

FACILITAČNÁ TECHNIKA	Reakcie na konflikt
HLAVNÝ CIEĽ / ZAMERANIE	<p>#issue resolution #conflict resolution #team-work #group openness #providing feedback #accepting feedback #discuss challenges #group assessment</p> <p>#riešenie problémov #riešenie konfliktov #tímová práca #otvorenosť skupiny #spätná väzba #prijímanie spätnej väzby #diskusia o výzvach #hodnotenie skupiny</p>
FÁZA	#get-to-know #action #debrief
CIEĽOVÁ ZRUČNOSŤ / OBSAH	<p>#spoznávanie #akcia #záver a zhrnutie</p> <p>#introspection #self-reflection #empathy #communication #active listening #leadership</p> <p>#sebaspoznanie #sebareflexia #empatia #komunikácia #aktívne počúvanie #líderstvo</p>
TRVANIE	#60-120
VEĽKOSŤ SKUPINY	#1-5 #6-15 #16-30 #>30
ÚROVEŇ FACILITÁCIE	Pokročilý
KOMFORTNÁ ZÓNA	Za hranicou

Úvod

Cieľom tohto tímového workshopu je na základe skúmania konfliktov z minulosti pripraviť usmernenia pre efektívne riešenie konfliktných situácií. Na rámcovanie reflexívnej diskusie sa počas workshopu využíva Thomas-Killmanovým model riešenia konfliktov. Využite ho aj vy a váš tím a diskutujte o konfliktoch.

Ako tím sa zamyslite nad minulými konfliktami a využite ich na sformulovanie pravidiel efektívneho riešenia konfliktov.

Pomôcky, ktoré potrebujete

- Vyberte si nástroj umožňujúci videokonferenčné hovory podľa vlastného výberu.
- Papier a pero.

Postup

1. Požiadajte účastníkov, aby sa zamysleli **nad konfliktami, ktoré v minulosti v tíme zažili**. Môžu to byť konflikty zo súčasného alebo aj z iného tímu a z tejto alebo aj z inej organizácie.
Účastníci majú túto časť robiť samostatne a identifikovať čo najviac významných konfliktov, hoci by sa preto v spomienkach mali vrátiť aj niekoľko rokov späť. Konflikty si zapíšu.
Poznámka pre facilitátorov: Ak ľudia uvádzajú príklady z prostredia mimo tímu, požiadajte ich, aby pri opisovaní konfliktov vynechali konkrétne mená, aby bola zachovaná dôvernosť.
2. Následne požiadajte účastníkov, aby samostatne svoje minulé konflikty zhodnotili známkami od 1 do 3 nasledovne:
 - 1 = Konflikt, ktorý som zvládol/a dobre
 - 2 = Konflikt, ktorý som zvládol/a ako-tak
 - 3 = Konflikt, ktorý som nezvládol/a
3. **Predstavte skupine model zvládania konfliktov podľa Thomasa a Killmana.** Svoje vysvetlenie môžete doplniť videom alebo ďalšími materiálmi z vlastných zdrojov resp. z internetu.
Požiadajte účastníkov, aby sa individuálne zamysleli nad nasledujúcimi otázkami a potom, o nich diskutovali vo dvojiciach alebo v trojiciach:
 - Aké reakcie boli prítomné pri konfliktoch, o ktorých som písal/a?
 - Aké vzorce správania a aké kroky boli pri riešení týchto konfliktov efektívne?
 - Aké vzorce správania a aké kroky boli pri riešení týchto konfliktov neúčinné?
4. Vychádzajúc z ich diskusií v malých skupinkách, požiadajte účastníkov, aby každý z nich **navrhol 2 – 3 usmernenia pre efektívne riešenie konfliktov**, ktoré by podľa nich mala skupina odteraz akceptovať.
Požiadajte ich, aby svoje odporúčania zdieľali s celou skupinou a spoločne sa dohodli na tých, s ktorými všetci súhlasia.
Tieto usmernenia zapíšte a ich digitálnu podobu zdieľajte so všetkými členmi skupiny.

Tipy a triky

- Pre hlasovanie využite hlasovacie funkcie dostupné v mnohých online nástrojoch (ako je napr. Mural's voting session). Podobne, ak chcete zrátať podporné hlasy pre jednotlivé návrhy, môžete tiež účastníkov požiadať, aby v rámci Google Docs pridávali svoje komentáre, alebo aby jednotlivým návrhom na platforme Slack dávali emotikon typu „palec hore“, a pod.

Zdroj

<https://toolbox.hyperisland.com/>

