**Gestionarea conflictelor – Proiectul 40 Challenges**

Orice tip de conflict dintr-un mediu profesional este garantat să vă afecteze productivitatea. Totuși, efectele sale negative nu se termină aici. Conflictul face oamenii nefericiți și afectează cultura companiei, ceea ce poate covârși toate efectele mediului profesional. Rotația angajaților dvs. va spori dacă oamenilor nu le face plăcere să se afle la locul de muncă, iar organizația dvs. va suferi repetat din cauza întreruperilor și a costurilor legate de înlocuirea angajaților. Combateți acest scenariu negativ prin invitarea membrilor personalului să ia parte la următoarele jocuri de rezolvarea conflictelor.

**1. Activitatea de Gestionare a Conflictelor prin Ascultare Activă**

Învățarea ascultării active ajută la reducerea problemelor legate de gestionarea conflictelor.

În primul rând, unul dintre cele mai frecvente motive de inițiere a conflictelor este deoarece una sau mai multe persoane nu au ascultat în mod activ. Neînțelegerile por apărea din ascultare inadecvată și conflictul poate apărea ușor din neînțelegeri.

Activitate: 15 minute.

Această activitate se concentrează pe punerea sub semnul întrebării a tehnicilor și pe dezvoltarea abilităților de ascultare și adresare a întrebărilor.

**Începere**

1. Rugați participanții să formeze perechi și să explice că unul dintre membrii perechii va începe prin adresarea unei întrebări.

2. Cealaltă persoană fie va răspunde întrebării sau va răspunde și va adresa o altă întrebare, dar care se va sprijini pe întrebarea anterioară. Astfel, nu se poate schimba subiectul. Întrebarea de urmărire trebuie să fie legată la întrebarea anterioară.

3. Provocarea este de a vedea cât timp membrii echipei pot continua dialogul pentru utilizarea unei singure întrebări ca bază a conservației.

4. Dați-le până la 4 minute.

5. Informați participanții să utilizeze întrebările deschise în locul celor închise. Întrebările închise sunt cele care necesită un răspuns doar cu da sau nu.

De exemplu, ‘Vă place cafeaua?’, iar răspunsul este, de obicei, da sau nu. Întrebările deschise încep cu ‘ce’, ‘cum’, ‘de ce’, ‘cine’, ‘când’, ‘unde’ și necesită, de obicei, mai mult decât un răspuns cu da sau nu.

De exemplu, dacă întrebați ‘Ce băuturi vă plac?’, persoana care răspunde poate indica multe lucruri și poate elabora.

6. După prima rundă, puteți organiza o a doua rundă, astfel încât cealaltă persoană să aibă acum ocazia de a adresa aceeași întrebare inițială.

7. La finalul celor două runde, începeți o discuție. Puteți adresa întrebări ca:

- Cât de provocatoare ați considerat că este această activitate?

- Ce ați învățat din ea?

- Cum ați putea utiliza întrebările deschise în timpul unui conflict?

- Cum am putea utiliza această tehnică de chestionare pe durata unui conflict?

**2. Definiții Pozitive. Joc pentru spargerea gheții**

Cursuri de gestionarea conflictelor.

Activitate: de la 20 până la 30 minute.

Obiectivele activității: Obiectivul acestei activități este de a încerca să identificați moduri pozitive de a defini sensul gestionării și rezolvării conflictelor. În mod simultan, va da participanților ocazia de a lucra cu și de a se cunoaște mai bine între ei, în clasă.

1. Separați participanții în grupuri de 4 sau 5 și dați-le un pix mare și o foaie mare de hârtie.

2. Informați echipele că trebuie să răspundă unui număr de 3 întrebări:

- Cum ați defini gestionarea conflictelor?

- Ce probleme negative pot fi cauzate de conflict la locul de muncă?

Ce rezultate pozitive pot deriva din conflictul la locul de muncă?

3. Rugați-i ulterior să scrie titlurile ‘Definiție, ‘Negative’ și ‘Pozitive’ și să-și listeze răspunsurile în cadrul respectivelor secțiuni.

4. Echipele trebuie să cadă de acord alături de membrii echipei lor cu privire la ceea ce vor lua în considerare ca fiind definiția gestionării conflictelor, anterior de a o scrie pe foaia lor de hârtie.

5. După ce timpul alocat s-a scurs, o persoană din fiecare grup trebuie să spună cu voce tare clasei care este definiția lor și care au fost elementele pozitive și negative pe care grupul le-a listat.

6. Aceste foi de hârtie pot fi lipite de tablă sau undeva în sala de clasă, spre a fi vizibile pe întreaga durată a sesiunii de instruire.