



Finanțat de Uniunea Europeană. Informațiile și opiniile prezentate aici reflectă punctul de vedere al autorului (autorilor) și nu reprezintă în mod necesar poziția oficială a Uniunii Europene sau a Fundației Tempus. Nici Uniunea Europeană, nici autoritatea finanțatoare nu pot fi considerate responsabile pentru aceste informații.

PROIECTUL IMELO

Managementul Conflictelor și Comunicare Asertivă

Set de instrumente pentru lucrătorii de tineret

2024-3-HU01-KA210-YOU-000290582

🎯 Grup țintă

Acest set de instrumente este conceput pentru lucrătorii de tineret, pentru a-și însuși tehnici eficiente de management al conflictelor și de comunicare asertivă în activitatea lor cu tinerii.

De ce este important pentru tine?

⚠️ Îți este familiară situația?

Cu toții ne confruntăm cu situații de conflict în viața de zi cu zi...



Dispută cu părinții



Neînțelegere cu prietenii



Problemă la locul de muncă

Ce poți pierde dacă gestionezi greșit?

- 💔 Deteriorarea relațiilor
- 😞 Scăderea stimei de sine
- 🚫 Oportunități ratate
- ☁️ Stres continuu

Ce poți câștiga dacă o gestionezi corect?

- ❤️ Relații mai stabile
- 😊 Încredere în sine sporită
- 🤝 Soluții win-win
- 🏆 Creștere personală

Conflictul nu este un inamic – Cei 5 Pași

✘ Mituri despre conflict

"Conflictul este rău" + "În relațiile bune nu există dispute"

💡 Noua definiție

Conflictul = oportunitate de dezvoltare și de aprofundare a relațiilor

Modelul icebergului



La suprafață se vede doar disputa, dar în profunzime sunt nevoile reale

Cei 5 Pași ai Gestionării Conflictelor

1 Interpretare și înțelegere

2 Comunicare

3 Empatie

4 Negociere și mediere

5 Soluție și integrare

Unde te situezi acum? – Stiluri de Gestionare a Conflictelor

Conform modelului Thomas-Kilmann, există cinci stiluri diferite de gestionare a conflictelor, care se poziționează de-a lungul axelor de asertivitate și cooperare. Fiecare are locul și momentul său.

Competitiv

Impune cu forță propriile interese, indiferent de nevoile celorlalți.

- ✓ La decizii rapide
- ✓ În situații de criză

Evitant

Evitarea conflictului prin amânare, retragere.

- ✓ La probleme ne semnificative
- ✓ Pentru a se calma

Acomodant

Trecerea propriilor nevoi în plan secund, acceptarea intereselor celuilalt.

- ✓ Acumularea de capital relațional
- ✓ Când pentru celălalt este mai important

Compromis

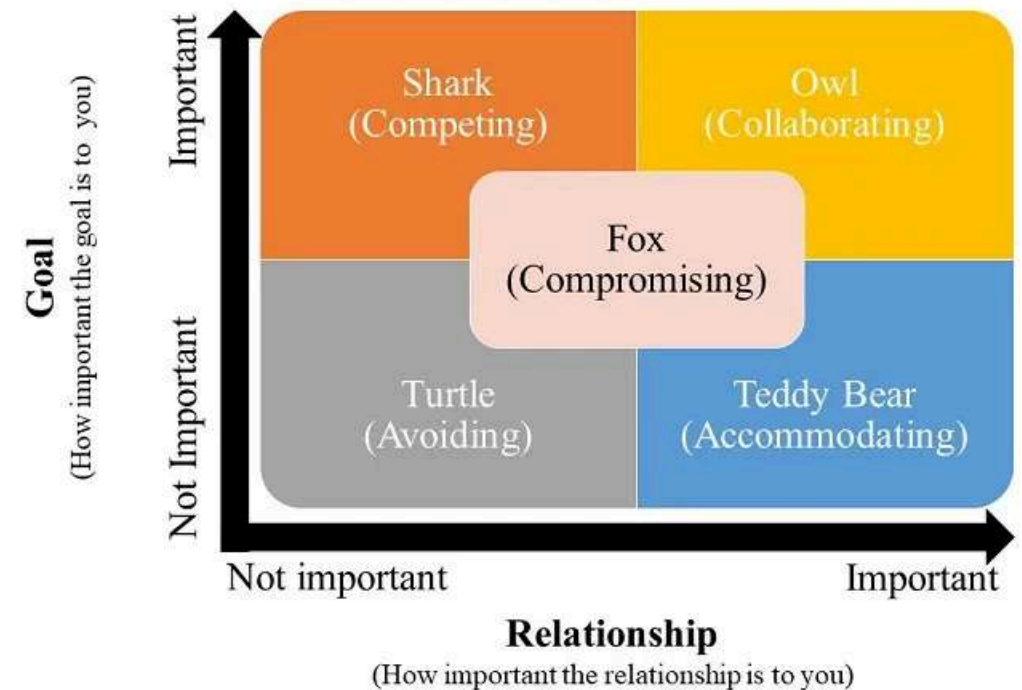
Ambele părți renunță la anumite nevoi în favoarea acordului.

