



SIMULACION EN VIVO

Ejemplo de juego de rol

Título: EL EMPLEADO A PUNTO DE RETIRARSE

Puntos de aprendizaje:

- 1) Técnicas de evaluación incluyendo formular preguntas, escuchar, dar retroalimentación positiva y negativa y observación de señales no verbales.
- 2) Exploración de actitudes y percepciones.
- 3) Sugestión de alternativas para lograr acuerdos con más facilidad.
- 4) Técnicas de motivación de personal a punto de retirarse.
- 5) Definición y acuerdo sobre planes, objetivos y necesidades de capacitación.

Tiempo estimado

Preparación: 15 minutos

Juego de roles: 15 minutos

Revisión: 15 minutos

Total : 45 minutos

Cantidad de participantes

Un jugador de rol profesional (en este caso asignado al rol de Harold Brown)

Un participante del grupo (en este caso asignado al rol de gerente. La situación se puede jugar varias veces con diversos miembros del grupo)

Equipamiento:

Un escritorio y dos sillas.

Cámara de video, trípode, grabador de video y monitor de video (Recomendamos entregar a cada participante el video con su intervención)

Pizarrón para establecer puntos de atención durante el proceso de revisión

Copias de textos

- Resúmenes para el participante (o los participantes)
- Resumen del jugador profesional (fue entrenado previamente. Se incluyen este ejemplo para explicar como funciona la metodología)
- Resumen general para todos

- Guía para los Observadores
- Recomendaciones para los Participantes

TEXTOS A ENTREGAR

Resumen general

La empresa de ingeniería TURNALL ha estado en el negocio 30 años proveyendo servicios de producción de series cortas a una gran cantidad de manufacturas en la región. Básicamente se trata de un contratista que produce partes que ensamblan sus clientes.

La calidad del trabajo, la velocidad de las entregas, la voluntad de hacer series cortas y los precios competitivos han sido la base del éxito.

TURNALL emplea 160 personas incluyendo 6 que pertenecen a la Oficina de Dibujo y Diseño. Hay un recién graduado reclutado este año que está aprendiendo lo básico y trabajando con el resto en cada proyecto, según sea necesario. El trabajo del sector, ya sea con los dibujos o proveyendo de instrucciones al taller, ha sido crítico para que la compañía pueda proveer el servicio que brinda, ya sea en tiempo de entrega como en el diseño de métodos de manufactura a un costo razonable.

La Oficina de Dibujo es el único personal de la firma, aparte de los directores y de los cuatro gerentes senior, que participan de un esquema de distribución de ganancias. Las ganancias son buenas, pero el trabajo es muy intenso.

Hay planes para reemplazar alguna maquinaria en el taller. En los próximos meses hay que planificar al introducción de estas máquinas. Los planes incluyen las el conocimiento de las especificaciones de operación de la maquinaria, la ubicación de su lugar y el lay out correspondiente, todo ello minimizando las interrupciones a la producción mientras dura el cambio

Esto significará cambios en la oficina de dibujo dado que el personal debe aprender las limitaciones y posibilidades del nuevo equipo de manera muy rápida.

La evaluación de cada empleado es un evento anual y el gerente ha organizado una reunión de breves minutos con Harold Brown en la oficina de Dibujo.

Resumen del participante (jugado por un actor profesional)

Usted es Harold Brown, de 58 años de edad. Trabaja en la oficina de Dibujo y Diseño de la firma TURNALL en forma continua en los últimos 27 años.. Es ahora el más antiguo de los 6 miembros de la oficina. Su jefe es el Gerente de Producción, que ha estado en la empresa casi el mismo tiempo que Usted.

En el último año su vida ha cambiado dramáticamente. Su hija más joven (la ultima de 6 hijos) ha dejado su casa, ha terminado de pagar la hipoteca y sus finanzas son sólidas. Su plan de pensiones es muy bueno y está contemplando retirarse dentro de pocos años. No está seguro cuando porque va a extrañar a los amigos que tiene en el trabajo.

El trabajo es ahora mucho menos importante que antes y se está preguntando que hará el resto de su vida.

No hay probabilidad de ascensos y su vida se ha convertido en una rutina. En caso de retirarse quizás se dedique al cultivo de orquídeas en el Norte, dado que en la zona en que vive ahora no se dan las condiciones climáticas.

