

## Ćwiczenie 46 Konflikty

Cel	Rozwój umiejętności rozwiązywania problemów
Forma ćwiczenia	Odgrywanie roli
Wykorzystywane materiały	Karty z wyznaczonymi rolami
Liczba uczestników	duża grupa
Czas trwania	Minimum 30 minut
Stopień trudności	Podstawowy
Przygotowanie	-----

### Wyjaśnienie zasad ćwiczenia

Trener krótko opisuje sytuację, która zostanie odtworzona. Każdy uczestnik otrzymuje szczegółowy opis swojej roli, celów, które ma do osiągnięcia oraz ewentualnie jakieś inne ogólne informacje. Uczestnicy dostają polecenie, aby znaleźć rozwiązanie danego problemu w ciągu 5 minut.

Uczestnicy odgrywają swoje role, a reszta klasy obserwuje (cały proces lub określonych uczestników).

### Materiały uzupełniające

#### Ćwiczenie 1

Szkic sytuacyjny: Piotr i Bartek mają konflikt dotyczący podziału pracy (w warsztacie samochodowym, na budowie, w biurze, ...).

#### Gracz 1

Piotr został awansowany na stanowisko kierownicze kilka miesięcy temu. Stara się dobrze wykonywać swoje obowiązki, ale czasami coś przeoczy. Zadania, które teraz wykonuje, są dla niego całkiem nowe, ale bardzo mu zależy na karierze w firmie. Przestrzeganie terminów jest jedną z jego mocnych cech. Słabą stroną jest formowanie składu zespołu. Efektem tego są sytuacje, kiedy Bartek sam musi pracować na oddziale. Również wykonywanie ciężkich prac należy do obowiązków Bartka, choć wcześniej informował szefa, że jest to dla niego za duże obciążenie fizyczne. Piotr uważa, że o tym słyszał i że ta sytuacja jest tymczasowa....

#### Gracz 2

Bartek poprosił Piotra, aby mógł wykonywać mniej męczącą pracę. Bartek skończył 50 lat i musi się dostosować do zaleceń lekarza. Jeśli nie będzie tego przestrzegał, jego zdrowie może szybko się pogorszyć. Bartek ma problemy zdrowotne i musi się z tym pogodzić. Już nigdy nie będzie mógł wykonywać ciężkiej pracy. Ta sytuacja nie jest dla niego łatwa do zaakceptowania, więc nie powiedział o tym swoim kolegom. Zapytał tylko Piotra, czy mógłby wykonywać lżejszą pracę. Szef okazał zrozumienie sytuacji i zgodził się. Mimo to, wydaje się, że ostatnio o tym zapomniał. Bartek często nie ma nikogo do pomocy i musi sam prznosić ciężkie paczki. Czasami pracuje razem z Frankiem, ale on sam nigdy spontanicznie nie oferuje

mu pomocy. Co więcej, Bartek zaczyna denerwować się brakiem planowania i źle skompletowanym zespołem Piotra. Bartek przez wiele lat był trenerem lokalnej drużyny piłkarskiej i często organizował różne wydarzenia. Zawsze dostawał komplementy, że wszystko jest dobrze zaplanował.

### **Gracz 3**

Franek ma 19 lat. Jest to jego pierwsza praca. Wykonuje dobrze polecenia, ale potrzebuje, by ktoś odpowiednio nim kierował. Regularnie chodzi na siłownię i ma doskonałą kondycję. Czasami widzi, że Bartkowi jest trudno, ale nie wie, jak ma się w tej sytuacji zachować. Postanowił nie mówić o tym zbyt wiele.

### **Ćwiczenie 2**

Szkic sytuacji: Konflikt z klientem w sprawie dostawy.

#### **Gracz 1**

Kuba jest kierowcą w firmie meblarskiej. Kiedy dociera do klienta, któremu musi dostarczyć dużą sofę, spostrzega, że klient mieszka na pierwszym piętrze. Ta informacja nie była ujęta na „liście przewozowym”. Kuba jest zobowiązany do zabrania sofy z powrotem do firmy. W przypadku dostaw na pierwsze piętro należy wynająć ruchomą windę. Kosztuje to klienta dodatkowe 130 złotych.

#### **Gracz 2**

Ania i jej mąż kilka miesięcy temu mieli pożar w mieszkaniu, który zniszczył wszystko. Obecnie mieszkają tymczasowo w mieszkaniu na pierwszym piętrze. Ania musi się do tego przyzwyczaić i właściwie nie lubi tu mieszkać. Stopniowo zaczęli kupować brakujące meble. To czas, by wszystko zacząć od początku. Tylko na kanapę czekali bardzo długo. Ania jest bardzo zadowolona, gdy widzi, że samochód firmy meblarskiej podjeżdża pod jej dom. Jej zdumienie jest ogromne, gdy kierowca informuje, że nie chce po schodach wnieść kanapy. Ania jest bardzo zła i w wielkiej złości dzwoni do firmy.

#### **Gracz 3**

Monika pracuje jako telefonistka w firmie meblarskiej. Wykonuje tę pracę od kilku lat i bardzo ją lubi. Jest młodą matką dwójki dzieci. Firma znajduje się w pobliżu jej domu. To idealne rozwiązanie w sytuacji, gdy trzeba godzić pracę z obowiązkami rodzinnymi. Przez te lata pracy, Monika nauczyła się być miłą, ale i asertywną. Kiedy klienci o coś proszą, lubi pomagać im w znalezieniu rozwiązania, ale nie pomija bezpieczeństwa personelu. Mogłaby napisać książkę o tym, jak radzić sobie z trudnymi klientami.

#### **Propozycje dotyczące większej liczby ról do odegrania**

- Konflikt pomiędzy dwoma działami w firmie dotyczący metody pracy.
- Podział budżetu w rodzinie, szkole czy stowarzyszeniu.
- Korzystanie z sali lekcyjnej w szkole przez różne grupy.

#### **Podsumowanie**

Trener najpierw omawia grę z osobami, które odgrywają daną rolę, a dopiero potem z obserwatorami.

- Czy osiągnięto cel? Dlaczego tak/nie?
- Czy wszyscy byli zadowoleni z rozwiązania?
- Czy wszyscy byli uprzejmi i myśleli konstruktywnie?

*Podczas dyskusji trener wymienia uczestnika z imienia postaci, którą odgrywał, co sprawi, że uczestnik będzie odczuwał mniejszy niepokój.*