- ✓ Părți cu forțe egale
- ✓ În caz de lipsă de timp

Rezolvare de probleme

Căutarea unei soluții satisfăcătoare pentru ambele părți prin înțelegerea profundă a intereselor.

- ✓ Pentru soluții durabile
- ✓ La relații importante



Test rapid de autoevaluare

Ce stil folosești cel mai des? Pe care cel mai rar?

Lupta Stilurilor de Comunicare

Pasiv

Limbajul corpului:

- Capul plecat
- Evită contactul vizual
- Voce slabă, nesigură

Caracteristici:

- Renunțarea la propriile nevoi
- Prioritizarea nevoilor celorlalți
- Evitarea conflictului

"Nu-i nimic, dacă pentru tine e mai bine așa... Mie îmi este indiferent."

Agresiv

Limbajul corpului:

- Postură amenințătoare
- Contact vizual intens
- Voce puternică, poruncitoare

Caracteristici:

- Impunerea propriilor nevoi
- Ignorarea drepturilor celorlalți
- Dominanță

"Tu întotdeauna strici totul! Fă așa cum spun eu!"

Asertiv

Limbajul corpului:

- Postură dreaptă
- Contact vizual calm
- Voce fermă, clară

Caracteristici:

- Respectarea propriilor drepturi
- Respectarea drepturilor celorlalți
- Comunicare sinceră

"Înțeleg punctul tău de vedere, dar eu am o altă opinie. Să găsim o soluție comună."

Cele 2 elemente principale ale asertivității



Autoafirmare

A te susține pentru sine



Ascultare activă

Ascultarea și înțelegerea celorlalți

Manifestul Drepturilor Asertive

DREPTURILE TALE ASERTIVE

- 👋 Ai dreptul să spui nu
- 🔄 Ai dreptul să te răzgândești
- ⚠️ Ai dreptul să greșești
- ❓ Ai dreptul să spui: nu știu / nu înțeleg
- 👉 Ai dreptul să ceri ajutor
- ❤️ Ai dreptul să-ți exprimi sentimentele

🗨️ Sarcină interactivă

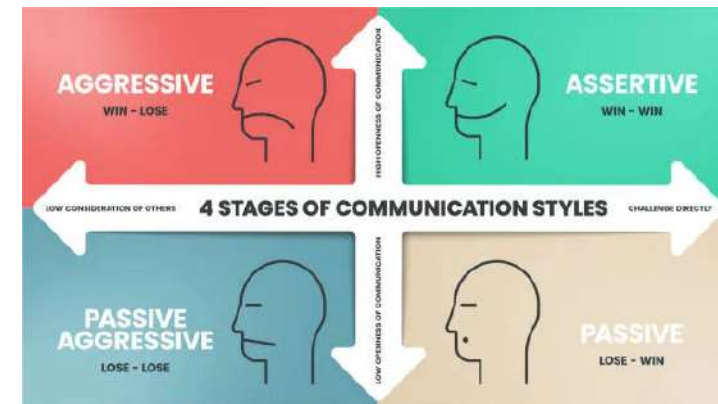
Ce drept îți este cel mai greu să-l accepți și să-l practici în viața de zi cu zi?

