



EARTHE

Activitatea 2

Set de instrumente digitale pentru dezvoltarea inovatoare a curriculumului și a metodologiei

Modul – Empatie și reziliență

Metodă – Rolul empatiei în soluționarea conflictelor

Modulul 6 - Empatie și reziliență

Studiu de caz – Transformarea tensiunii: utilizarea empatiei pentru rezolvarea conflictelor la locul de muncă

Metoda asociată – Rolul empatiei în soluționarea conflictelor

Context și cadru

Organizație: Un centru de formare profesională care oferă programe de dezvoltare a competențelor profesionale pentru adulți.

Grup țintă: Adulți cu vârste cuprinse între 25 și 50 de ani, de ambele genuri, inclusiv șomeri care se pregătesc să reintre pe piața muncii și angajați care doresc să-și consolideze competențele de lucru în echipă.

Domeniu de aplicare: Programul a avut ca scop îmbunătățirea capacității cursanților de a gestiona conflictele la locul de muncă prin strategii de comunicare bazate pe empatie.

Problemă / Provocare prezentată

Mulți cursanți au descris conflicte la locul de muncă sau în comunitate care s-au agravat din cauza comunicării deficitare. Participanții se simțeau adesea neascultați, respinși sau defensivi. Migranții din grup au evidențiat provocări suplimentare generate de neînțelegerile culturale. Educatorii au observat că cursanților le lipseau strategiile necesare pentru a face o pauză, a asculta și a lua în considerare perspectivele celorlalți în timpul dezacordurilor.

Acțiuni întreprinse / Metodă aplicată

Centrul a implementat metoda **Rolul empatiei în soluționarea conflictelor** ca parte a unui modul de formare în reziliență.

Acțiunile cheie au inclus:

- Introducerea tehnicilor de empatie (parafrizarea, adoptarea perspectivei, punerea de întrebări deschise).
- Desfășurarea de jocuri de rol structurate în care cursanții au interpretat conflicte cu și fără empatie pentru a compara rezultatele.
- Utilizarea activității „Walking in Their Shoes” (Pune-te în locul lor), în cadrul căreia cursanții au povestit un conflict din perspectiva adversarului lor.
- Facilitarea reflecțiilor de grup pentru a conecta lecțiile cu conflictele din viața reală.



EARTHE

Rezultate și concluzii

Cursanții au raportat că se simt mai puțin atacați atunci când conflictele sunt abordate cu ascultare empatică.

Participanții au început să utilizeze parafrizarea („Deci, din ce spun, înțeleg că...”) pentru a verifica înțelegerea înainte de a răspunde.

Mai mulți cursanți au folosit abilitățile de empatie în disputele din familie sau de la locul de muncă și au împărtășit rezultate pozitive, cum ar fi discuții mai calme și rezolvări mai rapide.

Participanții migranți au remarcat că empatia i-a ajutat să explice neînțelegerile fără a escalada tensiunea.

Lecții învățate

Empatia nu elimină conflictul, dar schimbă tonul, făcând posibile soluțiile.

Jocul de roluri al ambelor părți implicate într-un conflict dezvoltă abilități mai profunde de a adopta perspectiva celuilalt.

Cursanții au nevoie de o reflecție structurată pentru a conecta practica cu propriile vieți și conflicte.

Factori cheie de succes

Scenarii de conflict clare, ușor de înțeles, extrase din viața de zi cu zi (disputele legate de volumul de muncă, neînțelegerile familiale).

Facilitatorul modelează tehnici de comunicare empatică.

Grupuri mici care au creat un mediu sigur și de încredere.

Liste de verificare pentru observarea colegilor, care evidențiază comportamente pozitive specifice.

Provocări întâmpinate și modul în care au fost abordate

Unii cursanți credeau că empatia înseamnă „a fi de acord” cu cealaltă persoană. Facilitatorii au clarificat că empatia înseamnă **înțelegere, nu acord**.

Unele jocuri de rol au devenit aprinse. Facilitatorii au întrerupt sesiunile, le-au reamintit cursanților regulile de bază și au discutat calm situația.

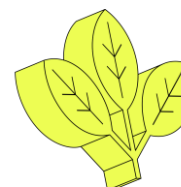
Migranții au avut uneori dificultăți cu vocabularul; facilitatorii i-au încurajat să parafrazeze folosind cuvinte simple și au apreciat efortul mai mult decât perfecțiunea.

Aplicabilitate / Recomandări pentru formatori

Începeți întotdeauna cu scenarii cu miză redusă pentru a construi încrederea înainte de a trece la subiecte sensibile.

Subliniați că empatia este o abilitate, nu o trăsătură de personalitate – ea poate fi învățată și exersată.

Oferiți instrumente structurate (de exemplu, carduri de empatie, începuturi de propoziții) pentru a sprijini cursanții în timp real.



EARTHE

Faceți o analiză detaliată, corelând experiențele din jocurile de rol cu contextele din viața reală ale cursanților.

Încurajați practica în afara clasei (de exemplu, în discuțiile de familie) și reflecțiile în jurnale.