

**Organización y país:** I&F, Irlanda

---

**Nombre de la actividad:** Dinámicas de resolución de conflictos – Juego de rol empático

---

**Resumen (¿Qué voy a aprender?):**

Voy a cambiar mi perspectiva a la hora de enfrentarme a un problema, pasando de "enfrentarlo" a "solucionarlo".

Seré capaz de mirar el problema desde un "vamos a resolverlo".

Trabajaré en equipo con mis compañeros.

---

**Objetivo (¿Para qué lo voy a aprender?):**

El objetivo de esta actividad es enseñar a los participantes a resolver un problema, así como a medir la capacidad del grupo para enfrentarse en equipo a una situación problemática con el fin de encontrar una solución de forma constructiva.

---

**Materiales:**

- Artículo para leer antes de hacer el ejercicio:

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

- Artículo sobre la empatía con los clientes:

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

- Bolígrafo y papel

**Vídeos:** Negociación Empática

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

---

**Tiempo:**

Tiempo estimado 90 minutos

---

### **Destinatarios:**

Profesionales que trabajan en la misma empresa y que forman equipos para resolver problemas. Idealmente en grupos grandes de 15 a 20 miembros.

---

### **Instrucciones para los facilitadores:**

Algunos miembros del grupo representan ante los demás participantes una situación de negociación o conflicto entre dos partes de la empresa, ya sea un jefe con un empleado que busca un aumento de sueldo, un empleado con otro que negocia una división del trabajo o un cliente enfadado por una situación mal gestionada.

Como ejemplo proponemos:

Un subordinado y su superior inmediato negocian las condiciones de trabajo del subordinado: El subordinado es un trabajador cualificado, un formador laboral. El jefe quiere que trabaje para la empresa de lunes a sábado y con una jornada laboral muy larga. Esto se justifica por las necesidades de la empresa, el nivel de competencia existente, la baja rentabilidad del negocio y la necesidad de cubrir cualquier demanda de formación en cualquier momento posible.

El trabajador, por su parte, quiere unas condiciones de trabajo que le permitan conciliar su vida laboral y familiar; tiene mujer y un hijo recién nacido. Al mismo tiempo, tiene que pagar la hipoteca de su casa y necesita el trabajo. Pero no quiere sacrificar su vida por ello. Piensa que serían mucho más competitivos si los trabajadores, en este caso formadores, de la empresa fueran más felices, y para ello es necesario tener también una vida privada.

### **Tareas y procedimiento:**

#### **Fase 1: Preparación**

- El instructor explica el tema, identificando los personajes, la situación y la(s) escena(s) a representar.
  - Pide voluntarios para representar la escena.
  - Se elige una pareja entre los voluntarios.
  - Se definen los papeles y se escriben en un papel las características psicológicas, las habilidades sociales y las características personales de su personaje.

#### **Fase 2: Dramatización**

- Los actores se colocan en el escenario, junto a una mesa de oficina. A ambos lados se sientan el jefe y el empleado.

- Cada uno de los actores discute según su papel y sus objetivos.

- Al final de la representación, se debe llegar a una de las siguientes soluciones:

a) Acuerdo entre ambos (uno de ellos puede haber conseguido sus objetivos o ambos pueden haber hecho alguna renuncia que les permita acordar una solución).

b) Acuerdo final, el trabajador pierde su puesto de trabajo y el jefe pierde a su empleado, en ambas situaciones con las consecuencias conocidas por ambos y que pueden formar parte del objeto de la discusión.

- El grupo toma nota de las actitudes y argumentos de cada uno de los actores y analiza cuál es su estrategia para conseguir los objetivos que se han marcado.

---

### **Conclusión y evaluación:**

Debate sobre el tema

1. Análisis de la situación: ideas, sentimientos, actitudes, soluciones, etc.
2. ¿Se habló más de derechos que de sentimientos?
3. ¿Ellos tendrán éxito?
4. ¿Qué pretendía mostrar la representación?
5. ¿Hay diferencias entre los objetivos perseguidos por cada uno de los actores en el mismo papel?
6. ¿Existen diferencias en las tácticas seguidas por cada uno de los actores del mismo papel?
7. ¿A qué se deben los diferentes resultados (acuerdos o desacuerdos) alcanzados por cada una de las parejas?
8. Cuando un conflicto de este tipo se prolonga, ¿qué es lo lamentable de la situación?
9. ¿Qué opinas de la actitud de este trabajador hacia su jefe/empleado? ¿Cómo la describirías?
10. ¿Qué opinas de la actitud del jefe/empleado?
11. ¿Cómo reaccionamos ante cualquier advertencia de nuestros jefes/empleados? ¿Qué hay de positivo en nuestras reacciones? ¿Qué es negativo?
12. ¿Debemos cambiar nuestra actitud hacia nuestros jefes/empleados? ¿Qué deberíamos cambiar?
13. ¿Deberíamos cambiar la actitud de nuestros jefes/empleados hacia nosotros? ¿En qué sentido?
14. Propuestas de soluciones o de mejora de la comunicación jefe/empleado.