Să spun nu

Să mă răzgândesc

Să greșesc

Să cer ajutor



"Asertivitatea nu înseamnă că obții întotdeauna ceea ce vrei, ci că ești capabil să exprimi ceea ce vrei."

— Randy J. Paterson

Arta Mesajelor-Eu

Mesaje-Tu vs. Mesaje-Eu

MESAJ-TU:

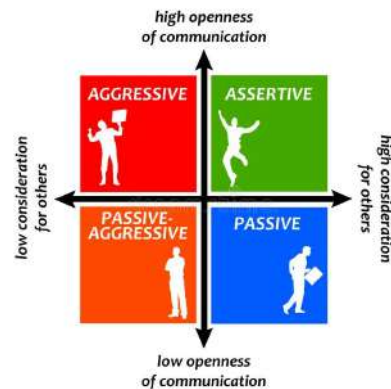
"Tu întotdeauna întârzi! Nu pot conta niciodată pe tine, ești complet de neîncredere!"

MESAJ-EU:

"Mă îngrijorează când întârzi, pentru că nu știu ce ți s-a întâmplat. Aș aprecia dacă data viitoare m-ai anunța dacă vei întârzia."

Avantajele Mesajelor-Eu:

- ✓ Nu acuză, nu judecă
- ✓ Reduc reacția defensivă
- ✓ Își asumă responsabilitatea pentru sentimente
- ✓ Se concentrează pe comportament concret



Modelul Mesajului-Eu în 3 părți

1 Descrierea problemei

Describe obiectiv situația sau comportamentul fără a judeca.

2 Impactul asupra mea

Spune ce sentimente sau consecințe îți provoacă situația.

3 Propunere de soluție

Propune o soluție concretă și pozitivă pentru situație.

Exemplu:

Problemă:

"Când întârzi 30 de minute la întâlnirea convenită..."

Impact:

"...mă îngrijorează și devin nesigur în privința planurilor noastre..."

Soluție:

"...aș aprecia dacă data viitoare m-ai anunța dacă vei întârzia."

Exercițiu: Mesaje-Eu la nivel avansat

Acum că ai cunoscut structura Mesajelor-Eu, să practicăm utilizarea lor în diferite situații!

1

Prietenul tău întârzie constant la întâlniri, și acum ai așteptat și tu 30 de minute.

2

Șeful tău îți dă vineri după-amiază muncă suplimentară, pe care trebuie să o termini în aceeași zi.

3

Colegul tău de cameră ascultă muzică tare, în timp ce tu încerci să înveți.

4

Într-o muncă de grup, unul dintre membri nu își îndeplinește sarcinile ce îi revin.

Exercițiu în perechi

1. Formați perechi și alegeți o carte de situație.
2. O persoană joacă rolul persoanei cu comportament problematic.
3. Cealaltă persoană formulează un Mesaj-Eu pe baza modelului în 3 părți.
4. Schimbați rolurile și încercați o altă situație.

Sfaturi pentru Mesaje-Eu eficiente

- Evită cuvintele "întotdeauna" și "niciodată"
- Concentrează-te pe comportament concret, nu pe personalitate
- Folosește un ton calm și echilibrat

Exemplu de Mesaj-Eu pentru situația #1:

"Când întârzi 30 de minute la întâlnire (**problemă**), devin frustrat și simt că timpul meu nu este valorizat (**impact**). Aș aprecia dacă data viitoare m-ai anunța dacă vei întârzia (**soluție**)."

Modelul DESC – Feedback Structurat

16 CONFLICT RESOLUTION ICONS



Modelul DESC este un instrument eficient de comunicare, care ajută la exprimarea structurată și asertivă a gândurilor tale în situații dificile.



🕒 D – Descriere

Describe obiectiv situația sau comportamentul concret, fără a judeca sau generaliza.

❤️ E – Exprimare

Exprimă ce sentimente sau gânduri îți provoacă situația.

🎯 S – Specificare

Definește exact ce schimbare ai dori să vezi. Fii concret și realist.

