



[Torna ai Toolkit](#)

Come realizzare un cambiamento e risolvere conflitti?

[Scarica questo toolkit](#) 

Concentrandosi sulla gestione del cambiamento e sulla risoluzione dei conflitti, questo toolkit fornisce ai giovani strumenti per affrontare le sfide in contesti personali e professionali. Attraverso esercizi partecipativi, esploreranno le dinamiche del cambiamento, impareranno a gestire i conflitti basati sui valori e svilupperanno competenze per favorire soluzioni costruttive.

Modulo correlato: Modulo 4 – Adattarsi ai cambiamenti nella vita e sul posto di lavoro →

Panoramica del toolkit ▼

Argomento e tematiche trattate

- Definire cosa significa cambiamento per noi e come viviamo il cambiamento
- L'importanza di avviare un cambiamento e sapere come guidarlo
- Risolvere i conflitti in cui il/la promotore/trice del cambiamento si imbatte - in particolare conflitti di valore

Obiettivo delle attività



- Far comprendere ai giovani cosa sia il cambiamento
- Far comprendere e praticare ai giovani come pianificare il cambiamento
- Far comprendere e praticare ai giovani la risoluzione pacifica dei conflitti

Obiettivi di apprendimento

- Far prendere coscienza ai giovani dell'essenza del cambiamento e del suo impatto sulle loro vite e comportamenti.
- Far prendere coscienza ai giovani dei cambiamenti che potrebbero apportare nel luogo di lavoro e come introdurli al meglio.
- Insegnare ai giovani come affrontare i conflitti di valore - fornendo un focus sulla gestione dei conflitti e dando a loro gli strumenti per affrontare situazioni difficili con chi non condivide gli stessi valori.

Gruppo target

15-30 anni

Breve sintesi delle metodologie attive e partecipative utilizzate

Tutte le attività proposte in questo toolkit includono metodologie attive e partecipative come il lavoro in piccoli gruppi - gruppi di 2, 3, 4; discussione di gruppo; brainstorming; attività di pensiero creativo; e soluzioni di casi studio.

Lista di controllo degli standard di qualità

- ✓ **Inclusione e diversità:** l'attività è aperta a tutti i giovani, indipendentemente dal loro genere, etnia, religione, orientamento sessuale o background socioeconomico.
- ✓ **Rispetto:** questa attività promuove un ambiente in cui i giovani rispettano gli altri, i loro punti di vista e opinioni, anche se differiscono dai propri.
- ✓ **Sostenibilità:** questa attività promuove comportamenti e pratiche che

rispettano l'ambiente e che sono sostenibili nel lungo termine.

- ✓ **Crescita personale:** offre opportunità per lo sviluppo personale e professionale dei giovani, aiutandoli a scoprire e coltivare i loro talenti e passioni.
- ✓ **Cittadinanza attiva:** questa attività promuove i valori dell'impegno civico e sociale da parte dei giovani, incoraggiandoli a partecipare attivamente nella loro comunità e a fare la differenza nel mondo che li circonda.
- ✓ **Valori ecologici nella carriera:** questa attività promuove un'idea di orientamento professionale che considera i valori ecologici e la sostenibilità ambientale e incoraggia l'adozione di pratiche lavorative eco-sostenibili.

Attività 1

CONOSCIAMOCI DI NUOVO!

 **Tempo stimato: 40 Minuti**

Questa attività consente ai partecipanti di conoscersi nuovamente, mentre esplorano i temi del cambiamento attraverso una serie di compiti interattivi.

Materiali e attrezzature utili:

- Post-it
- Penne per i partecipanti
- Cartellone
- Pennarelli

Descrizione dell'attività:

1. Rompighiaccio - 10 min.

Ogni partecipante sceglie un oggetto nella stanza e si presenta al gruppo come quell'oggetto. Esempio: - Ho quattro gambe e un comodo cuscino su cui sedersi. Dopo aver svolto l'esercizio, riflettiamo brevemente su come i partecipanti si sentono e accettano il cambiamento del modo abituale di salutarsi e presentarsi.

