

Organizacija in država: I&F, Irska

Ime aktivnosti: Dinamika reševanja konfliktov – empatična igra vlog

Pregled (Kaj se bomo naučili?):

Ob soočanju s problemi boste zamenjali perspektivo: “soočam se s problemom” s perspektivo: “rešim problem”.

Probleme boste lahko reševali iz perspektive: “dajmo rešiti problem”.

Delovali boste kot ekipa z drugimi udeleženci.

Cilj (Zakaj se bomo to učili?):

Cilj aktivnosti je naučiti udeležence, kako reševati probleme ter izmeriti, kakšna je kapaciteta skupine, da se ekipno sooči s problematično situacijo in pri tem išče konstruktivne rešitve.

Gradiva:

- Članek, ki ga je potrebno prebrati pred vajo:

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

- Članek o empatiji do strank:

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

- Pisalo in papir

Videi: Empatična pogajanja

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

Čas:

Predviden čas je 90 minut.

Ciljna skupina:

Uslužbenci istega podjetja, ki ekipno rešujejo probleme.

Idealno za velike skupine, ki imajo od 15 do 20 članov.

Navodila za izvajalce

Nekaj članov skupine drugim udeležencem predstavi konfliktno situacijo, bodisi med šefom in zaposlenim, ki želi povišico; med dvema zaposlenima, ki si morata razdeliti delo; ali konfliktno situacijo s stranko, ki je nastala zaradi slabih storitev podjetja.

Kot primer, predlagamo:

Zaposleni in njegov nadrejeni se pogajata o delovnih pogojih zaposlenega. Zaposleni je izurjen delavec, izvajalec usposabljanj za zaposlene. Šef želi, da zaposleni dela za podjetje od ponedeljka do sobote in da ima vsak dan dolg delavnik. Šef to zahtevo utemeljuje na podlagi potreb podjetja, visoke konkurence, nizkih profitov in na podlagi nenehne potrebe po izvajanju treningov.

Zaposleni si želi delovnih pogojev, ki mu omogočajo ustrezno ravnotežje med delom in družinskim življenjem; zaposleni ima ženo in novorojenčka, hkrati mora odplačati hipoteko na hišo in potrebuje denar. Vendar za to ne želi žrtvovati svojega življenja. Zaposleni meni, da bi podjetje bilo veliko bolj konkurenčno, če bi bili delavci, v tem primeru trenerji, srečnejši, za kar je pomembno, da lahko namenjajo čas tudi zasebnemu življenju.

Naloge in postopki:

Faza 1: Priprave

- Izvajalec razloži temo, identificira osebe, situacijo in scene, ki bodo odigrane.
- Izvajalec prosi, naj se javijo prostovoljci, ki bodo odigrali sceno.
- Izvajalec med prostovoljci izbere en par.
- Izvajalec definira vloge; psihološke lastnosti, družbene veščine in osebne lastnosti likov so napisane na listu papirja.

Faza 2: Dramatizacija

- Igralci se postavijo na oder poleg mize. Na vsaki strani sedita šef in zaposleni.

- Vsak igralec igra v skladu s svojo vlogo in cilji.

- Na koncu nastopa je potrebno doseči enega od naslednjih izidov:

a) Dogovor med obema stranema (ena stran doseže svoje cilje / obe strani morata nekoliko popustiti, da dosežeta rešitev).

b) Končni dogovor, kjer zaposleni izgubi službo oz. kjer šef izgubi zaposlenega; v obeh situacijah se obe strani zavedata posledic, le-te so lahko predmet razprave med diskusijo.

- Skupina si beleži odnos/naravnost in argumente obeh igralcev in analizira, kakšna je njuna strategija za doseg zastavljenih ciljev.

Zaključki in evalvacija:

Diskusija

1. Analiza situacije: ideje, občutki, naravnost, rešitve, itd.
2. Ali je bilo več govora o pravicah kot o občutkih?
3. Ali bodo uspeli?
4. Kaj je nastop želel pokazati?
5. Ali so kakšne razlike med cilji igralcev, ki so igrali enako vlogo?
6. Ali so se pojavile razlike v taktikah med igralci, ki so igrali isto vlogo?
7. Kaj je razlog za različne izide (strinjanja ali nestrinjanja), ki so jih dosegli pari?
8. Kaj je obžalovanja vredno, ko se konflikt podaljša?
9. Kaj menite o odnosu zaposlenega do šefa/sodelavca? Kako bi opisali ta odnos?
10. Kaj menite o odnosu šefa/zaposlenega?
11. Kako odreagiramo na opozorila s strani šefov/zaposlenih? Katere so pozitivne stvari glede našega odziva?
12. Ali bi morali spremeniti odnos do našega šefa/zaposlenih? Kaj bi morali spremeniti?
13. Ali bi naši menedžerji/zaposleni morali spremeniti svoj odnos do nas? Na kakšen način?
14. Predlogi za rešitve ali izboljšanje komunikacije med šefom in zaposlenimi.