✅ C – Consecințe

Prezintă consecințele pozitive care decurg din schimbare pentru ambele părți.

❗ Situație:

Un coleg te întrerupe în mod regulat în timpul ședințelor.

D – DESCRIBE:

"În ședința de astăzi s-a întâmplat de trei ori ca, în timp ce vorbeam, să mă întrerupi."

S – SPECIFY:

"Aș aprecia dacă ne-am lăsa reciproc să ne terminăm gândurile înainte de a reacționa."

E – EXPRESS:

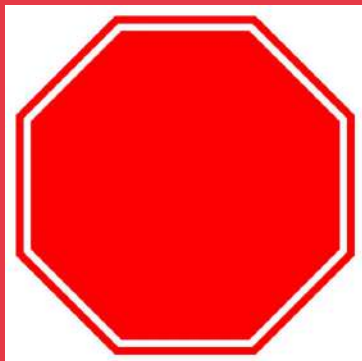
"Când se întâmplă acest lucru, devin frustrat și simt că ideile mele nu sunt apreciate."

C – CONSEQUENCES:

"Astfel, amândoi am înțelege mai bine punctul de vedere al celuilalt, și colaborarea noastră ar fi mai eficientă."

Cum să spui Nu cu încredere?

⚠ Dificultățile spunerii "Nu"



💔 Teama de a răni pe alții

🚫 Teama de respingere, de pierderea relației

😞 Teama de a părea egoist

🔥 Teama de conflict și de confruntare

Trei tehnici eficiente

1 Nu empatic ❤️

Recunoaște nevoia celuilalt, în timp ce spui nu.

"Înțeleg că ar fi important pentru tine, dar din păcate nu pot să ajut."

2 Nu cu solicitare de timp 🕒

Cere timp pentru decizie, dacă nu poți răspunde imediat.

"Trebuie să mă gândesc la această cerere. Mâine îți răspund, bine?"

3 Nu de principiu ⚖️

Fă referire la principiile sau regulile tale, din cauza cărora spui nu.

"Principiul meu este că nu împrumut bani prietenilor."

Tehnica Discului Stricat

📌 Ce este tehnica discului stricat?

Tehnica discului stricat este o metodă de comunicare asertivă, în care repetăm calm, dar ferm, cererea sau punctul nostru de vedere.

🕒 Când să o folosești?

- Dacă cineva nu acceptă refuzul
- Dacă cineva exercită presiune asupra ta
- Dacă cineva încearcă să te manipuleze

☰ Cum să o folosești?

1 Formulează clar și simplu punctul tău de vedere

2 Repetă aceeași propoziție cu calm

3 Nu te justifică, nu te abate de la mesajul inițial

4 Menține contactul vizual și postura calmă



💬 Exemplu situațional

Agent telefonic de vânzări:

"Avem o ofertă fantastică pentru dumneavoastră! Doar acum, cu 50% reducere!"

Tu:

"Mulțumesc, dar nu sunt interesat de ofertă."

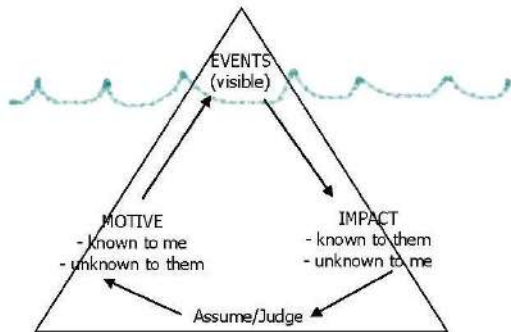
Agent telefonic de vânzări:

"Dar aceasta este o oportunitate unică! Nu veți găsi o astfel de ofertă nicăieri altundeva!"

Tu (disc stricat):

"Mulțumesc, dar nu sunt interesat de ofertă."

Tehnica Ceții - Antidotul Manipulării



i Ce este tehnica ceții?

Tehnica ceții este o metodă de comunicare asertivă, în care recunoști parțial critica sau afirmația celuilalt, fără a te angaja sau a fi de acord cu ea în totalitate.

