



Обратно към набори от инструменти



Изтеглете този инструментариум 

## осъществим промяната и да решаваме конфликти?

Този набор от инструменти, фокусиран върху ориентирането в промените и разрешаването на конфликти, предоставя на младите хора инструменти за справяне с предизвикателствата в личен и професионален план. Чрез упражнения с участие те ще изследват динамиката на промяната, ще се научат да управляват конфликти, основани на ценности, и ще изградят умения за насърчаване на конструктивни решения.

**Свързан модул: Модул 4 – Приспособяване към промените в  
личния живот и на работното място →**

Общ преглед на инструментариума ▼

### Обхванати теми или въпроси

- Да определим какво представлява промяната за нас и как я преживяваме
- Да разберем важността на иницицирането на промяна и знанието как да я управляваме



- Да решаваме конфликти, в които инициаторът на промяната влиза - особено конфликти на ценности

## Цел на дейностите

- Да разберем какво е промяна
- Да разберем и да практикуваме как да се запази промяната как да планираме промяна
- Да разберем и практикуваме мирно решаване на конфликти

## Цели на обучението

- Да се запознаят младите хора със същността на промяната и нейното влияние върху техния живот и поведение.
- Да се запознаят младите хора с промените, които могат да внесат на работното място и как най-добре да ги въведат.
- Обучение на младите хора как да се справят с конфликти на ценности - като се съсредоточат върху управлението на конфликти и се запознаят с инструменти за справяне с трудни ситуации при конфликти на ценности.

## Целева група

15-30 години

## Кратък преглед на използваните активни, интерактивни методи

Всички дейности, предложени в този инструментариум, включват активни и интерактивни методи, като работа в малки групи - групи от

2, 3, 4; обсъждания в цялата група; мозъчна атака; упражнения за творческо мислене; и решаване на казуси.

## Контролен списък за стандарти за качество

- ✓ **Включване и разнообразие:** дейността е отворена за всички млади хора, независимо от техния пол, етническа принадлежност, религия, сексуална ориентация или социално-икономически произход.
- ✓ **Уважение:** тази дейност насърчава среда, в която младите хора уважават другите, техните гледни точки и мнения, дори и да се различават от собствените им.
- ✓ **Устойчивост:** тази дейност насърчава поведения и практики, които опазват околната среда и са устойчиви в дългосрочен план.
- ✓ **Личностно развитие:** предлага възможности за личностно и професионално развитие на младите хора, като им помага да открият и развият своите таланти и способности.
- ✓ **Активно гражданство:** тази дейност подкрепя ценностите на гражданското и социално участие от страна на младите хора, като ги насърчава да участват активно в социалния живот на своята общност и да допринесат за промени в света около тях.
- ✓ **Зелени ценности в кариерата:** тази дейност насърчава идея за кариерна ориентация, която отчита екологичните ценности и устойчивостта на околната среда и насърчава приемането на екологично устойчиви работни практики.

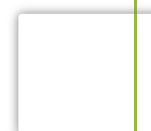
## Дейност 1

### ПАК ЩЕ СЕ ЗАПОЗНАЕМ!

 Приблизително време 40 Минути

Тази дейност позволява на участниците да се свържат отново помежду си, докато изследват теми на промяната чрез серия от интерактивни задачи.

 **Необходими материали и технически средства:**



- Стикери
- Химикалки
- Постери
- Маркери



### Описание на дейността:

#### 1. Ледоразбивач - 10 мин.

Всеки участник избира обект в стаята и се представя на групата като този обект. Например "стол" – Аз съм стол, имам четири крака и удобно място за сядане. След упражнението, кратко се обсъжда как участниците се чувстват и приемат промяната на обичайния начин на поздравяване и представяне.

#### 2. Въведение и представяне на модула - 5 мин.

Младежкият работник представя модула и неговите цели и напомня на всички правилата за работа в група, приети от участниците по време на първата среща.

#### 3. Как промяната ми влияе? - 15 мин.

- Участниците се подреждат в кръг, всеки протяга ръка, затваря очи и се движи към центъра. Те трябва да се опитат да намерят и хванат ръката на друг участник. Уверете се, че всички участници намират партньор.
- В двойки, един води другия, който е със затворени очи, като го хваща за раменете и го води през стаята, като се старае да му осигури максимален комфорт. След това ролите се обръщат.
- Всички участници се подреждат и всеки хваща раменете на този пред него. Първият участник е с отворени очи, както и един в средата и накрая. Първият участник води групата, опитвайки се да осигури комфорта на другите участници.
- Групата се разделя на две. Първата група завършва изречението 'промяната ме кара да се чувствам нервен...' Всеки добавя някои думи към фразата, на стикери.  
Втората група завършва изречението 'промяната ме кара да се чувствам развълнуван...'. Всеки добавя някои думи към фразата, на стикери.

