**Atividade de Representação 0 - Introdução a Atividades de Representação**

|  |
| --- |
| **Orientações** |

* **(8 minutos)** Reveja os pontos principais com todo o grupo. Seu/Sua instrutor/a liderará a discussão.
* **(2 minutos)** Leia a apostila de atividade de representação.
* **(15 minutos)** Identifique papéis e realize a atividade de representação. Dê feedback à personagem principal após cada vez que você realizar a atividade de representação. **Sempre** peça que a pessoa que recebeu o feedback realize a atividade de representação novamente para praticar o uso do feedback para melhorar.
* **(5 minutos)** Reveja a atividade de representação com todo o grupo. Seu/Sua instrutor/a liderará a discussão.

|  |
| --- |
| **Reveja os Pontos Principais** |

* Nós usaremos atividades de representação na Generation para praticar habilidades técnicas e comportamentais e mentalidades em situações de trabalho realistas, nas quais resolveremos um problema específico.
* Existem algumas diretrizes que devem ser seguidas para garantir que as atividades de representação sejam eficazes. Essas diretrizes incluem, sem limitação:
  + Se divertir, mas manter a atividade realista e permanecer no personagem
  + Dar feedback construtivo
* Feedback construtivo serve para dizer a uma pessoa o que ela fez bem e dar sugestões específicas para melhoria. Usar frases de iniciação para ajudar a guiá-lo pelo processo de feedback.

|  |
| --- |
| **Atividade de Representação** |

* A Situação: Lucas esperou por muito tempo para ver um filme novo que estreou no cinema. Quando ele finalmente vai ver o filme, a energia acaba uma hora depois do filme começar. A gerente do cinema diz que o filme deve voltar a ser exibido em cerca de 20 minutos. Lucas tem um compromisso depois do cinema e não pode se atrasar. Ele está chateado e vai falar com a gerente para ver o que pode ser feito sobre seu problema.
* Lucas (cliente): Um jovem que adora ver filmes. Ele não tem muito dinheiro e não pode pagar outro ingresso para voltar ao cinema. Ele também tem um compromisso que precisa ir depois do filme. Ele não pode esperar para terminar de assistir ao filme. Ele sente que seu dia foi arruinado. Lucas está tão chateado que vai falar com a gerente e ver se o filme pode voltar a ser exibido mais cedo ou receber um reembolso por sua entrada.
* Gerente do Cinema**:** Uma mulher de cerca de quarenta anos que é gerente do cinema há cinco anos. Ela trabalhou durante um longo turno e se sente sobrecarregada pelas reclamações do cliente devido à queda de energia. Ela tenta ajudar Lucas fazendo a ele perguntas para ver o que ele quer e então sugerindo uma solução realista para o problema. A solução deve ser algo que ela pode prometer e realizar.
* SE VOCÊ ESTIVER EM UM GRUPO DE TRÊS: Inclua o papel abaixo:
  + Gabriela (cliente): Gabriela é a namorada de Lucas e quer vê-lo feliz. Ela faz perguntas frequentemente e tenta ajudá-lo quando pode.Ela não pode se comprometer a dar um novo ingresso a Lucas ou a pagar a entrada dos soia, mas como ela não está tão chateada como ele, consegue atuar como conciliadora da negociação entre Lucas e a Gerente.

**Pontos para feedback**

* A gerente do cinema ofereceu soluções realistas que seriam prováveis na vida real?
* Lucas conseguiu explicar a situação e expor sua frustração de maneira educada?
* Gabriela conseguiu fazer um papel conciliatório facilitando a negociação?
* Todos/as participantes se mantiveram em suas respectivas personagens?

|  |
| --- |
| **Revisão como Todo o Grupo** |