🕒 Când să o folosești?

Când cineva te critică sau încearcă să te manipuleze prin generalizări, exagerări sau presiune emoțională.

☰ Cum să o folosești?

- 1** Ascultă cu calm critica sau afirmația
- 2** Găsește un element de adevăr în critică
- 3** Recunoaște acel element fără a te angaja la restul

💬 Exemple practice

1 Critică generalizatoare

Situație:

"Tu întotdeauna întârzi! Nu pot conta niciodată pe tine!"

Răspuns cu tehnica ceții:

"Ai dreptate, s-a întâmplat să întârzi de câteva ori."

2 Afirmație exagerată

Situație:

"Ești complet dezorganizat! Totul este un haos în jurul tău!"

Răspuns cu tehnica ceții:

"Este posibil ca uneori să fiu mai puțin organizat decât ar trebui."

3 Exercițiu de presiune

Situație:

"Dacă ai fi un prieten adevărat, m-ai ajuta acum!"

Răspuns cu tehnica ceții:

"Înțeleg că pentru tine ar fi important să te ajut acum."

Conducerea Conversațiilor Dificile

🗨️ Ce sunt conversațiile dificile?

Conversațiile dificile sunt acele discuții în care emoțiile sunt puternice, miza este mare, iar opiniile sunt diferite. Acestea pot include feedback-ul critic, rezolvarea conflictelor sau discutarea unor subiecte sensibile.

1 Pregătire

Clarifică-ți obiectivul, gândește-te la ce vrei să obții și pregătește-te emoțional pentru conversație.

2 Inițiere

Începe conversația cu calm, exprimă-ți intenția pozitivă și creează un mediu sigur pentru dialog.

3 Explorare

Ascultă activ, pune întrebări clarificatoare și încearcă să înțelegi perspectiva celorlalte persoane.

4 Căutarea soluției

Lucrați împreună pentru a găsi o soluție care să satisfacă nevoile ambelor părți.



💡 Sfaturi practice pentru conversații dificile



Timing corect

Alege momentul și locul potrivit pentru conversație, când ambele părți sunt calme.



Ascultare activă

Concentrează-te pe înțelegerea celuilalt, nu doar pe pregătirea răspunsului tău.



Gestionarea emoțiilor

Recunoaște-ți emoțiile și gestionează-le înainte de a reacționa impulsiv.

Managementul Conflictelor în Era Digitală

Particularitățile conflictelor digitale



Absența semnalelor nonverbale

Nu vedem expresiile faciale, limbajul corpului sau tonul vocii, ceea ce poate duce la neînțelegeri.



Imediat și impulsivitate

Răspunsurile rapide pot fi impulsive, fără timp de reflecție, escaladând rapid conflictul.



Efectul dezinhibiției online

Oamenii spun lucruri pe care nu le-ar spune față în față, datorită anonimatului și distanței.

Strategii de asertivitate digitală

 Așteaptă 24 de ore înainte de a răspunde la mesaje conflictuale

 Recitește mesajul înainte de a-l trimite - verifică tonul

 Evită sarcasmul și ironia - acestea se pierd în text

 Dacă conflictul escaladează, treci la comunicare vocală sau față în față

 Folosește emoji-uri pentru a clarifica tonul și intenția

 Stabilește limite clare pentru comunicarea digitală

Diferențe generaționale în comunicarea digitală

Gen Z (născuți după 1997)

- Preferă mesageria instant și rețelele sociale
- Comunicare vizuală (meme-uri, GIF-uri, emoji-uri)
- Răspunsuri rapide, conversații scurte
- Evită apelurile telefonice - preferă textul
- Confortabili cu comunicarea asincronă

Generații mai în vârstă

- Preferă apelurile telefonice și e-mailurile
- Comunicare verbală mai detaliată
- Răspunsuri mai elaborate, conversații mai lungi
- Apelurile sunt considerate mai personale
- Preferă comunicarea sincronă și directă

Ascultarea Activă - Arta Înțelegerii

Ce este ascultarea activă?

Ascultarea activă înseamnă concentrarea deplină asupra celuilalt, înțelegerea mesajului său și oferirea de feedback adecvat.

