**Gestión de conflictos – Proyecto 40 Retos**

Cualquier tipo de conflicto en una oficina está garantizado para dañar su productividad. Sin embargo, sus efectos negativos no terminan ahí; los conflictos hacen infelices a las personas, y el daño que causan a la cultura de la empresa puede abrumar todos los demás aspectos del entorno de trabajo. La rotación de empleados aumentará si la gente no disfruta de su trabajo, y su organización sufrirá repetidamente los trastornos y los costos de reemplazar a los empleados. Afronte este escenario negativo invitando a los miembros del personal de duelo a participar en los siguientes juegos de resolución de conflictos.

**1. La actividad de escucha activa para gestión de conflictos**

El aprendizaje de la escucha activa ayuda a reducir los problemas de gestión de conflictos.

Una de las razones más comunes para que un conflicto comience en primer lugar es porque una o más personas no han escuchado activamente. Los malentendidos pueden ser el resultado de una mala escucha y el conflicto puede surgir fácilmente del malentendido.

Actividad: 15 minutos.

Esta actividad se enfoca en técnicas de interrogación y en desarrollar la habilidad de escuchar y hacer preguntas.

**Empezando**

1. Pida a los participantes que formen parejas y explique que una de ellas comenzará haciendo una pregunta.

2. La otra persona entonces sólo responderá a la pregunta o responderá y seguirá con otra pregunta, pero que debe basarse en la pregunta anterior. Por lo tanto, no pueden cambiar el tema. La pregunta de seguimiento debe estar conectada a la pregunta anterior.

3. El desafío es ver cuánto tiempo pueden continuar el diálogo para usar una sola pregunta como base de la conversación.

4. Dales hasta 4 minutos.

5. Aconseje a los participantes que usen preguntas abiertas en lugar de cerradas. Las preguntas cerradas son aquellas que requieren sólo un sí o un no como respuesta.

Por ejemplo, "¿Te gusta el café?" la respuesta suele ser sí o no. Las preguntas abiertas comienzan con "qué", "cómo", "por qué", "quién", "cuándo", "dónde" y normalmente requieren más que una respuesta de sí o no.

Por ejemplo, si preguntas: "¿Qué bebidas te gustan?" la persona que responde puede decir muchas cosas y elaborarlas.

6. Después de la primera ronda, puedes hacer una segunda ronda para que la otra persona tenga ahora la oportunidad de empezar a hacer la primera pregunta.

7. Al final de las dos rondas**,** se empieza la discussion. Puedes hacer preguntas como:

- ¿Qué tan difícil le pareció esta actividad?

-¿Qué aprendiste de ella?

-¿Cómo podrías usar las preguntas abiertas durante un conflicto?

-¿Cómo podría ayudar esta técnica de preguntas durante un conflicto?

**2. El juego de definiciones positivas rompehielos**

Cursos de gestión de conflictos.

Actividad: 20 a 30 minutos

Objetivos de la actividad: El objetivo de esta actividad es tratar de encontrar formas positivas de definir el significado de la gestión y resolución de conflictos. Simultáneamente, dará a los participantes la oportunidad de trabajar y conocer a otros en la clase.

1. Separe a los participantes en grupos de 4 o 5 y entrégueles un rotulador grande y una hoja de papel grande.

2. Informen a los equipos que deben responder a las 3 preguntas:

-¿Cómo definiríais la gestión de conflictos?

-¿Qué problemas negativos podría causar el conflicto en el lugar de trabajo?

¿Qué resultados positivos pueden derivarse del conflicto en el lugar de trabajo?

3. Pida entonces que escriban los títulos "Definición", "Negativos" y "Positivos" y que enumeren sus respuestas bajo esos títulos.

4. Los equipos deben acordar con los miembros de su equipo cuál es, en su opinión, la definición de gestión de conflictos, antes de escribirla en su hoja de papel.

5. Una vez finalizado el tiempo asignado, haga que una persona de cada grupo diga en voz alta a la clase cuál es su definición y cuáles son los aspectos positivos y negativos que han enumerado.

6. Estas hojas de papel se pueden pegar con cinta adhesiva a una pizarra o en algún lugar de la clase para ser vistas durante la formación.