

MANAGEMENTUL CONFLICTULUI



TEME DE DISCUȚIE

1. Comunicarea interpersonală.
2. Comunicarea verbală.
3. Comunicarea nonverbală și paraverbală.
4. Obstacole în calea unei comunicări eficiente.
5. Abilități de ascultare activă.
6. Comunicarea asertivă.

MOTTO-URI:

Loviturile mă pot răni, dar cuvintele sunt cele care îmi fac rău cu adevărat.

(Anonim)

Cei care vorbesc mult nu spun niciodată nimic.
Cu cât gândim mai puțin, cu atât vorbim mai mult.
Deci, să gândim ce spunem și să spunem ce gândim.

(Seneca)

MESAJE CHEIE:

- ❑ Comunicarea interpersonală include elemente verbale, paraverbale și non - verbale (vizuale).
- ❑ Comunicarea interpersonală eficientă presupune concordanță între elementele comunicării.

ELEMENTELE COMUNICĂRII



MESAJ



EMIȚĂTOR

FEEDBACK

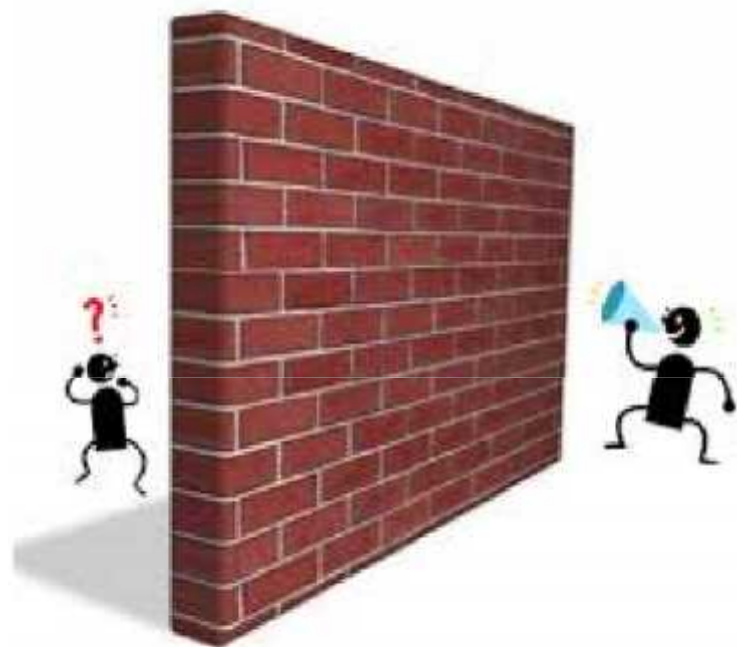
RECEPTOR



COMUNICAREA VERBALĂ

- ❑ Ascultarea este o componentă esențială în comunicarea interpersonală.
- ❑ Cuvintele au greutate și este important să folosim cuvintele cu atenție.
- ❑ Este nevoie de practică pentru a învăța să comunicăm eficient.

BARIERE ÎN COMUNICARE



CRITICA

„Tu ești de vină...!”

A DA ORDINE

„Fă-ți tema imediat!”

AMENINȚAREA

„Dacă nu faci ce-ți spun eu...”

MORALIZAREA

„Trebuie să-ți ceri scuze...”

ETICHETAREA

„Ești insensibil...”

INTEROGAREA

„Unde-ai fost? Ce-ai făcut?”

ELEMENTELE COMUNICĂRII NON-VERBALE

Limbajul
trupului

Timpul
biologic

Mi c r i l e
corpului

Mi c r i l e
capului

Expresia
facial

Spațiul
personal și
teritorial

Aspectul
fizic

Atingerea

Temperatura,
lumina și
culoarea

COMUNICAREA NON - VERBALĂ

Exemple de mesaje transmise în întregime prin limbaj non-verbal:

Să faci cu mâna unui prieten pentru a-l saluta.

Să arăți că ceva te enervează, bătând cu pumnul în masă.

Să arăți printr-un zâmbet că ceva te bucură.