CELE 4 ELEMENTE:

Atenție deplină

Concentrare totală asupra vorbitorului, fără distrageri.

Absența judecății

Ascultare fără a evalua sau critica prematur.

Răbdare

Lăsarea timpului necesar pentru exprimare completă.

Feedback

Confirmarea înțelegerii prin răspunsuri adecvate.



Tehnici de ascultare activă

 **Parafrază:** Reformulează cu propriile cuvinte ceea ce ai auzit

Oglindirea emoțiilor: Reflectă sentimentele celuilalt

 **Întrebări clarificatoare:** Cere detalii pentru înțelegere mai bună

 **Confirmări nonvervale:** Contact vizual, încuviințare din cap

Exemplu de conversație

PERSOANA A:

"Sunt atât de frustrat! Șeful meu nu apreciază niciodată munca mea."

TU (PARAFRAZĂ):

"Deci simți că eforturile tale nu sunt recunoscute la locul de muncă?"

PERSOANA A:

"Exact! Lucrez din greu, dar nimeni nu observă."

TU (OGLINDIREA EMOȚIILOR):

"Înțeleg că te simți neapreciat și descurajat din cauza acestei situații."

Medierea – Proces și Avantaje

Ce este medierea?

Medierea este un proces voluntar și confidențial, în care o terță parte neutră (mediatorul) ajută părțile aflate în conflict să găsească o soluție acceptabilă pentru ambele părți.

Cei 5 pași ai procesului de mediere

1. Pregătirea și stabilirea regulilor
2. Prezentarea punctelor de vedere
3. Identificarea intereselor
4. Generarea de opțiuni
5. Acordul și încheierea

Avantajele medierii



Mai rapid decât procesul judiciar



Mai ieftin



Confidențial



Soluții win-win



Păstrarea relațiilor



Control asupra rezultatului

Domeniile de Aplicare ale Medierii

La locul de muncă

Medierea la locul de muncă ajută la rezolvarea conflictelor între colegi, între angajat și șef, sau între departamente, îmbunătățind climatul organizațional și productivitatea.

SITUAȚII TIPICE:

Conflict între doi colegi privind împărțirea sarcinilor

Neînțelegeri între angajat și manager privind evaluarea performanței

Dispute între departamente privind resursele

Mediere familială

Medierea familială oferă un cadru sigur pentru rezolvarea conflictelor legate de divorț, custodie, moștenire și relațiile dintre părinți și copii.

SITUAȚII TIPICE:

Stabilirea programului de vizită după divorț

Împărțirea bunurilor în cazul moștenirii

Rezolvarea conflictelor între părinți și adolescenți

Mediere comunitară

Medierea comunitară ajută la rezolvarea conflictelor între vecini, dispute de proprietate și alte probleme locale, contribuind la o comunitate mai armonioasă.

SITUAȚII TIPICE:

Dispută între vecini privind limita proprietății

Probleme de zgomot sau miros neplăcut

Conflicte privind parcare sau accesul

Exemplu practic de mediere la locul de muncă

! Situația:

Doi colegi, Ana și Mihai, se ceartă constant din cauza împărțirii sarcinilor într-un proiect comun. Ana simte că face mai multă muncă, în timp ce Mihai consideră că Ana nu îi comunică clar așteptările.

Procesul de mediere: Mediatorul organizează o întâlnire în care ambele părți își exprimă nevoile și frustrările într-un cadru sigur. Ana explică că are nevoie de claritate în împărțirea sarcinilor, iar Mihai recunoaște că ar putea comunica mai bine progresul său. Împreună, cu ajutorul mediatorului, creează un sistem de comunicare și împărțire clară a sarcinilor.

✔ **Rezultatul:** Ana și Mihai ajung la un acord privind împărțirea echitabilă a sarcinilor și stabilesc întâlniri săptămânale de sincronizare. Colaborarea lor se îmbunătățește semnificativ, iar proiectul este finalizat cu succes.