Водещият пита участниците, след като чуят фразите, които са създали, дали могат да споделят нещо повече за това как са се чувствали по време на дейностите, по отношение на необичайната промяна.

Накрая, водещият обобщава как промяната оказва влияние върху нашите чувства, нагласи, поведения и затова трябва да вземем предвид това влияние, когато въвеждаме промяна.




### Съвети за младежки работници:

- Тези въвеждащи дейности предлагат на участниците да преживеят ситуация на промяна. Фасилитаторът трябва да даде ясни инструкции, тъй като объркването и недоразумението от страна на някои от участниците ще създадат проблеми при обсъждането - как се чувствах в тези ситуации на необичайна промяна?
- Добре е да се използва инерцията от тези дейности за ключовото упражнение - как ми влияе промяната?
- Ако остане време, участниците ще се опитат да изработят собствено определение за промяна. Водещият следва да следи времевите граници и след това да обобщи ключовите точки относно промяната, как тя ни влияе и защо трябва да се справяме с промяната и, където е необходимо, да я инициираме.

## Дейност 2

# АНИ ПЛАНИРА ПРОМЯНАТА

 Приблизително време 40 Минути

Тази дейност насърчава участниците да анализират казус, в който те разработват план за промяна, като прилагат принципи на управление на промяната.



### Необходими материали и технически средства:

- Химикалки и хартия или компютър/таблет за бележки от дискусията и плана.
- Прочетете: [Какво точно е индивидуално управление на промяната? - WalkMe Blog](#)



## Описание на дейността:

**Ани иска да промени отношенията между мъжете и жените на работното място**

Участниците се запознават с казуса на Ани, която е тормозена и дискриминирана на работното място и иска да промени това.

През последните няколко месеца Ани, ромска момиче на 23 години с диплома по компютърни науки, работи в голям завод за производство на хладилници. Тя работи като дизайнер в голям екип от предимно по-възрастни мъже и жени. Тя обича работата си и е добре оценявана от колегите си.

Въпреки това, напоследък много от по-възрастните ѝ колеги правят неподходящи забележки относно нейната сексуалност, отношения с другите и ромския ѝ произход, което я кара да се чувства много неудобно. Ани говори директно с шефа си, но той отхвърля притеснението и казва, че няма за какво да се тревожи.

Ани чувства, че всеки ден достойнството ѝ е засегнато и желае само да бъде приемана такава, каквато е. Тя търси съвет от приятели и един предлага компанията ѝ да приеме политика против дискриминация и сексуален тормоз. Ани вижда приемането на такава политика като решение на проблемите си. Това ще доведе до промяна в отношенията ѝ с колегите и промяна в отношенията в колектива като цяло.

**Задача:** Обсъдете ситуацията в групата си и се опитайте да идентифицирате стъпките, които Ани трябва да предприеме. Направете план за това как такава наредба може да бъде предложена и приета.

След 20 минути, ще има обсъждане в цялата група относно качеството на представените планове.

## Основни принципи на успешно управление на промяната

### 1. Създайте климат за промяна

За всяка организация, която се изправя пред перспективата за промяна, първата стъпка е да се създаде климат, отворен за промяна. Промяната може да плаши или дори да разочарова, и е от съществено значение за управителя/ръководството да намали съпротивата, като комуникира важността на промяната, ръководи екипите, където се случва промяната, и

предоставя ясна визия, за да стартира процеса на преход. Комуникацията и прозрачността относно 'защо' и 'как' за промяната са от решаващо значение за спечелване на доверието на служителите и за ангажиране в промяната. Това помага на служителите да бъдат собственици и изпълнители на промяната.

## 2. Включете и активирайте промяната

След като климатът е благоприятен, следващата стъпка е да се включи и активира организацията да осъществи промяна. Когато промяната е необходима, е важно да се разпредели отговорността. Гази промяната изисква ли конкретно лице или екип за изпълнение? Явява ли се организационна промяна, която следва да бъде осъществена на няколко равнища? Ако отговорът е да, кой ще отговаря за координирането на управлението на промяната на тези различни равнища? Отговорът на всеки от тези въпроси може да помогне за ръководството на процеса на промяна и да намали неяснотите. Поради тази причина е важно да се поддържа общуването отворено, прозрачно и ясно. Също така, постигането на краткосрочни успехи може да помогне за поддържане на морала и ентузиазма на високи нива.