2. Introduzione e presentazione di un modulo - 5 min.

Lo Youth Worker presenta il modulo e i suoi obiettivi e ricorda a tutti le regole per il lavoro di gruppo accettate dai partecipanti durante il primo incontro.

3. Come mi influenza il cambiamento? - 15 min.

- i. I partecipanti si dispongono in cerchio, ciascuno allungando una mano, chiudendo gli occhi e muovendosi verso il centro. Devono cercare di trovare e tenere la mano di un altro partecipante. Assicurati che tutti trovino un partner.
- ii. In coppie, uno guida un'altra persona, che ha gli occhi chiusi, tenendola per le spalle e guidandola nei movimenti intorno alla stanza. I ruoli vengono poi invertiti.
- iii. Tutti i partecipanti si allineano e ciascuno pone le mani nelle spalle della persona davanti a lui/lei. Il primo partecipante ha gli occhi aperti, così come uno in mezzo e alla fine. Il primo partecipante guida il gruppo cercando di garantire il comfort degli altri partecipanti.
- iv. Il gruppo si divide in due. Il primo gruppo completa la frase 'il cambiamento mi fa sentire nervoso...' Tutti aggiungono alcune parole alla frase, scrivendole su alcuni post-it.
Il secondo gruppo completa la frase 'il cambiamento mi fa sentire entusiasta...' Tutti aggiungono alcune parole alla frase, scrivendole su alcuni post-it.

Il facilitatore chiede ai partecipanti, dopo aver ascoltato le frasi che hanno creato, se possono condividere qualcosa di più su come si sono sentiti durante le attività, in termini di cambiamento insolito.

Infine, il facilitatore riassume come il cambiamento esercita influenza sui nostri sentimenti, atteggiamenti, comportamenti e questo è il motivo per cui dobbiamo considerare questa influenza quando introduciamo un cambiamento.



Consigli per gli Youth Workers:

- Queste attività introduttive forniscono ai partecipanti la possibilità di vivere una situazione di cambiamento. Il facilitatore dovrebbe dare istruzioni chiare perché confusione e malintesi da parte di alcuni partecipanti possono poi creare problemi nella discussione - come mi sono sentito in queste situazioni di cambiamento insolito?
- Bisogna approfittare dell'energia creata da queste attività per l'esercizio chiave - quale impatto il cambiamento ha su di me.
- Se rimane tempo, i partecipanti cercheranno di elaborare la propria definizione di cambiamento. Il facilitatore dovrebbe tenere d'occhio le tempistiche e poi riassumere i punti chiave sul cambiamento, come ci influenza e perché dobbiamo affrontare il cambiamento e, se necessario, avviarlo.

Attività 2

ANNIE PIANIFICA IL CAMBIAMENTO

 Tempo stimato: 40 Minuti

Questa attività incoraggia i partecipanti ad analizzare un caso studio, in cui sviluppano un piano per il cambiamento, applicando i principi della gestione del cambiamento.

Materiali e attrezzature utili:

- Penne e fogli di carta o computer/tablet per appunti di discussione e per stilare il piano.
- Leggi (in inglese): [Cos'è esattamente la gestione del cambiamento individuale? - WalkMe Blog](#)

Descrizione dell'attività:

Annie vuole cambiare le relazioni tra uomini e donne sul luogo di lavoro

Ai partecipanti viene presentato il caso di Annie che è soggetta a molestie e discriminazioni sul luogo di lavoro, e che vuole cambiare questa situazione.

Negli ultimi mesi, Annie, una ragazza rom di 23 anni con una laurea in informatica, ha lavorato in una grande fabbrica che produce frigoriferi. Lavora come ingegnere di design all'interno di un grande team composto da colleghi, sia uomini che donne, per lo più più anziani. Le piace il suo lavoro ed è ben considerata dai suoi colleghi.

Tuttavia, recentemente, molti dei suoi colleghi più anziani hanno fatto commenti inappropriati sulla sua sessualità, relazioni con gli altri e il suo background rom, il che l'ha fatta sentire molto a disagio. Annie parla direttamente con il suo capo, ma lui minimizza la situazione e le dice che non c'è nulla di cui preoccuparsi.

