

Exercici 5. Activitat avaluadora de resolució de conflictes

A continuació es plantegen dues situacions en què existeix un conflicte.

És un exercici en grups de 4 o 5 persones. Cada grup triarà una de les situacions exposades i aplicarà les tècniques que consideri que poden ajudar a resoldre la situació.

Situació 1

La directora del servei ha fet diverses crítiques a una de les seves subordinades. Aquesta ha començat a considerar que la directora la tracta de manera injusta i que la infravalora, i a més les seves crítiques li han dolgut especialment perquè la considerava amiga seva. Li ha deixat de donar tasques que abans realitzava. Per part seva, la directora considera que en aquest moment no pot confiar en la feina que fa aquesta subordinada i ha començat a delegar-la en altres persones de l'equip. La subordinada ha començat a parlar del tema amb altres companys i s'ha generat la percepció que la directora dóna tasques als seus "favorits", mentre que a altres els les retira, i que això actualment pot representar una situació de perjudici per a les seves aspiracions laborals.

Situació 2

En una administració local s'ha realitzat un canvi en la manera de gestionar i s'ha introduït la gestió per processos. S'ha delegat el disseny de diferents processos a personal dels diversos departaments de l'organització. Els treballadors es queixen que, a més de les tasques que han de realitzar, ara s'han d'ocupar d'aquesta, i viuen aquesta situació com un abús. Altres entenen que no tenen els coneixements suficients per poder realitzar el disseny i que l'organització no els els facilita. Altres se senten inquietos per la responsabilitat de coordinació de diferents parts de l'organització que implica el disseny del procés. Només una tercera part dels treballadors que han de realitzar aquesta nova tasca ho viu com una oportunitat, com un repte i com un reconeixement de l'organització en les seves capacitats.

En la teva secció o departament ha succeït el mateix. Com abordaries accions per a cada grup en referència a la implantació de la gestió per processos?

Registre de conductes no verbals i verbals

1. Mirada
2. Expressió facial:
 - Front i celles
 - Ulls i parpelles
 - Boca
3. Postura corporal:
 - Apropament
 - Retirada
 - Expansió
 - Contracció
4. Gestos:
 - Mans
 - Cap
 - Peus
5. Volum
6. To
7. Fluïdesa:
 - Vacil·lacions
 - Repeticions
 - Quequeig
8. Claredat
9. Velocitat
10. Duració de la parla
11. Retroalimentació

Tècniques assertives

Tècnica del disc ratllat	
Tècnica de l'emplaçament assertiu	
Tècnica de l'acord assertiu	
Tècnica de la pregunta assertiva	
Tècnica de l'assertivitat subjectiva	
Tècnica del banc de boira	