Setul tău de instrumente - Ce iei cu tine



Instrumente de comunicare

 Mesaje-Eu (3 părți)

 Modelul DESC

 Ascultare activă

 Parafrază

Oglindirea emoțiilor



Tehnici de autoafirmare

 Spunerea Nu (3 tehnici)

 Tehnica discului stricat

 Tehnica ceții

 Drepturi asertive

 Comunicare asertivă



Strategii de management al conflictelor

 5 stiluri de conflict (Thomas-Kilmann)

 5 pași ai gestionării conflictelor

 Conversații dificile (4 pași)

 Mediere

 Asertivitate digitală

🎯 Planul tău de acțiune personal

1

Ce tehnică vei încerca prima dată?

Alege una care ți se potrivește cel mai bine

2

În ce situație vei aplica-o?

Gândește-te la o situație concretă din viața ta

3

Cum vei măsura succesul?

Ce rezultat concret vrei să obții?

Plan de Acțiune Personal

Ghid în 4 pași

1 Identifică o situație

Gândește-te la o situație concretă în care ai dori să aplici tehnicile învățate.

2 Alege o tehnică

Selectează tehnica care se potrivește cel mai bine situației tale (Mesaje-Eu, DESC, etc.).

3 Planifică pașii

Scrie pașii concreți pe care îi vei urma pentru a aplica tehnica aleasă.

4 Stabilește un termen

Fixează o dată până la care vei pune în practică planul tău.

Șablon de completat

OBIECTIVUL MEU

Ce vreau să obțin? (ex: să comunic mai asertiv cu șeful meu)

SITUAȚIA PE CARE VREAU SĂ O ÎMBUNĂȚESC

Describe situația concretă (ex: când șeful îmi dă sarcini de ultimă oră)

TEHNICA PE CARE O VOI FOLOSI

Alege tehnica (ex: Mesaje-Eu, DESC, Tehnica Discului Stricat)

PAȘII CONCREȚI

1. ...
2. ...
3. ...

TERMENUL LIMITĂ

Până când voi pune în practică? (dată concretă)

Memento - Tehnici învățate

- Mesaje-Eu (3 părți)
- Modelul DESC
- Cum să spui Nu
- Tehnica Discului Stricat
- Tehnica Ceții
- Ascultarea Activă
- Conducerea Conversațiilor Dificile
- Stiluri de Gestionare a Conflictelor
- Drepturile Asertive
- Asertivitate Digitală

Angajamentul meu

Mă angajez să pun în practică tehnicile învățate și să lucrez la dezvoltarea abilităților mele de comunicare asertivă.

Semnătura:

Data:

Ajutor și Resurse – Literatură și Aplicații

Literatură recomandată

When I Say No, I Feel Guilty

Manuel J. Smith

Crucial Conversations

Kerry Patterson, Joseph Grenny

Nonviolent Communication

Marshall B. Rosenberg

Getting to Yes

Roger Fisher, William Ury

Aplicații utile

Headspace

Meditație și gestionarea stresului

Calm

Relaxare și somn mai bun

MindShift

Gestionarea anxietății

Moodpath

Monitorizarea stării mentale

Ajutor și Resurse – Contacte și Urgențe

Resurse din Ungaria și România

TELEFOANE DE URGENȚĂ

- **Ungaria:** Linia de urgență pentru sănătate mentală: 116-123
- **România:** Telefonul Copilului: 116-111
- **România:** Linia de prevenire a suicidului: 0800-801-200

CENTRE DE CONSILIERE

- **Ungaria:** Kék Vonal (Linia Albastră) – consiliere psihologică
- **România:** Centrele de sănătate mintală comunitare (CSMC)
- **România:** Asociația de Prevenire a Suicidului

CONSILII DE MEDIERE

- **Ungaria:** Országos Mediációs Egyesület
- **România:** Consiliul de Mediere din România
- **România:** Centrul de Mediere și Securitate Comunitară

RESURSE ONLINE

- www.sufletpenet.ro – Consiliere psihologică online
- www.centruldepsihologie.ro – Articole și resurse
- Platforme de terapie online disponibile în ambele țări

 **În caz de urgență imediată**

112

Dacă tu sau cineva pe care îl cunoști se află în pericol imediat, sună la 112