Title: Οι γραφειοκράτες του διαβόλου

Exercise Code:

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Modules: | Group size: | Duration: |
| 4. Professional Integrity  | Small groupLarge group | 30 min |

# Purpose:

* Βελτίωση της εξυπηρέτησης και της ποιότητα της σχέσης μεταξύ των διαφόρων μερών

# Description:

Μερικές φορές οι πελάτες προσδιορίζουν σαφώς ποιες βελτιώσεις χρειάζονται σε έναν οργανισμό. Ωστόσο, τα πράγματα δεν αλλάζουν και η συνεχιζόμενη αναποτελεσματικότητα προκαλεί απογοήτευση. Είναι επίσης πιθανό ο χρήστης της υπηρεσίας να μην είναι ενήμερος για τυχόν περιορισμούς του κανονισμού που καθιστούν δύσκολη την ανεύρεση γρήγορης και εύκολης λύσης.

Η άσκηση διεξάγεται με τον ακόλουθο τρόπο:

• Θα σχηματιστεί μια πρώτη ομάδα και ο εκπαιδευτής θα δώσει σε κάθε μέλος της ομάδας μια αυτοκόλλητη ετικέτα ως εξής:

o ο γραφειοκράτης

ο κος ΟΧΙ

o ο πολιτικός

ο διαχειριστής

• Τα μέλη της εταιρικής ομάδας θα τοποθετήσουν το αυτοκόλλητο στο μέτωπό τους.

• Θα σχηματιστεί μια δεύτερη ομάδα (οι πελάτες), αποτελούμενη από τρία άτομα. Ο εκπαιδευτής θα δώσει μια αυτοκόλλητη ετικέτα σε κάθε συμμετέχοντα ως εξής:

O ο βίαιος

o ο πιεστικός/σχολαστικός

o ο ήρεμος

• Τα μέλη της ομάδας των πελατών θα τοποθετήσουν το αυτοκόλλητο στο μέτωπό τους.

• Όλοι οι συμμετέχοντες θα συμπεριφερθούν ανάλογα με την ετικέτα που τους έχει ανατεθεί.

• Μια εποπτική επιτροπή θα σχηματιστεί, αποτελούμενη από τους υπόλοιπους συμμετέχοντες?

• Η ομάδα των πελατών θα επιλέξει από κοινού μια μη ικανοποιητική υπηρεσία/παροχή (πραγματική ή όχι) και θα επιδιώξει να βρει μια λύση από κοινού με την εταιρική ομάδα.

• Η εταιρική ομάδα, λαμβάνοντας μια έμμονη αντιστοιχία με την ετικέτα που δίνεται από τον εκπαιδευτή, θα υπερασπιστεί σθεναρά την υπάρχουσα οργάνωση και τον ισχύοντα τρόπο εργασίας. Αυξήσεις οικονομικών ή ανθρώπινων πόρων δεν επιτρέπονται.

• Η εποπτική επιτροπή θα φροντίσει η συζήτηση να κινείται σε φιλικό και ήπιο επίπεδο.

• Οι διαπραγματεύσεις και η αναζήτηση της λύσης πρέπει να γίνουν μέσα σε 15 λεπτά.

• Μετά από 15 λεπτά, , με τη διευκόλυνση του εκπαιδευτή, θα πρέπει να παρουσιαστούν τα συμπεράσματα. Οι συμμετέχοντες θα μοιραστούν τις εντυπώσεις και τα συναισθήματά τους, συζητώντας για το ποια θα ήταν η βέλτιστη λύση, σε ό,τι αφορά τόσο τις λειτουργίες της εταιρίας όσο και τις σχέσεις.

# Material:

Αυτοκόλλητες ετικέτες και μαρκαδόρος

# Methods:

Εμπειρική μάθηση, συζήτηση

# Source/Literature:

Προσαρμογή του LiberEta από: Six Thinking Hats - Edward De Bono – 2000, and from Emotional Intelligence, Why Can Matter More Than IQ - Daniel Goleman -2009