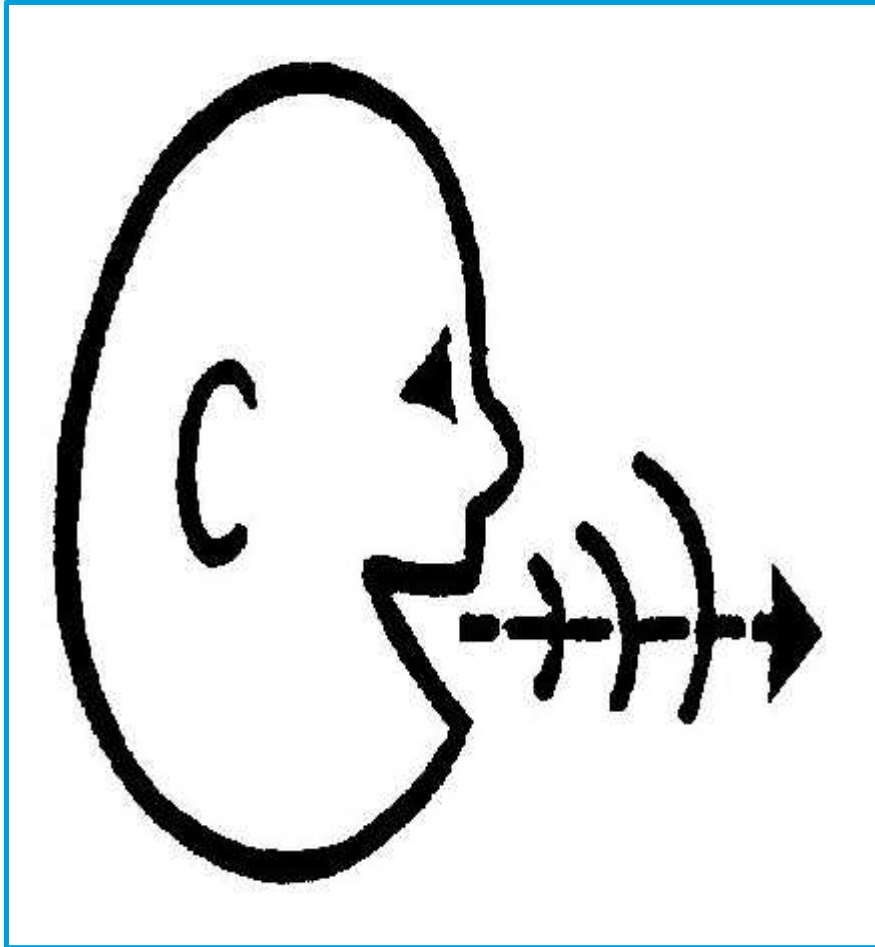
Să arăți că nu ești mulțumit de ceva, încruntându-te.

Să rogi pe cineva să tacă, punându-ți un deget la gură.

Să arăți că ești de acord cu ceva, dând aprobativ din cap.

Să arăți că dorești să răspunzi la întrebarea profesorului, ridicând două degete.

COMUNICAREA PARAVERBALĂ



- Înălțimea și intensitatea
- Volumul vocii
- Dicția
- Accentul
- Accentele regionale
- Timbrul vocii
- Ritmul vorbirii
- Pauzele

