

Организация и държава:	I & F Education - Ирландия
Име на дейността:	Активност за разрешаване на конфликти – Емпатична ролева игра
Общ преглед (Какво ще науча?):	Ще променя гледната си точка, така че когато срещна проблем, от момента на „сблъскване с него“ да пристъпя към „неговото разрешаване“. Ще мога да погледна на проблема от гледна точка на „нека го решим!“. Ще работя в екип с моите колеги.
Цел (за какво ми е необходимо?):	Целта на тази дейност е да научи участниците да решават проблема, както и да се измери капацитетът на групата да се справя с него като екип, търсец решение по конструктивен начин.
Материали:	Статия за четене от водещият преди упражнението (не трябва да се чете от участниците): https://www.rdstation.com/es/blog/empatia/ Статия за съпричастност към клиенти: https://www.zendesk.com.mx/blog/frases-de-empatia-para-clientes/ Лист хартия и химикал Видео: Емпатични преговори https://www.youtube.com/watch?v=mYBAFvI8JO0
Необходимо време:	Приблизително 90 минути
Целева група:	Колеги, работещи в една и съща компания, която се обединява за решаване на проблеми. В идеалния случай в големи групи от 15 до 20 членове.

Инструкции за водещия:

Някои членове на групата представят пред останалите участници, ситуация на преговори или конфликт между двама от компанията, било то между шеф и служител, който търси увеличение на заплатата; служител с друг служител, който преговаря за разделение на труда или клиент, ядосан от обслужването.

Като пример предлагаме:

Подчинен и неговият пряк началник договарят условията на работа на подчинения: Подчиненият е квалифициран работник, обучител по професия. Шефът иска той да работи във фирмата от понеделник до събота и с много дълго работно време. Това е оправдано с нуждите на компанията, съществуващото ниво на конкуренция, ниската рентабилност на бизнеса и необходимостта да се покрие всяко търсене на обучение във всеки възможен момент.

Работникът от своя страна иска условия на труд, които му позволяват да съвместява професионалния и семейния живот; има жена и новородено дете. В същото време той трябва да плати ипотека за дома си и има нужда от работата. Но той не иска да жертва личния си живот за това. Служителите смята, че биха били много по-конкурентоспособни, ако служителите, в случая обучителите в компанията са по-щастливи, а за да се случи това е необходимо да имат и щастлив личен живот.

Задачи и правила:

Фаза 1: Подготовка

- Инструкторът обяснява темата, идентифицирайки героите, ситуацията и сцените, които трябва да се разиграт.
- Той моли доброволци да разиграят сцената.
- Една двойка се избира измежду доброволците.
- Ролите са дефинирани и психологическите характеристики, социалните умения и личностните характеристики на характерите им са написани на лист хартия.

Фаза 2: Сцена

- Актьорите са поставени на сцената, до служебна маса. От двете страни на масата седят шефът и служителят.
- Всеки от актьорите спори според своята роля и цели.
- В края на представлението трябва да се постигне едно от следните решения:
 - а) Споразумение между двамата (един от тях може да е постигнал целите си или и двамата може да са направили някаква отстъпка, което им позволява да се споразумеят за решението).
 - б) Окончателен разрыв - работникът губи работата си, а шефът губи своя служител, като и в двете ситуации последиците са известни и на двамата и могат да бъдат част от обекта на дискусията.
- Групата взема под внимание нагласите и аргументите на всеки от участниците и анализира каква е тяхната стратегия за постигане на целите, които са си поставили

Заклучения и оценка:

Дискусия по темата

1. Направете анализ на ситуацията - какви идеи, чувства, нагласи, решения и т.н бихте предложили?
2. Спорът беше ли насочен повече към темата за правата, отколкото за чувствата?
3. Ще успеят ли да се разберат?
4. Какво имаше за цел да покаже разиграната сцена?
5. Има ли разлики между целите, преследвани от всеки от участниците в една и съща роля?
6. Имаше ли различия в тактиката, следвана от всеки от актьорите в една и съща роля?
7. Каква е причината за различните резултати (споразумения или разногласия), постигнати от всяка от двойките?
8. Когато конфликт от този вид е продължителен, какви негативи предизвиква той?
9. Какво мислите за отношението на този служител към неговия шеф? Как бихте го описали?
10. Какво мислите за отношението на шефа към служителя?
11. Как реагираме на всяко предупреждение от нашите шефове/служители? Какво е положителното в нашите реакции? Какво е отрицателното и какви са поуките?
12. Трябва ли да променим отношението си към нашите шефове/служители? Какво трябва да променим?
13. Трябва ли нашите мениджъри/служители да променят отношението си към нас? По какви начини?
14. Дайте предложения за решения или подобряване на комуникацията шеф/служител.