Annie sente la sua dignità compromessa ogni giorno e desidera solo essere accettata per quella che è. Chiede consiglio agli amici e uno di loro suggerisce che la sua azienda potrebbe adottare una politica contro le discriminazione e le molestie sessuali. Annie vede l'adozione di tale politica come una soluzione ai suoi problemi. Porterà a un

cambiamento nelle relazioni con i suoi colleghi e nelle relazioni all'interno del gruppo in generale.

Compito: Discutete la situazione nel vostro gruppo e cercate di identificare i passi che Annie deve compiere. Stilate un piano su come tale regolamento potrebbe essere proposto e adottato.

Dopo 20 minuti, ci sarà una discussione di gruppo sulla qualità dei piani presentati.

Principi di base di una gestione del cambiamento di successo

1. Creare un ambiente adatto per il cambiamento

Per qualsiasi organizzazione che affronta la prospettiva del cambiamento, il primo passo è creare un clima ricettivo al cambiamento. Il cambiamento può intimidire o persino frustrare, ed è fondamentale per l'amministrazione ridurre la resistenza comunicando l'importanza del cambiamento, guidando i team quando e dove avviene il cambiamento e fornendo una visione chiara per avviare il processo di transizione. La comunicazione e la trasparenza sul 'perché' e sul 'come' in relazione al cambiamento sono cruciali per guadagnare la fiducia dei dipendenti e il loro consenso. Questo aiuta i dipendenti a diventare padroni e attuatori del cambiamento.

2. Ingaggiare e attivare il cambiamento

Una volta che il clima è favorevole, il passo successivo è ingaggiare e attivare l'organizzazione a realizzare un cambiamento. Quando è richiesto un cambiamento, è importante assegnare responsabilità. Questo cambiamento richiede un individuo specifico o un team per la sua implementazione? È un cambiamento organizzativo da attuare su più livelli? Se sì, chi sarà responsabile del coordinamento di questi diversi livelli? Rispondere a ciascuna di queste domande può aiutare a guidare il processo verso il cambiamento e ridurre le ambiguità. Per questo motivo, è importante mantenere la comunicazione aperta, trasparente e chiara. Inoltre, stabilire dei traguardi a breve termine può aiutare a mantenere alto il morale e l'entusiasmo.

3. Realizzare e sostenere il cambiamento

Con l'organizzazione coinvolta, gli individui e i team attivati e motivati, è tempo di realizzare e sostenere il cambiamento. A questo punto, è importante mantenere il focus e continuare a spingere per raggiungere il risultato desiderato. Spesso, il focus si affievolisce a questo punto, il che significa che il processo vacilla. Se l'obiettivo target cambia durante il processo di cambiamento, non esitare ad adattarti di conseguenza, spostando responsabilità o procedure per mantenere la spinta e il focus solidi.

Una volta che il cambiamento è stato implementato e il progetto è stato completato, è tempo di consolidare il nuovo status quo e attuare la transizione dell'organizzazione da uno stato di transizione a uno stato di continuità per sostenere il cambiamento.

4. Valutazione e riflessione sul cambiamento

Con i principi generali in atto, un ultimo passo nel processo di gestione del cambiamento è la valutazione. Nonostante i migliori sforzi del personale amministrativo di comunicare in modo efficace e assegnare correttamente le responsabilità, il cambiamento è un processo dinamico. Dopo aver completato un periodo di transizione, è importante rivedere gli aspetti del tuo processo che hanno funzionato o non hanno funzionato in modo efficace, dunque, imparare dai risultati.



Consigli per gli Youth Workers:

- Mantenere un piano semplice è fondamentale - identificare i passi che Annie deve compiere per far adottare la sua idea di creare un regolamento contro le molestie sessuali e le discriminazioni in azienda. Cosa dovrebbe fare Annie per avere successo? Dare ai gruppi la possibilità di condividere le loro proposte e, infine, annotare i contributi di tutti e delineare i contorni generali del regolamento.

Attività 3

CHE COS'È IL CONFLITTO PER NOI: DISASTRO O OPPORTUNITÀ PER LA CRESCITA PERSONALE?

