**Konfliktų sprendimas – 40 Iššūkių Projektas**

Bet kokie konfliktai biure gali pakenkti jūsų produktyvumui. Tačiau jo blogas poveikis nesibaigia; konfliktas daro žmones nelaimingus, o žala, kurią daro įmonės kultūra, gali užgožti visus kitus darbo aplinkos aspektus. Jūsų darbuotojų kaita padidės, jei žmonėms nepatiks būti darbe, o jūsų organizacija ne kartą patirs trikdžius ir išlaidas, susijusias su darbuotojų pakeitimu. Atsisakykite šio neigiamo scenarijaus, pakviesdami dvikovos personalo narius dalyvauti tolesniuose konfliktų sprendimo žaidimuose.

**1. Aktyvaus klausymosi konfliktų valdymo veikla**

Mokymasis aktyviai klausytis padeda sumažinti konfliktų valdymo problemas.

Viena iš dažniausiai pasitaikančių konfliktų priežasčių prasideda dėl to, kad vienas ar keli žmonės aktyviai neklausė. Nesusipratimas gali kilti dėl prasto klausymo, o dėl nesusipratimo gali kilti konfliktas.

Veikla: 15 minučių

Ši veikla orientuota į klausimo būdus ir klausymo bei klausimų uždavimo įgūdžių ugdymą.

**Pradėkime**

1. Paprašykite dalyvių sudaryti poras ir paaiškinti, kad vienas jų prasidės uždavus vieną klausimą.

2. Tada kitas asmuo arba atsakys į klausimą, arba atsakys ir tęs kitą klausimą, tačiau jis turi remtis ankstesniu klausimu. Taigi, jie negali pakeisti temos. Tolesnis klausimas turi būti susietas su ankstesniu klausimu.

3. Iššūkis yra sužinoti, kaip ilgai jie gali tęsti dialogą, naudodami tik vieną klausimą kaip pokalbio pagrindą.

4. Skirkite jiems iki 4 minučių.

5. Patarkite dalyviams vietoje atvirų klausimų naudoti atvirus klausimus. Uždari klausimai yra tie, į kuriuos reikia atsakyti tik taip arba ne.

Pavyzdžiui, „Ar jums patinka kava?“ Atsakymas paprastai yra „taip“ arba „ne“. Atviri klausimai prasideda žodžiais „kas“, „kaip“, „kodėl“, „kas“, „kada“, „kur“ ir jiems paprastai reikia daugiau nei atsakymo „taip“ arba „ne“.

Pavyzdžiui, jei paklausite: „Kokius gėrimus mėgstate?“, Atsakantis asmuo gali pasakyti daug ką ir išsamiau.

6. Po pirmojo turo galite surengti antrą etapą, kad kitas asmuo turėtų galimybę pradėti užduoti pirmąjį klausimą.

7. Pasibaigus dviem raundams, pradėkite diskusiją. Galite užduoti tokius klausimus:

-Kaip sudėtinga jums pasirodė ši veikla?

-Ko tu iš to išmokai?

-Kaip konflikto metu galėtumėte naudoti atvirus klausimus?

-Kaip ši klausinėjimo technika galėtų padėti konflikto metu?

**2. „Teigiamų apibrėžimų“ žaidimas „Ice Breaker“**

Konfliktų valdymo kursai.

Veikla: nuo 20 iki 30 minučių.

Veiklos tikslai: Šios veiklos tikslas yra pabandyti rasti teigiamų būdų apibrėžti konfliktų valdymo ir sprendimo prasmę. Kartu tai suteiks dalyviams galimybę dirbti ir pažinti kitus klasės žmones.

1. Skirstykite dalyvius į 4 ar 5 grupes ir paduokite jiems didelį žymeklį ir didelį popieriaus lapą.

2. Informuokite komandas, kad jos turi atsakyti į 3 klausimus:

-Kaip apibrėžtumėte konfliktų valdymą?

-Kokias neigiamas problemas gali sukelti konfliktas darbo vietoje?

- Kokių teigiamų rezultatų gali sukelti konfliktai darbo vietoje?

3. Paprašykite parašyti pavadinimus „Apibrėžimas“, „Neigiami dalykai“ ir „Teigiamas“ ir tose antraštėse surašyti jų atsakymus.

4. Komandos, prieš rašydamos ją į savo popieriaus lapą, turėtų susitarti su savo komandos nariais, koks, jų manymu, yra konfliktų valdymo apibrėžimas.

5. Pasibaigus numatytam laikui, turėkite po vieną asmenį iš kiekvienos grupės, garsiai pasakykite klasei, koks buvo jų apibrėžimas, teigiami ir neigiami dalykai.

6. Šie popieriaus lapai gali būti užklijuoti ant lentos arba kur nors klasėje, kad būtų galima juos pamatyti mokymų metu.