## 3. Изпълнете и поддържайте промяната

С ангажирана организация, индивидуални екипи, активиран и мотивиран персонал, е време да се изпълни и поддържа промяната. В този момент е важно да се поддържа фокус и да се запази натискът за постигане на желаните резултати. Често, фокусът се изпуска в този момент, което означава, че процесът се забавя. Ако целевата цел се промени по време на процеса на промяна, не се колебайте да коригирате съответно, като прехвърляйте отговорности или процедури, за да поддържате натиска и фокуса.

След като промяната е изпълнена и проектът е завършен, е време да се утвърди новото статукво и да се премине от състояние на несигурност към състояние на постоянство, за да се поддържа промяната.

## 4. Прегледайте и размислете върху промяната

При осъществени основни стъпки последната стъпка в процеса на управление на промяната е ще бъде по-лесно осъществима. Въпреки най-добрите усилия на управленския персонал да комуникира ефективно и да разпредели отговорностите правилно, промяната е динамичен процес. След завършване на период на преход, е важно да се прегледат аспектите на

Вашия процес, които са работили или не, и след това да се поучите от резултатите.



### Съвети за младежки работници:

- Подгъждането на плана прост е ключово - идентифицирайте стъпките, които Ани трябва да предприеме, за да бъде приета идеята ѝ за създаване на наредба против сексуален тормоз и дискриминация в компанията. Какво трябва да направи Ани, за да успее? Дайте на групите възможност да споделят своите предложения и накрая запишете мнението на всеки и очертайте общите контури на наредбата.

## Дейност 3

# КАКВО Е КОНФЛИКТЪТ ЗА НАС – БЕДСТВИЕ ИЛИ ВЪЗМОЖНОСТ ЗА ЛИЧНО РАЗВИТИЕ?

 Приблизително време 30 Минути

Тази дейност предоставя възможност на участниците да изследват своите възприятия за конфликта, как реагират, когато възникне и как може да се разглежда като възможност за растеж.



### Необходими материали и технически средства:

- Материал за конфликта за водещия **СВАЛИ**



### Описание на дейността:

#### 1. Ледоразбивач

Преминете през тълпата – 10 мин.

Участниците свободно се разхождат из стаята и в определен момент им се нарежда да изберат една посока и да я следват напред и назад, независимо от

факта, че и други участници ще препречват пътя им. Следвайте посоката!  
Не се отказвайте!

Дискусия - участниците споделят как се чувстват и фасилитаторът подчертава, че това е опростен модел на пътуването на човек през живота и постоянните конфликти и препятствия, които възникват по пътя.

## 2. Да влезем или не в конфликт – това е въпросът?

Групата се разделя на две - едната група завършва изречението:

*Избягвам конфликта, защото...*

Втората група завършва изречението:

*Обичам да влизам в конфликт, защото...*

Участниците споделят своите възгледи относно същността на конфликта и как хората реагират в конфликтни ситуации. Фасилитаторът накратко представя основите на конфликта, същността на конфликта и идеята за мирно разрешаване на конфликти.



### Съвети за младежки работници:

- В тези въвеждащи дейности на сесията е важно да се зададе по-енергичен темп на работа, но също така да се даде възможност на участниците да споделят, ако е необходимо. Младежният работник може да използва техниката 'камшик', като посочва участниците, които да споделят, така че всички млади хора да могат да участват в дейността и да споделят своите коментари, мнения или съмнения.
- Важно е младежният работник да се подготви добре (като използва предварително проектирани постери), за да представи ясно и кратко основите на мирното разрешаване на конфликти, което ще позволи на участниците в следващите дейности да се чувстват по-сигурни и уверени.

## Дейност 4

# ПОРТОКАЛЪТ

 Приблизително време 20 Минути

Тази дейност използва ролеви сценарий, за да демонстрира, че конфликтите могат да бъдат разрешени чрез разбиране на нуждите и перспективите на другите.



