***Преодоляване на съпротивата***

**ЛИДЕРСКИ ИНСТИТУТ**

**РЕГИОНАЛЕН ЛАЙЪНС**

**НАРЪЧНИК ЗА УЧАСТНИЦИТЕ**



## Цели на сесията

*В края на тази сесия участниците ще могат да:*

* Определят причината за съпротивата, използвайки обща техника за задаване на въпроси
* Приложат обща техника за отговор, за да комуникират емпатично решение

# Променящ формата

Вземете тази основна геометрична фигура – триъгълник – и я превърнете в нещо ново. Всичко, което можете да си представите! В какво може да се превърне този триъгълник?


# Белене на лука

Техниката *„Белене на лук“* е метафора за преодоляване на съпротивата чрез постепенно разкриване и разглеждане на многобройните слоеве, които допринасят за нежеланието или защитата на даден човек. Ето как работи:

1. **Изградете доверие:** По същия начин, по който не бихте започнали да белите лук без да внимавате, започнете с изграждането на безопасна, доверителна среда. Активното слушане и искреният интерес към техните нужди подготвят почвата за честен разговор.
2. **Идентифицирайте външните слоеве:** Първоначалните, повърхностни възражения или извинения са като външната кора на лука. Те могат да включват рационализации или повърхностни причини за съпротива. Признайте внимателно тези притеснения, без да ги съдите.
3. **Задавайте отворени въпроси:** Насърчавайте размисъл, като задавате отворени въпроси, които помагат на човека да разгледа тези начални слоеве. Например: „Какви са вашите притеснения относно продължаването напред?“ Този процес помага да се разкрият по-дълбоки мотивации и колебания.
4. **Потвърдете техния опит:** Докато обсъждате всеки слой, е важно да потвърдите чувствата на човека. Признаването, че съпротивата му е разбираема, може да намали тревожността и да насърчи отвореността.
5. **Постепенно стигайте по-дълбоко:** Продължете процеса, задавайки последващи въпроси, които проникват под повърхността. С всеки въпрос се „отлепя“ нов слой, разкривайки повече за основните проблеми, подобно на внимателното отлепване на слоевете на лук, за да се стигне до сърцевината му.
6. **Стигнете до същността:** Целта е в крайна сметка да се разкрие основният проблем в сърцевината на съпротивата – дали това е страх от промяна, несигурност относно ролята им или предишен негативен опит. След като го идентифицирате, можете да предложите целенасочено успокоение, истории за успех или персонализиран отговор, който директно отговаря на колебанията им.
7. **Дайте време за адаптация:** Разкриването на основния проблем не винаги означава незабавно решение. Точно както обелването на лук може да доведе до сълзи, разглеждането на по-дълбоки проблеми може да отнеме време. Избягвайте тактиките за оказване на силен натиск и вместо това предоставете допълнителна информация или план за последващи действия, който да поддържа разговора.

Тази техника е ефективна, защото зачита сложността на вътрешните защитни механизми на човека. Като се занимавате постепенно с всеки слой, създавате постепенен, управляем път към разбирането и в крайна сметка към преодоляването на съпротивата.

# Чувстваме, Почувствахме, Открихме

Този метод е стратегия за разговор, предназначена да преодолее съпротивата, като се съчувства на тревогите на човека и след това се насочва към положителен резултат. Той включва три ключови стъпки:

1. **Чувстваме:** Започнете, като признаете емоциите на другия човек. Например: „Разбирам как се чувствате.“ Това показва съпричастност и потвърждава неговите притеснения.
2. **Почувствахме:** След това свържете чувствата му с по-широко преживяване. Например: „Много хора са се чувствали по същия начин.“ Това нормализира притеснението му, като подсказва, че това е обичайна реакция.
3. **Открихме:** Накрая, споделете положително решение. Например: „Все пак, те откриха, че след като опитаха решението, то доведе до реална промяна.“ Тази стъпка премества фокуса от възражението към ползите от предложеното решение.