ASCULTAREA ACTIVĂ

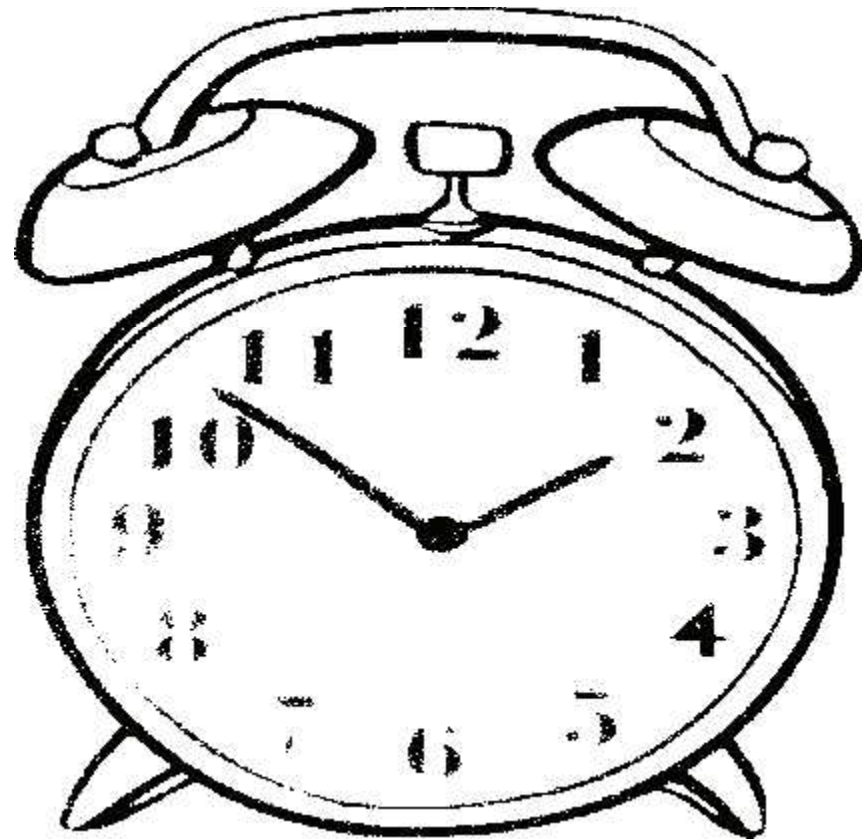
REȚETA PENTRU O ASCULTARE EFICIENTĂ



HOTĂRÂȚI-VĂ SĂ ASCULTAȚI!

REȚETA PENTRU O ASCULTARE EFICIENTĂ

FACEȚI-VĂ TIMP SĂ
ASCULTAȚI!



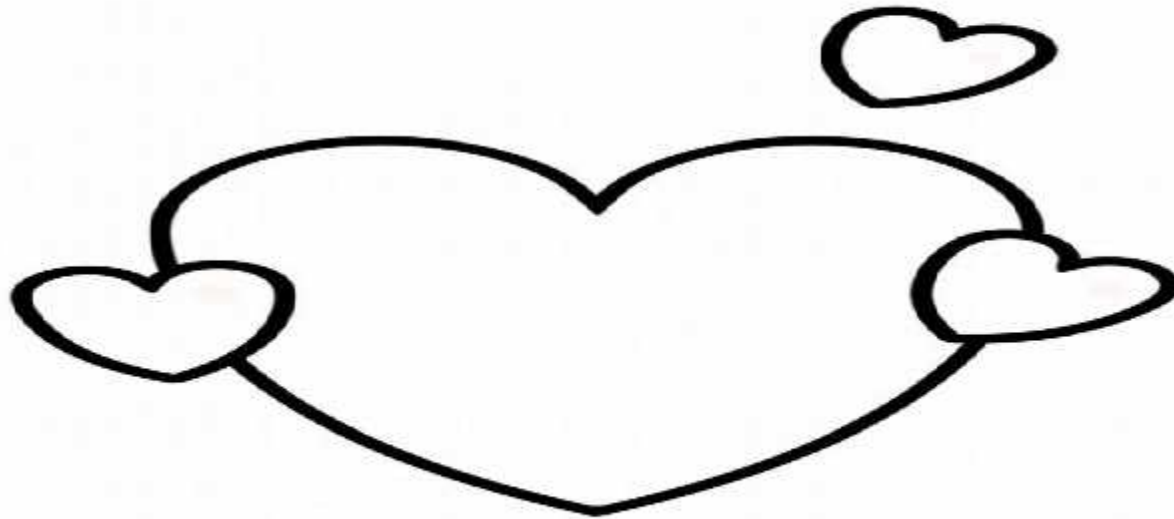
REȚETA PENTRU O ASCULTARE EFICIENTĂ



**FOLOSIȚI UN LIMBAJ CORPORAL CARE ARATĂ CĂ
ASCULTAȚI!**

REȚETA PENTRU O ASCULTARE EFICIENTĂ

Permiteți vorbitorului să își exprime sentimentele, indiferent care sunt acestea!



ASCULTAREA PASIVĂ (TACUTĂ)



Stabiliți un contact vizual.

Folosiți un limbaj corporal deschis.

Fiți atent.

Fiți receptiv și sensibil într-un mod adecvat.

ASCULTAREA ACTIVĂ



Rezumarea, parafrizarea,
reflectarea.

Verificarea sentimentelor.

Punerea unor întrebări prietenoase.

Evitarea de a învinui, critica,
moraliza, sfătui, judeca, ridiculiza.

COMUNICAREA ASERTIVĂ - MESAJUL EU

CEEAA CE SIMȚIM...
CÂND NE SIMȚIM...

DE CE ...

EXEMPLU:

„Mă simt îngrijorată
când vii așa de târziu
acasă... .”



ASERTIVITATEA ESTE...

Asertivitatea este...

- Abilitatea de a-ți comunica nevoile, emoțiile, opiniile și convingerile într-o manieră care nu încalcă drepturile celorlalți;
- O abilitate pe care o poți învăța;
- O modalitate de a comunica și de a te comporta cu ceilalți care te va ajuta să ai mai multă încredere în tine.

ASERTIVITATEA

Asertivitatea nu este...