**Необходими материали и технически средства:**

- Разпечатайте сценария по-долу за всяка група



**Описание на дейността:**

**Родител (инструкцията за родителя е еднаква и в двете групи)**

Вашите дъщери (по-голямата на 16, а по-малката на 15 години) крещят една на друга и почти са стигнали до бой в кухнята и вие питате "Какво става?" И двете отговарят - "Искам портокал!" Най-простото нещо, което можете да направите, е да разделите портокала на две и да им дадете по половинка. Но вашите деца продължават да са недоволни и не можете да разберете какво се случва. Затова питате: "Защо продължавате да се сърдите"

**Първа група**

**По-голяма сестра**

Искаш единствения, останал в къщи портокал, за да си направиш пълна чаша сок. Сестра ти също иска да вземе портокала, но няма как да стане - трябва ти целия портокал, няма да отстъпваш пред постоянните ѝ капризи.

**По-малка сестра**

Искаш единствения, останал в къщи портокал, защото ти трябва кората, за да направиш ароматен кейк с баба си. Сестра ти също иска портокала, но няма да отстъпиш - трябва ти целия портокал, а и тя винаги иска да се налага.

**Втора група**

**По-голяма сестра**

Искаш единствения, останал в къщи портокал, за да си направиш пълна чаша сок. Сестра ти също иска да вземе портокала. Омръзнало ти е от

постоянните ѝ капризи, но този път не искаш пак да стигнете до бой и опитваш да ѝ обясниш за какво ти трябва портокалът.

### По-малка сестра

Искаш единствения, останал в къщи портокал, защото кората ще ти трябва да направиш ароматен кейк с баба си. Сестра ти, както винаги се опитва да се наложи, но този път не искаш да се карате, искаш портокала, защото си обещала на баба си и затова ще ѝ обясниш за какво ти трябва портокалът.

От групата се избират две тройки участници.

Във всяка тройка - родител, по-голяма и по-малка сестра. Всеки получава своята роля и след кратко запознаване и обмисляне следва проиграване на сценката.

След проиграването следва обсъждане, в което участва цялата група.

Водещият задава следните въпроси:

- Какви са сходствата и разликите между двете истории?
- Как конфликтът беше решен в първия случай и втория случай? Бяха ли двете деца щастливи в някой от случаите?
- Как новият въпрос на родителя промени ситуацията?
- Кое условие смятате, че е най-важно за решаването на конфликта?

След обсъждането, водещият обобщава идеята за мирно решаване на конфликти - като подчертава важността на интересите на страните в конфликта, желанието им да разрешат конфликта заедно, да запазят отношенията си и да бъдат удовлетворени от постигнатото решение.



### Съвети за младежки работници:

- Опитайте да накарате всяко трио да обсъди какво се е случило, както и да получат обратна връзка от цялата група.

## Дейност 5

# ТАКА Е ЛЕСНО – ИСКАТЕ ДА НАПРАВИТЕ ПРОМЯНА, НО ВЪЗНИКВА КОНФЛИКТ!

 Приблизително време 40 Минути

Тази дейност поставя участниците в ситуация на решаване на конфликт, който възниква поради инициране на промяна, чрез практическо приложение на стъпките за анализ и решаване на конфликт.



## Необходими материали и технически средства:

- Разпечатайте сценария по-долу или ги покажете на екран



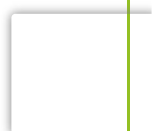
## Описание на дейността:

### Ани и правилата

Вече знаем историята на Ани. Тя иска да бъде предложена наредба против сексуален тормоз и дискриминация и е дала на шефа си примерен проект, и се бори той да бъде осъществен. Някои от колегите ѝ казват, че е безсмислено и няма да промени нищо, но са съпричастни към нея. Ани не може да им отговори освен че ще направи всичко възможно, за да бъдат приети правилата. Това ще е добре и за тях, но за нея е жизненоважно - без да се промени отношението между мъжете и жените на работното място, тя няма да може да продължи да работи там.

Някои мислят различно. Двама от тях по-специално атакуват Ани пред другите на общо събрание, като заявяват, че този план за промяна ще влоши отношенията в колектива. Те също така смятат, че Ани има скрита програма и се опитва да ги заплаши.

На следващия ден шефът вика Ани и Иван - по-активният от двамата колеги и казва - "Атмосферата става непоносима. За мен най-важното е компанията да се развива и отношенията между хората да не влияят на работата. Седнете и опитайте да се разберете помежду си - опитайте да разрешите конфликта помежду си, ако не, ще взема решение и то ще бъде, че един от вас не трябва да работи на същото работно място и няма да влияе на отношенията в колектива".