# Примери за сценарии за ролеви игри

### Пример 1: Нямам достатъчно време, за да се присъединя към Лайънс клуб

Ли**це А (отказващо се):** „Честно казано, не мисля, че мога да се присъединя към вашия Лайънс клуб, просто нямам достатъчно време.“

**Лице Б (поддръжник):** „Това е разбираемо. Можете ли да ми разкажете малко за това как изглежда графика ви в момента?“

**Лице А:** „Между работата, семейството и опитите да отделя малко време за себе си, графикът ми е напълно запълнен.“

**Лице Б:** „Звучи наистина предизвикателно. Когато казвате, че сте прекалено зает, имате предвид фиксирания характер на графика ви или притеснението, че допълнителните ангажименти може да ви претоварят?“

**Лице А:** „И двете. Вече съм на предела на възможностите си и идеята за редовни срещи или допълнителни проекти ме притеснява.“

**Лице Б:** „Разбирам. Коя част от присъединяването към клуба ви притеснява най-много – мислите ли, че е честотата на срещите или потенциалните допълнителни отговорности?“

**Лице А:** „Притесняват ме срещите и всички проекти, които могат да дойдат с тях. Страхувам се, че ще отнемат малкото свободно време, което имам.“

**Лице Б:** „Това е основателна загриженост. Имали ли сте подобен опит преди, когато ангажиментът в крайна сметка е отнел повече време, отколкото сте очаквали?“

**Лице А:** „Да, присъединих се към друга група, която се срещаше всяка седмица, но бързо ми стана прекалено натоварващо.“

**Лице Б:** „Разбирам как се чувстваш. Много хора са се чувствали по същия начин в началото. Но скоро са открили, че Лайънс клубът предлага голяма гъвкавост – можеш да избереш колко да се ангажираш.“

**Лице А:** „Все още се колебая, защото се притеснявам, че дори и малък ангажимент може да наруши баланса.“

**Лице Б:** „Ами ако започнеш с едно или две срещи, за да видиш дали се вписва в графика ти, а след това прецениш дали можеш да се справиш с предстоящи събития, които отговарят на интересите ти?“

**Лице А:** „Това може би е по-добър подход – да започна с малко.“

**Лице Б:** „Точно така. Много членове се чувстваха по същия начин в началото и откриха, че с гъвкав подход присъединяването към Lions Club не само се вписва в натовареното им ежедневие, но и го обогатява. Може би си струва да опитате, за да видите дали ползите надвишават притесненията ви за времето.“

### Примерна ситуация 2: Промяна на формата на клубните срещи

**Лице А (противник):** „Наистина не искам да променяме формата на клубните срещи на виртуална; традиционните лични срещи винаги са ни вършели работа.“

**Лице Б (поддръжник):** „Разбирам ви. Какво ценете най-много в личните ни срещи?“

**Лице А:** „Топлотата, личният контакт и истинските връзки, които изграждаме, когато сме всички заедно.“

**Лице Б:** „Тази лична връзка определено е специална. Смятате ли, че виртуалният формат може да не предлага същото ниво на ангажираност?“

**Лице А:** „Да, притеснявам се, че виртуалните срещи ще бъдат студени и безлични и хората може просто да се логнат, без да установят истинска връзка.“

**Лице Б:** „Разбирам. Притеснението ви е свързано основно с качеството на взаимодействието или се притеснявате, че това може да намали общото участие?“

**Лице А:** „И двете. Страхувам се, че без физическото присъствие членовете може да не участват толкова активно и да загубим нашата енергична атмосфера.“

**Лице Б:** „Имате ли опит или сте чували за случаи, в които виртуалните срещи са били по-малко ефективни в сравнение с личните?“

**Лице А:** „Разбира се. В някои организации, които съм виждал, виртуалните сесии се състояха само от хора, които се регистрираха, без да има истинско участие.“

**Лице Б:** „Напълно разбирам как се чувствате. Много дългогодишни членове в началото се чувстваха по същия начин. Те се притесняваха, че преминаването към онлайн срещи ще отнеме душата на клуба.“