 Tempo stimato: 30 Minuti

Questa attività offre l'opportunità ai partecipanti di esplorare la loro percezione del conflitto, come reagiscono ad esso e come può essere visto come un'opportunità di crescita.



Materiali e attrezzature utili:

- Materiale sul conflitto per il facilitatore [SCARICA](#)





Descrizione dell'attività:

1. Rompighiaccio

Fatti strada tra la folla – 10 min.

I partecipanti camminano liberamente nella stanza e a un certo punto gli viene impartito di scegliere una direzione e di seguirla avanti e indietro, indipendentemente dal fatto che altri partecipanti possano ritrovarsi sulla loro strada. Segui la direzione! Non tirarti indietro!

Discussione - i partecipanti condividono come si sono sentiti e il facilitatore sottolinea che questo è un modello semplificato del viaggio di una persona attraverso la vita e i conflitti e gli ostacoli costanti che sorgono lungo il cammino.

2. Entrare o non entrare in conflitto – questo è il dilemma?

Il gruppo si divide a metà - un gruppo completa la frase:

Evito il conflitto, perché...

Il secondo gruppo completa la frase:

Mi piace entrare in conflitto perché...

I partecipanti condividono le loro opinioni sulla natura del conflitto e su come le persone reagiscono in situazioni di conflitto. Il facilitatore introduce brevemente i principi del conflitto, la natura del conflitto e l'idea della risoluzione pacifica dei conflitti.



Consigli per gli Youth Workers:

- In queste attività introduttive alla sessione, è importante impostare un ritmo di lavoro più energico ma anche dare ai partecipanti l'opportunità di condividere, se necessario. Lo Youth Worker può utilizzare la tecnica del frustino, nominando tutti a turno, in modo che tutti i giovani possano partecipare all'attività e condividere i loro commenti, opinioni o dubbi.
- È importante che il facilitatore si prepari bene (utilizzando poster pre-progettati) per presentare in modo chiaro e conciso le nozioni di base della risoluzione pacifica dei conflitti, che consentirà ai partecipanti nelle attività successive di sentirsi più sicuri e certi.

Attività 4

L'ARANCIA

 Tempo stimato: 20 Minuti

Questa attività utilizza uno scenario di gioco di ruolo per dimostrare che i conflitti possono essere risolti attraverso la comprensione dei bisogni e delle prospettive reciproche.

Materiali e attrezzature utili:

- Stampare gli scenari qui sotto per ogni gruppo

Descrizione dell'attività:

Genitore (stesso per entrambi i gruppi)

I tuoi figli stanno litigando in cucina e chiedi "perché?" Entrambi rispondono - "Voglio l'arancia!" La cosa più semplice che puoi fare è tagliare l'arancia a metà e darne metà a ciascuno. Ma i tuoi figli sono ancora infelici e non riesci a capire cosa stia succedendo. Quindi chiedi: "Perché siete infelici?"

Gruppo 1

Figlia 1

C'è un'arancia a casa e vuoi usarla - per spremere l'arancia per fare il succo. Anche tua sorella vuole prendere l'arancia ma tu la vuoi tutta e quindi litighi con lei.

Figlia 2

C'è un'arancia a casa e vuoi usarla - vuoi usare la buccia per una torta che farai con tua nonna. Anche tua sorella vuole prendere l'arancia ma tu la vuoi tutta e quindi litighi con lei.

Gruppo 2

Figlia 1

C'è un'arancia a casa e vuoi usarla - per spremere l'arancia per fare il succo. Anche tua

sorella vuole prendere l'arancia ma tu hai bisogno di una intera. Non vuoi litigare con le tue sorelle, quindi, cerca di spiegare per cosa ti serve.

Figlia 2

C'è un'arancia a casa e vuoi usarla - vuoi usare la buccia per una torta che farai con tua nonna. Anche tua sorella vuole prendere l'arancia ma tu hai bisogno di una intera. Non vuoi litigare con le tue sorelle, quindi, cerca di spiegare per cosa ti serve.

Due terzetti di partecipanti vengono selezionati nel gruppo.