## Анализ на конфликта – Основни точки

- Участници в конфликта: идентифицирайте участниците в конфликта. Може да има само двама, но както в екологичните конфликти, може да има десетки или поне няколко.
- Позиции: Повторете и оценете какви са позициите на страните в конфликта.
- Интереси: Какви са интересите на страните? Защо конфликтът е важен за тях?
- Отношения между страните: Извлекете най-важното от прегледа на миналото: какви са отношенията между страните? Има ли дългогодишна враждебност и конфликти, или в е придружено от опити за помирение, за да се намери добро решение?
- Има ли готовност да се намери решение или страните са готови само да преговарят, за да разрешат конфликта?
- Външни обстоятелства: Има ли външни обстоятелства, които потикват страните към решение?
- Обществено мнение за конфликта: Какво е мнението на другите за конфликта, като хора близки до двете страни или колеги?
- Може ли някоя от страните да наложи едностранно решение на конфликта?

## Нека опитаме да разрешим конфликт

- Стъпка 1: Съгласете се на среща, за да обсъдите различията си. Подчертайте необходимостта от такава среща и желанието си да намерите взаимно приемливо решение.
- Стъпка 2: Обсъдете конфликта заедно. Първата стъпка ще бъде да изложите възгледите си за конфликта и защо е важен за вас, и причините, поради които е възникнал. Изложете своята гледна точка и изслушайте другата страна. Без да разберете другата гледна точка, няма да можете да продължите. Опитайте се да поддържате положителна размяна обмена положителен - избягвайте обиди, оценяване на другия човек, фокусирайте се върху проблема, а не върху личността на другия.
- Стъпка 3: Когато сте споделили възгледите си за конфликта и сте идентифицирали причините за конфликта, можете да преминете към следващата стъпка. Заедно търсете решения на конфликта, които са приемливи за двете страни: предлагайте решения, обсъждайте ги, опитайте се да ги развиете, ако е необходимо, предложете критерии, по които тези предложения трябва да бъдат оценени.

- Стъпка 4: Ако се съгласите на някои от предложенията, това е решението на конфликта, споразумението, което постигате. Съгласете се как това споразумение ще бъде спазвано и какво ще направите, ако бъде нарушено. Ако конфликтът е ангажирал вниманието на вашите колеги, комуникирайте споразумението с тях.

Накратко, това е начинът, по който конфликтът може да бъде разрешен.

- Опитвайте се да изследвате конфликта заедно.
- Споделяйте интересите си и защо конфликтът е важен за вас.
- Търсите взаимно приемливи решения заедно.
- Заедно оценявате реалността на тези решения и постигате споразумение.

Участниците получават материали Ани и правилата, Оценка на конфликтна ситуация и Стъпки за разрешаване на конфликти.

Има три опции за провеждане на дейността.

В първата, групата се разделя на тройки. Във всяка, двама са участниците в конфликта и един наблюдател. Участниците се опитват да разрешат конфликта в рамките на 15 минути и след това всяка група споделя своето решение.

Втората опция е, че доброволци, играещи Ани и колегата, разрешават конфликта пред цялата група и следва обща дискусия.

Третата възможност е двама доброволци да разрешат конфликта с помощта на медиатор, като фасилитатора.

На фасилитатора е оставено да избере опцията в зависимост от възможностите на групата.



#### **Съвети за младежки работници:**

- Тази дейност е доста трудна за изпълнение, като се има предвид, че участниците могат да се запознаят с темата само за толкова кратко време. Поради това се препоръчва решение, при което фасилитаторът играе ролята на медиатор и по този начин определя стъпките за разрешаване на конфликта и управлява процеса на разрешаване на конфликта. Другото важно нещо е фасилитаторът да подчертае, че това

е типичен конфликт на ценности, дори и на повърхността да изглежда като спор между колеги. Ани защитава своето достойнство и човешки права, обаче, другата страна може да аргументира за правото си на свобода на словото.

Career Gardeners - Growing sustainable careers in times of crisis

2023-2026

2022-2-AT01-KA220-YOU-000098703

[Свържи се с нас](#)



[Partner Login](#)

Координатор на проекта: Susanne Loher

Südwind Verein für Entwicklungspolitik und globale Gerechtigkeit, Laudongasse 40, A-1080 Виена

Австрия

[info@careergardeners.eu](mailto:info@careergardeners.eu)

Финансирано от Европейския съюз. Изразените мнения и възгледи обаче са само на автора(ите) и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или OeAD-GmbH. Нито Европейският съюз, нито предоставящият орган могат да бъдат държани отговорни за тях.



Developed by