**Лице А:** „Радвам се да чуя, че не съм единственият. Винаги съм смятал, че виртуалните срещи са просто лош заместител на истинското взаимодействие.“

**Лице Б:** „Знам, че изглежда така. В крайна сметка обаче тези членове откриха, че когато виртуалните срещи са добре структурирани – с помощта на работни групи и интерактивни инструменти – те всъщност допълват личните срещи. Те смятат, че това позволява на заетите членове да се включат, без да се жертват основните връзки, които всички ние ценим.“

**Лице А:** „Предполагам, че ако има начин да се запази този личен контакт и все пак да се предложи гъвкава опция, това всъщност може да е от полза за някои членове.“

**Лице Б:** „Точно така. Ами ако опитаме хибриден подход, при който запазваме някои от личните срещи, но предлагаме и виртуални опции за тези, които не могат да присъстват? Какво ще кажете за това?“

**Лице А:** „Това звучи като разумен компромис. Ако качеството на взаимодействието може да се запази, съм готов да тествам хибриден модел.“

**Лице Б:** „Радвам се да чуя това. Напълно разбирам как се чувстваш – много хора са се чувствали по същия начин в началото, но са открили, че внимателното интегриране на виртуални срещи не само е съхранило нашите традиции, но всъщност е подобрило участието и е отворило повече възможности за заетите членове.“

# Сценарии за ролеви игри в двойки

#### „Не мога да се присъединя към Лайънс клуб, защото...“

1. **Неясни ползи:** Не виждам как участието ми ще доведе до значителна промяна в моята общност или в личния ми живот.
2. **Липса на увереност в приноса:** Не мисля, че имам някакви уникални умения или опит, които биха могли да добавят стойност към клуба.
3. **Не**га**тивни преживявания от миналото:** Имах незадоволително преживяване с подобна организация и не съм сигурен, че искам да се присъединя отново.
4. **Възприятие за ексклузивност:** Изглежда, че Lions клубовете са предимно за по-възрастни, пенсионирани хора и не мисля, че бих се вписал в тях.
5. **Възприемано несъответствие с ценностите:** Смятам, че фокусът или дейностите на клуба не съответстват на личните ми интереси или убеждения.

#### „Не искам да променям установения процес или процедура на клуба.“

1. **Модернизиране на методите за комуникация:** Има предложение да се премине от изключително печатни комуникации (бюлетини, известия и др.) към включване на цифрови методи (имейли, социални медии). Пати се колебае да промени система, която работи добре от години.
2. **Преобразуване на стратегиите за набиране на нови членове:** Води се дискусия за актуализиране на стратегиите на клуба за набиране на нови членове, като се включат социалните медии и събития за общуване с общността, наред с традиционните методи за разпространение на информация от уста на уста. Джо се съпротивлява на промяната на това, което счита за изпитан и доказан подход.
3. **Използване на технологии:** Много членове смятат, че е време да се включат повече технологии в клуба. Някои членове обаче не се чувстват комфортно да използват дигитални инструменти за комуникация, планиране на събития или администриране на клуба. Мария не вижда причина за промяна, тъй като се справят добре и без технологии.
4. **Промяна на проектите за набиране на средства:** Беше предложена идея да се промени годишното събитие за набиране на средства с нещо ново и по-модерно. Членовете са силно привързани към традиционните проекти и се съпротивляват на въвеждането на нови инициативи. София смята, че организират годишната закуска с палачинки от 30 години – защо да спират сега?
5. **Адаптиране към нуждите на общността:** Беше предложено клубът да преоцени своите проекти за общественополезна дейност, за да провери дали те все още са актуални. Някои членове предпочитат да се придържат към предишните проекти за общественополезна дейност, вместо да се адаптират към променящите се нужди на общността. Крис заявява, че те винаги са подкрепяли програми за зрението – защо да пренасочват фокуса си към продоволствената несигурност или психичното здраве?