In ciascun terzetto, Figlia 1, Figlia 2 e Genitore sono concordi. Ogni partecipante riceve una scheda di istruzioni per il proprio ruolo e prova una breve routine recitando la scena.

Dopo aver osservato entrambe le scene, ci sarà una discussione generale nel gruppo.

Il facilitatore pone le seguenti domande:

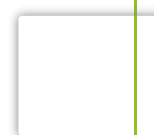
- Quali sono le somiglianze e le differenze tra le due storie?
- Come è stato risolto il conflitto nel primo caso e nel secondo caso? Le due sorelle erano felici entrambe?
- Come ha modificato la situazione la nuova domanda del genitore?
- Quale circostanza pensi sia più importante da risolvere il conflitto?

Dopo il dibattito, il facilitatore riassume l'idea della risoluzione pacifica dei conflitti - sottolineando l'importanza degli interessi delle parti in conflitto, del loro desiderio di risolvere il conflitto insieme, di preservare la loro relazione e di essere entrambi soddisfatti della sua risoluzione.

Consigli per gli Youth Workers:

- Cerca di far discutere ogni terzetto su quanto accaduto e di ottenere feedback dall'intero gruppo.

Attività 5



È COSÌ SEMPLICE – VUOI APPORTARE UN CAMBIAMENTO MA SORGE UN CONFLITTO!

 Tempo stimato: 40 Minuti

Questa attività mette i partecipanti nella situazione di risolvere un conflitto che sorge a causa dell'inizio di un cambiamento, attraverso l'applicazione pratica dei passi di analisi e risoluzione dei conflitti.



Materiali e attrezzature utili:

- Stampare gli scenari qui sotto o visualizzarli su uno schermo



Descrizione dell'attività:

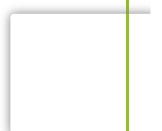
Annie e le regole

Già conosciamo la storia di Annie, che vuole proporre un regolamento contro le molestie sessuali e le discriminazioni e ne ha dato al capo una bozza che è in fase di attuazione. Alcuni dei suoi colleghi dicono che è inutile e non cambierà nulla, ma sono solidali con lei. Annie non può fare altro se non rispondere loro dicendo che farà tutto il possibile per far approvare le regole. Sarà utile anche per loro, ma per lei è vitale - senza cambiare le relazioni tra uomini e donne nel luogo di lavoro, non potrà continuare a lavorare lì.

Alcuni la pensano diversamente. Due di loro in particolare l'hanno attaccata verbalmente davanti agli altri in una riunione generale suggerendo che questo peggiorerà le relazioni. Hanno anche sostenuto che Annie ha un doppio fine e sta cercando di intimidirli.

Il giorno dopo il capo chiama Annie e Ivan - il più attivo dei due colleghi e dice - "L'atmosfera sta diventando intollerabile. Per me, la cosa più importante è che l'azienda continui a svilupparsi e che le relazioni tra le persone non influenzino il lavoro. Sedetevi e cercate di capirvi tra di voi - cercate di risolvere il conflitto tra di voi, altrimenti prenderò una decisione, che sarà che uno di voi non dovrà lavorare nello stesso luogo di lavoro in modo da non influenzare le relazioni nel collettivo".

Analisi del conflitto – Punti fondamentali



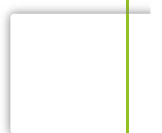
- Partecipanti al conflitto: identificare le parti in conflitto. Potrebbero esserci solo due partecipanti, ma come nei conflitti ambientali potrebbero essercene una dozzina o più
- Posizioni: Ripetere e valutare quali sono le posizioni delle parti nel conflitto.
- Interessi: Quali sono gli interessi delle parti? Perché il conflitto è così importante per loro?
- Relazioni tra le parti: Estrarre la cosa più importante dalla valutazione del passato: quali sono le relazioni tra le parti? C'è una ostilità e un conflitto di lunga data, o è accompagnato da tentativi di riconciliazione per trovare una buona soluzione?
- C'è disponibilità a trovare una soluzione stabile o le parti sono disposte solo a negoziare per risolvere il conflitto?
- Circonstanze esterne: Ci sono circostanze esterne che spingono le parti verso una soluzione?
- Opinione pubblica sul conflitto: Come viene visto il conflitto dagli altri, ad esempio da chi è vicino a entrambe le parti o dai colleghi?
- Può una delle parti imporre una soluzione unilaterale al conflitto?

