**Zarządzanie konfliktem – Projekt 40 wyzwań**

Każdy konflikt w otoczeniu biurowym gwarantuje uszkodzenie produktywności. Jednak jego złe skutki nie kończą się na tym; konflikt sprawia, że ​​ludzie są niezadowoleni, a szkody, jakie wyrządza kulturze firmy, mogą przytłoczyć każdy inny aspekt środowiska pracy. Rotacja pracowników wzrośnie, jeśli ludzie nie lubią być w pracy, a Twoja organizacja wielokrotnie będzie cierpieć z powodu zakłóceń i kosztów zastępowania pracowników. Realizuj ten negatywny scenariusz, zapraszając członków personelu w konflikcie do udziału w następujących grach dotyczących rozwiązywania konfliktów.

1. **Ćwiczenie na aktywne zarządzanie konfliktem słuchania**

Nauka aktywnego słuchania pomaga zmniejszyć problemy związane z zarządzaniem konfliktem.

Jednym z najczęstszych powodów rozpoczynania się konfliktu jest to, że co najmniej jedna osoba nie słuchała aktywnie. Nieporozumienie może wynikać z nieuważnego słuchania, a konflikt może łatwo wynikać z nieporozumienia.

Ćwiczenie: 15 minut.

To działanie koncentruje się na technikach zadawania pytań i rozwijaniu umiejętności słuchania i zadawania pytań.

**Rozpoczęcie**

1. Poproś uczestników, aby utworzyli pary i wyjaśnili, że jeden z nich zacznie od zadania jednego pytania.

2. Druga osoba albo odpowie po prostu na pytanie, albo odpowie na kolejne pytanie, ale na takkie, które musi opierać się na poprzednim pytaniu. Nie może więc zmienić tematu. Pytanie uzupełniające musi być powiązane z poprzednim pytaniem.

3. Wyzwanie polega na tym, aby zobaczyć, jak długo mogą kontynuować dialog, wykorzystując tylko jedno pytanie jako podstawę do rozmowy.

4. Daj im do 4 minut.

5. Poradzić uczestnikom, aby stosowali pytania otwarte zamiast pytań zamkniętych. Pytania zamknięte to te, które wymagają tylko odpowiedzi tak lub nie.

Na przykład, na pytanie „Czy lubisz kawę?” odpowiedź zazwyczaj brzmi „tak” lub „nie”. Pytania otwarte zaczynają się od „co”, „jak”, „dlaczego”, „kto”, „kiedy”, „gdzie” i zwykle wymagają więcej niż odpowiedzi „tak” lub „nie”.

Na przykład, jeśli zapytasz: „Jakie napoje lubisz?”, osoba, która odpowie, może powiedzieć wiele rzeczy i rozwinąć wypowiedź.

6. Po pierwszej rundzie możesz zorganizowac drugą rundę, aby druga osoba mogła teraz zacząć zadawać pierwsze pytanie.

7. Na koniec dwóch rund rozpocznij dyskusję. Możesz zadawać pytania takie jak:

- Jak trudne było wg Ciebie to ćwiczenie?

- Czego się nauczyłeś?

-Jak możesz użyć pytań otwartych podczas konfliktu?

-Jak ta technika zadawania pytań może pomóc w konflikcie?

**2. Gra pozytywnych definicji Lodołamacz**

Kursy zarządzania konfliktami.

Ćwiczenie: 20-30 minut.

Cele ćwiczenia: Celem tego ćwiczenia jest próba znalezienia pozytywnych sposobów zdefiniowania znaczenia zarządzania konfliktami i ich rozwiązywania. Jednocześnie da to uczestnikom szansę na współpracę i poznanie innych w klasie.

1. Podziel uczestników na grupy po 4 lub 5 osób i daj im duży marker i duży arkusz papieru.

2. Poinformuj zespoły, że muszą odpowiedzieć na 3 pytania:

-Jak zdefiniowałbyś zarządzanie konfliktami?

-Jakie negatywne problemy mogą być spowodowane konfliktem w miejscu pracy?

Jakie pozytywne wyniki mogą wyniknąć z konfliktu w miejscu pracy?

3. Poproś więc o napisanie tytułów „Definicja”, „Negatywne” i „Pozytywne” oraz o wpisanie odpowiedzi w tych nagłówkach.

4. Zespoły powinny uzgodnić z członkami swojego zespołu, co uważają za definicję zarządzania konfliktem, przed zapisaniem jej na kartce papieru.

5. Po upływie wyznaczonego czasu poproś jedną osobę z każdej grupy, powiedz na głos klasie, jaka jest ich definicja, pozytywne i negatywne strony, które wymienili.

6. Te kartki papieru można przykleić taśmą do tablicy lub gdzieś w klasie, aby można je było obejrzeć podczas szkolenia.