



EARTHE

Aktivnost 2

Digitalni alat za inovativni razvoj metodologije i nastavnog plana

Modul 6- Empatija i prilagodljivost

Metoda 3 – Uloga empatije u konfliktu

Studija slučaja

Modul 6 – Empatija i prilagodljivost

Studija slučaja – Transformacija napetosti: Korišćenje empatije za rešavanje konflikata na poslu

Metod: *Uloga empatije u konfliktu*

Kontekst i okvir:

- Organizacija: Centar za stručnu obuku u Centralnoj Evropi koji pruža programe zapošljivosti za odrasle.
- Ciljna grupa: Odrasli 25–50 godina, mešoviti pol, uključujući nezaposlene koji se spremaju za povratak na tržište rada i zaposlene koji žele da unaprede timske veštine.
- Opseg: Program je imao cilj da poboljša sposobnost učesnika da upravljaju konfliktima na poslu pomoću komunikacijskih strategija zasnovanih na empatiji.

Problem / izazov:

- Mnogi učesnici su opisali konflikte na poslu ili u zajednici koji su eskalirali zbog loše komunikacije.
- Učesnici su često osećali da ih ne čuju, da su ignorisani ili defanzivni.
- Migranti u grupi su istakli dodatne izazove zbog kulturnih nesporazuma.
- Edukatori su primetili da učesnici nemaju strategije da se zaustave, slušaju i razmotre perspektivu druge strane tokom nesuglasica.

Preduzete akcije / primenjena metoda:

- Centar je implementirao metod „Uloga empatije u konfliktu“ kao deo modula za jačanje prilagodljivosti.
- Ključne aktivnosti uključivale su:
 - Uvođenje tehnika empatije (parafraziranje, zauzimanje perspektive, postavljanje otvorenih pitanja).
 - Struktuirani scenario za igranje uloga gde su učesnici igrali konflikte sa i bez primene empatije radi poređenja ishoda.
 - Aktivnost „Hodanje u tuđim cipelama“, gde su učesnici prepričavali konflikt iz ugla protivnika.
 - Grupne refleksije kako bi se lekcije povezale sa stvarnim životnim konfliktima.

Ishodi i rezultati:

- Učesnici su prijavili da se manje osećaju napadnuto kada se konflikti rešavaju kroz empatično slušanje.



EARTHE

- Počeli su da koriste parafraziranje („Dakle, ono što čujem da govoriš je...“) kako bi proverili razumevanje pre odgovora.
- Nekoliko učesnika je primenilo veštine empatije u porodičnim ili radnim nesuglasticama i prijavilo pozitivne rezultate, poput smirenijih diskusija i bržeg rešavanja problema.
- Migranti su primetili da im empatija pomaže da objasne nesporazume bez eskalacije napetosti.

Naučene lekcije:

- Empatija ne uklanja konflikte, ali menja ton i omogućava pronalaženje rešenja.
- Igranje uloga sa obe strane konflikta gradi dublje veštine zauzimanja perspektive.
- Učesnici trebaju strukturisanu refleksiju kako bi povezali praksu sa sopstvenim životom i konfliktima.

Ključni faktori uspeha:

- Jasni, relevantni scenariji konflikata iz svakodnevnog života (nesuglasice oko posla, porodični konflikti).
- Facilitator modeluje tehnike empatične komunikacije.
- Male grupe koje stvaraju osećaj sigurnosti i poverenja.
- Liste za posmatranje vršnjaka koje ističu konkretna pozitivna ponašanja.

Izazovi i rešenja:

- Neki učesnici su mislili da empatija znači „slaganje sa drugom osobom“. Facilitatori su pojasnili da je empatija razumevanje, a ne slaganje.
- Neki scenariji za igranje uloga su postajali napeti. Facilitatori su pravili pauze, podsećali učesnike na pravila i smireno diskutovali.
- Migranti su ponekad imali problema sa vokabularom; facilitatori su podsticali jednostavno parafraziranje i vrednovali trud više nego savršenstvo.

Primena / preporuke za edukatore:

- Uvek počnite sa niskorizičnim scenarijima kako biste izgradili samopouzdanje pre nego što pređete na osetljive teme.
- Naglasite da je empatija veština, a ne osobina – može se učiti i vežbati.
- Pružite strukturisane alate (npr. kartice za empatiju, početne rečenice) kako biste podržali učesnike u realnom vremenu.
- Temeljno diskutujte i povežite iskustva iz igranja uloga sa stvarnim životnim kontekstima učesnika.
- Podstičite praksu van časa (npr. u porodičnim diskusijama) i refleksiju u dnevnicima.