladit pracovní a rodinný život, protože má manželku a novorozené dítě. Zároveň musí splácet hypotéku na svůj dům a potřebuje práci. Nechce jí však obětovat svůj život. Myslí si, že by firma byla mnohem konkurenceschopnější, kdyby pracovníci, v tomto případě školitelé, byli ve firmě šťastnější, a k tomu je třeba mít i soukromý život.

Úkoly a postup:

Krok 1: Příprava

- Moderátor vysvětlí téma, určí postavy, situaci a scénu (scény), které se budou hrát.
- Mezi účastníky požádá o vybrání dobrovolníků, kteří sehrají scény.
- Z dobrovolníků je vybrána 1 dvojice.
- Určí se role a na papír se napíše psychologické charakteristiky, sociální dovednosti a osobní vlastnosti jejich postavy.

Krok 2: Dramatizace

- Herci jsou umístěni na scénu vedle kancelářského stolu. Po obou stranách sedí šéf a zaměstnanec.
- Každý z aktérů argumentuje podle své role a cílů.
- Na konci scény musí dojít k jednomu z následujících řešení:
 - a) Dohoda mezi oběma (jeden z nich může dosáhnout svých cílů nebo oba udělají ústupky, které jim umožní dohodnout se na řešení).
 - b) Konečná dohoda, pracovník přijde o práci a šéf o zaměstnance, v obou situacích s důsledky, které jsou oběma známy a které mohou být součástí předmětu jednání.
- Skupina si všímá postojů a argumentů jednotlivých aktérů a analyzuje, jaká je jejich strategie k dosažení cílů, které si stanovili.

Závěr a hodnocení:

Diskuse na toto téma

1. Analýza situace: myšlenky, pocity, postoje, řešení atd.
2. Mluvílo se více o právech než o pocitech?
3. Uspějí?

4. Co mělo představení ukázat?
5. Existovaly rozdíly mezi cíli, které sledovali jednotliví aktéři v téže roli?
6. Existovaly rozdíly v taktice, kterou sledovali jednotliví aktéři ve stejné roli?
7. Jaký je důvod rozdílných výsledků (dohod nebo neshod), kterých dosáhly jednotlivé dvojice?
8. Když se konflikt tohoto druhu protáhne, co je na této situaci mrzuté?
9. Co si myslíte o postoji tohoto pracovníka vůči svému nadřízenému/zaměstnanci? Jak byste ho popsali?
10. Co si myslíte o postoji tohoto šéfa/zaměstnance?
11. Jak reagujeme na případné upozornění ze strany šéfa/zaměstnance? Co je na našich reakcích pozitivního? Co je na nich negativní?
12. Měli bychom svůj postoj k šéfům/zaměstnancům změnit? Co bychom měli změnit?
13. Měli by naši nadřízení/zaměstnanci změnit svůj přístup k nám? V čem?
14. Návrhy řešení nebo zlepšení komunikace mezi šéfy a zaměstnanci.