Usted ha trabajado las horas necesarias, ha hecho todo lo que le han pedido pero no considera realizar ningún esfuerzo extra. No le encuentra sentido. La vida es corta y hay otros temas que le interesan ahora. En los últimos tiempos ha tenido en dos ocasiones un intercambio de palabras con su gerente porque se sintió demasiado presionado. En ambas ocasiones consiguió postergar el vencimiento de la tarea.

Está a punto de tener su entrevista de evaluación y está interesado en saber que le van a decir. Podría influir en la decisión de cuando retirarse.

Resumen del Gerente (jugado por un miembro del equipo)

Usted es el gerente de Harold Brown, ocupa el cargo de Gerente de Producción de TURNALL y ha estado en la empresa más años que los que quiere acordarse.

Harold siempre ha sido un buen trabajador y un miembro importante de la oficina de Dibujo. Es el empleado mas antiguo de la oficina, su conocimiento del equipamiento es excelente y sus capacidades son muy valoradas

Este año Usted tiene un problema con su evaluación. El trabajo de Harold ha ido empeorando a través del año. No está preparado para hacer ningún esfuerzo extra, aún cuando se trata de ordenes grandes .Este año ha rechazado dos fechas limites que Usted quiso imponerle, Las fechas finalmente fueron cambiadas.

Pero es tiempo ya de saber cual es el problema de Harold. Usted no puede criticar la calidad de su trabajo dado que es bueno como siempre, pero el interés y el entusiasmo ya no están. Hace lo necesario para zafar, pero no más. Sus compañeros están empezando a murmurar que Harold no pone el empeño suficiente y su actitud está empezando a molestar a los demás y a afectar el resto del personal.

Su puntualidad y ausentismo son perfectos, pero Usted quisiera que recupere el compromiso hacia el trabajo que tenía antes. Se pregunta si los planes nuevos de inversión pueden tener algún elemento que capturen su viejo entusiasmo.

Guía para los observadores

1. Describa su impresión general. El ejercicio ha sido exitoso. ¿El participante logró su objetivo?
2. ¿Qué es lo que mejor anduvo? (no más de tres temas)
3. ¿Qué no anduvo tan bien? (no más de 3 temas)
4. Trate que los participantes sugieran nuevos modos de resolver el problema. Si no lo hacen hágalo Usted.
5. Los observadores deben escuchar todo lo que digan los participantes antes de expresar sus comentarios dado siempre es conveniente que los participantes hablen primero. Con frecuencia aparecen los temas que

no han ido tan bien y de esta manera los observadores no tienen que ubicarse en una posición crítica. Si esto sucede la intervención del grupo ya empieza de un modo positivo “no fue tan mal como lo pensás porque “... También es importante la auto evaluación porque es un reconocimiento de la necesidad de cambiar.

6. Los puntos que surjan en el curso del trabajo deben ser discutidos involucrando a la mayor cantidad de gente posible del grupo.

Recomendaciones para los participantes del juego de rol

Usted está a punto de tomar parte en un juego de rol. Estas recomendaciones le ayudarán a aprovechar la sesión al máximo:

1. No se le pide que sea un actor o que sea divertido. El propósito del juego de rol es suministrar una situación en la que Usted pueda practicar ciertas destrezas. Cuando lea el resumen intente imaginarse a Usted mismo en la situación descrita y comportarse de una manera natural. Resuelva el problema planteado igual que lo hubiera hecho en la vida real.
2. Usted y también los demás pueden beneficiarse de la posibilidad de experimentar diferentes enfoques y comportamientos. En consecuencia trate de utilizar el enfoque que Usted cree mas apropiado para las circunstancias descritas en el resumen.
3. El resumen es solo el punto de partida. Simplemente establece la escena. Trate de no referirse al resumen porque de esa manera puede alterar la espontaneidad de la entrevista. Permita que la situación se desarrolle como Usted piensa que sucedería en la vida real y cambie sus reacciones de acuerdo con la conducta y las respuestas de los demás involucrados.
4. Si Usted cree que tiene poca información para responder a las preguntas o para describir lo que ha sucedido en la situación, siéntase en libertad de agregar sus propias ideas y pensamientos, pero siempre dentro del marco establecido por su rol y por la situación planteada.
5. Recuerde que no es un ejercicio de evaluación en el que usted será juzgado por su actuación. Es un ejercicio colectivo en el que todos aportan y todos se llevan.
6. En el caso que el juego sea grabado se le entregará el video con su intervención para que pueda utilizarlo como referencia en un futuro.