Cerchiamo di risolvere un conflitto

- Step 1: Concordare un incontro per discutere le vostre differenze. Sottolineare la necessità di tale incontro e il vostro desiderio di trovare una soluzione reciprocamente accettabile.
- Step 2: Discutere insieme il conflitto. Il primo passo sarà esporre le proprie opinioni sul conflitto e perché è importante per te, e le ragioni per cui è sorto. Esporre il proprio punto di vista e ascoltare l'altra parte. Senza comprendere il punto di vista dell'altro, non sarà possibile andare avanti. Cercare di mantenere uno scambio positivo - evitare di insultare e giudicare l'altra persona, concentrarsi sul problema, non sulla personalità dell'altra persona.
- Step 3: Quando hai condiviso le tue opinioni sul conflitto e identificato le sue cause, puoi passare allo step successivo. Insieme cercate soluzioni al conflitto che siano accettabili per entrambe le parti: proponete soluzioni, discutetele, cercate di svilupparle, se necessario suggerite criteri in base ai quali queste proposte dovrebbero essere valutate.
- Step 4: Se concordate su alcune delle proposte, questa è la soluzione al conflitto, l'accordo che raggiungete. Concordate come questo accordo sarà rispettato e cosa farete se verrà violato. Se il conflitto ha attirato l'attenzione dei vostri colleghi, comunicategli l'accordo.

In breve, questo è il modo in cui il conflitto potrebbe essere risolto.

- Cercate di esplorare insieme il conflitto.



- Condividete i vostri interessi e perché il conflitto è importante per voi.
- Cercate insieme soluzioni reciprocamente accettabili.
- Insieme valutate la realtà di queste soluzioni e raggiungete un accordo.

I partecipanti ricevono i materiali *Annie e le regole*, *Valutazione di una situazione di conflitto* e *Steps per la risoluzione dei conflitti*.

Ci sono tre opzioni per condurre l'attività.

Nella prima, il gruppo è diviso in terzetti. In ciascuno, due sono i partecipanti al conflitto e uno l'osservatore. I partecipanti cercano di risolvere il conflitto entro 15 minuti e poi ciascun gruppo condivide la propria soluzione.

La seconda opzione è che volontari che interpretano Annie e il collega risolvano il conflitto davanti all'intero gruppo e segue un dibattito generale.

La terza possibilità è che due volontari risolvano il conflitto con l'aiuto di un mediatore, come il facilitatore.

Spetta al facilitatore scegliere l'opzione in base alle capacità dei gruppi.



Consigli per gli Youth Workers:

- Questa attività è piuttosto difficile da implementare, dato che i partecipanti hanno poco tempo per entrare nell'argomento. Pertanto, si raccomanda una soluzione in cui il facilitatore svolga il ruolo di mediatore e definisca così i passi della risoluzione del conflitto e gestisca il suo processo di risoluzione. L'altra cosa importante è che il facilitatore sottolinei che questo è un tipico conflitto di valori, anche se in superficie sembra una lite tra colleghi. Annie sta difendendo la sua dignità e i diritti umani, tuttavia, l'altra parte potrebbe obiettare sostenendo la propria libertà di parola.

Career Gardeners - Growing sustainable careers in times of crisis

2023-2026

2022-2-AT01-KA220-YOU-000098703

[Contattaci](#)



Co-funded by
the European Union

[Partner Login](#)

Coordinatore del progetto: Susanne Loher

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

Austria

info@careergardeners.eu

Finanziato dall'Unione europea. Le opinioni espresse appartengono, tuttavia, al solo o ai soli autori e non riflettono necessariamente le opinioni dell'Unione europea o dell'Agenzia esecutiva europea per l'istruzione e la cultura (EACEA). Né l'Unione europea né l'EACEA possono esserne ritenute responsabili.



Developed by

