

TECNICA DI FACILITAZIONE	Risposte al conflitto
SCOPO PRINCIPALE / OBIETTIVO	#risoluzione dei problemi #risoluzione dei conflitti #lavoro di squadra #apertura del gruppo #fornire feedback #accettare feedback #discutere le sfide #valutazione del gruppo
FASE	#fare conoscenza #azione #debriefing
ABILITÀ / CONTENUTO	#introspezione #auto-riflessione #empatia #comunicazione #ascolto attivo #leadership
PERIODO DI TEMPO IN MINUTI	#60-120
DIMENSIONE DEL GRUPPO IN PERSONE	#1-5 #6-15 #16-30 #>30
LIVELLO DI FACILITAZIONE	Esperto
ZONA DI COMFORT	Esplorazione

Introduzione

Un workshop per un team per riflettere sui conflitti passati e usarli per generare linee guida per una gestione efficace dei conflitti. Il workshop usa il modello Thomas-Killman delle risposte al conflitto per inquadrare una discussione riflessiva. Usatelo per aprire una discussione sul conflitto con una squadra.

Come squadra, riflettete sui conflitti passati e usateli per generare linee guida per una gestione efficace dei conflitti.

Strumenti necessari (cose di cui avete bisogno)

- Seleziona uno strumenti per le videoconferenze a tua scelta.
- Carta e penne.

Passaggi

1. Chiedete ai partecipanti di pensare ai **conflitti di squadra che hanno vissuto**. Questi possono essere all'interno o all'esterno di questa squadra attuale, e all'interno o all'esterno dell'organizzazione.

Dovrebbero farlo individualmente, identificando quanti più conflitti significativi possibile, andando indietro di qualche anno se necessario. Scriverli nei loro taccuini.

Note per il facilitatore: Se le persone portano esempi dall'esterno della squadra, incoraggiateli a non fare nomi specifici quando descrivono i conflitti, per preservare la riservatezza.

2. Prendendo i conflitti storici che hanno scritto, chiedete loro individualmente di classificarli da 1 a 3.
 - 1 = Conflitto che ho gestito bene
 - 2 = Conflitto che ho gestito così così
 - 3 = Conflitto che ho gestito male
3. **Presentate al gruppo il modello Thomas-Killman per la gestione dei conflitti.** Per supportare la spiegazione potreste mostrare loro un video, o usare materiali dalla vostra cassetta degli attrezzi o da altre parti online. Chiedete loro di riflettere individualmente, e poi discutete le loro riflessioni a coppie o a tre sulle seguenti domande:
 - *Quali risposte sono state esibite durante i conflitti che ho identificato?*
 - *Quali comportamenti e azioni sono stati efficaci per risolvere i conflitti?*
 - *Quali comportamenti e azioni non sono stati efficaci per risolvere i conflitti?*
4. Sulla base delle riflessioni nei piccoli gruppi, chiedete ad ogni persona di **proporre 2-3 linee guida per una gestione efficace dei conflitti** che pensano che il gruppo dovrebbe seguire d'ora in poi. Chiedi a tutti di condividere le loro linee guida con l'intero gruppo e concordare una serie che tutti siano felici di seguire. Scrivi le linee guida e condividile digitalmente.

Suggerimenti e trucchi

- Usa le funzioni di voto come lo strumento di sessione di voto di Mural durante il processo di votazione dei punti. Puoi anche aggiungere commenti all'interno di Google Docs o chiedere ai partecipanti di aggiungere le emoji del pollice in su a un'idea in Slack per raccogliere i voti quando usi questi strumenti.

Fonte

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