

TÉCNICA DE FACILITAÇÃO	Respostas a Conflitos
PROPÓSITO / FOCO CENTRAL	#resolução de questões #resolução de conflitos #trabalho de equipa #abertura do grupo #feedback #aceitação de feedback #desafios de discussão #avaliação do grupo
FASE	#apresentação #ação #debrief
COMPETÊNCIA / CONTEÚDO	#introspecção #reflexão própria #compaixão #comunicação #escutar ativamente #liderança
PERÍODO DE TEMPO EM MINUTOS	#60-120
TAMANHO DO GRUPO EM PESSOAS	#1-5 #6-15 #16-30 #>30
NÍVEL DE FACILITAÇÃO	Experiente
ZONA DE CONFORTO	Stretch

Introdução

Um workshop para uma equipa refletir sobre os conflitos passados, e usá-los para gerar diretrizes para o tratamento eficaz dos conflitos. O workshop utiliza o modelo Thomas-Killman de respostas a conflitos para enquadrar uma discussão reflexiva. Use-o para abrir uma discussão em torno do conflito com uma equipa.

Como uma equipa, reflita sobre conflitos passados, e use-os para gerar linhas orientadoras para o tratamento eficaz de conflitos.

Ferramentas necessárias (o que precisa)

- Escolha uma ferramenta de videoconferência à sua escolha.
- Papel e caneta.

Passos

1. Peça aos participantes para pensarem sobre os **conflitos de** equipa que **eles experienciaram**. Estes podem ser de dentro ou fora desta equipa atual, e dentro da nossa organização externa.

Os participantes devem fazer isso individualmente, identificando o maior número possível de conflitos significativos, recuando alguns anos se necessário. Devem escrevê-los nos seus blocos de notas.

Notas do facilitador: *Se as pessoas estão a trazer exemplos de fora da equipa, incentive-as a deixar nomes específicos de fora ao descrever os conflitos, para preservar a confidencialidade.*

2. Agarrando nos conflitos históricos que eles escreveram, peça-lhes individualmente que classifiquem cada um de 1 a 3.
 - 1 = Conflito que eu lidei bem
 - 2 = Conflito que eu lidei mais ou menos
 - 3 = Conflito que lidei mal
3. **Apresentar ao grupo o modelo Thomas-Killman de gestão de conflitos.** Para apoiar a explicação, poderá mostrar-lhes um vídeo, ou usar materiais da sua própria caixa de ferramentas ou de outro lugar online. Peça-lhes que reflitam individualmente, e depois discutam suas reflexões em pares ou em três sobre as seguintes questões:
 - *Que respostas foram exibidas durante os conflitos que identifiquei?*
 - *Que comportamentos e ações foram eficazes na resolução dos conflitos?*
 - *Que comportamentos e ações não foram eficazes na resolução dos conflitos?*
4. Com base nas reflexões dos pequenos grupos, peça a cada pessoa que **apresente 2-3 orientações para o tratamento eficaz dos conflitos** que, na sua opinião, o grupo deve seguir a partir de agora. Peça a todos que compartilhem suas diretrizes com todo o grupo e concordem num conjunto que todos estejam felizes em seguir. Escreva as diretrizes e compartilhe-as digitalmente.

Truques e Dicas

- Use recursos de votação como a ferramenta de votação Mural durante o processo de votação por pontos. também pode adicionar comentários dentro do Google Docs ou pedir aos participantes para adicionar emoji a uma ideia no Slack para recolher votos ao usar essas ferramentas.

Fonte

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



Co-funded by the
 Erasmus+ Programme
 of the European Union

FAVILLE: 2019-1-SK01-KA204-060711

Declaração de exoneração de responsabilidade: Os pontos de vista e opiniões expressos nesta publicação são da exclusiva responsabilidade do(s) autor(es) e não reflectem necessariamente os pontos de vista da Comissão Europeia. Desenvolvido pela parceria FAVILLE. Todos os métodos e ferramentas © seus respectivos proprietários.