- Același lucru cu agresivitatea care presupune mai mult impunerea propriei persoane în detrimentul celorlalți. Comportamentul asertiv are consecințe pozitive pentru toți, pe când comportamentul agresiv are rezultate negative.
- Ceva care îți asigură fericirea sau că vei fi tratat corect.
- Soluția pentru toate problemele.
- Garanția că vei obține ceea ce vrei.

DREPTURILE ASERTIVE

AM DREPTUL SĂ...

- ✓ Mă respect pentru cine sunt și ceea ce fac;
- ✓ Decid care sunt prioritățile mele și cum îmi stabilesc obiectivele personale;
- ✓ Am propriile valori, credințe.
- ✓ Le spun celorlalți cum doresc să fiu tratat;
- ✓ Mă răzgândesc și să greșesc fără să fiu ridiculizat;
- ✓ Am relații sociale pozitive, în care să mă simt în siguranță și respectat(ă);
- ✓ Spun „NU” , să refuz ceva atunci când știu că nu mi se potrivește, fără să mă simt vinovat(ă);
- ✓ Cer informații, atunci când mă interesează ceva;
- ✓ Fiu ascultat(ă) și luat(ă) în serios.

Cum îți poți dezvolta o comunicare asertivă?

- **Fii direct!** Nu te pierde în cuvinte și fraze complicate. Totuși să ții cont de circumstanțe. Este esențial să știi ce să spui, când, cum și mai ales, să ții cont de barierele care pot interveni în comunicare și pot afecta mesajul.
 - **Cere feedback.** Pentru a te asigura că ai fost bine înțeles, pune întrebări. Procesul de comunicare nu este doar transmiterea unui mesaj, ci schimbul de informații. Asigură-te că mesajul tău este înțeles corect de ceilalți. Oferă lămuriri și argumente!
 - **Motivează-ți spusele.** Totuși, nu în mod vădit! Va părea că îți cauți scuze încontinuu. Argumentele solide sunt cele potrivite pentru a-ți întări afirmațiile în comunicare.
 - **Fă complimente!** Nu te zgârci în a-i lăuda pe cei cu care intri în contact și oferă-le complimente în condiții propice. De asemenea, acceptă complimentele și acordă-le valoare.
 - **Critică, dar constructiv!** Atunci când cineva are un comportament greșit sau nedorit, poți să remarci acest lucru, dar în termeni pozitivi. În comunicare, încearcă să critici părțile negative ale comportamentului și nu persoana. Argumentează și oferă alternative pentru comportamentul criticat.
- Învată să spui NU!** Acordă-ți un răgaz în comunicare și refuză, atunci când e cazul, însă fără justificări inutile. Precizează pe scurt motivul refuzului și păstrează o comunicare non-verbală asertivă.

PERSOANA ASERTIVĂ/AGRESIVĂ/PASIVĂ

Tiparul comportamental: înțelept, calm, ascuțit la minte și acționează mai degrabă corect decât exagerat.

Scop: se exprimă liber în speranța că ceilalți se vor schimba, dar fără să ceară explicit acest lucru. Se concentrează pe a se exprima, mai degrabă decât pe a impresiona.

- Folosesc mesaje de tip „eu” orientate spre exprimarea liberă a sinelui, se exprimă cu tact și împărtășesc idei, mai degrabă decât de a impune ceva.
- Empatici, sensibili față de emoțiile celorlalți și față de sine, respectuoși.
- Pun în echilibru drepturile personale cu responsabilitățile față de alții.
- Modalitatea de acțiune și gândire este una sănătoasă.
- Nu se tem de greșeli, onestitatea și autenticitatea personală sunt aspecte mai importante.
- Sunt sinceri și direcți în comunicare, dar în același timp se exprimă cu tact și sensibil.
- Nu se tem de critică sau de părerea celorlalți, datorită unei stime de sine crescută și unei auto-prețuiri sănătoase.

PERSOANA ASERTIVĂ/AGRESIVĂ/PASIVĂ

Tiparul comportamental: evitare, tendința de a se ascunde, de a se proteja de a fi rănit, exclus sau judecat.

Scop: de a rămâne „sub acoperire”, de a fi

În siguranță și de a primi aprobarea celorlalți.

- Nu își exprima liber sentimentele și gândurile, de frica de a nu fi judecat, dezaprobat.
- Este sensibil la critica, judecata sau dezacordul celorlalți.
- Tendință de auto-blamare și nerespectarea propriei persoane.
- Nu setează limite personale.
- Mod nesănătos de gândire asupra propriei persoane.
- Prezența sentimentului de frică de a greși sau de a fi văzut ca fiind „stupid”/„ratat”.
- Frica de reacțiile celorlalți duce la lipsa de onestitate a persoanei .
- Evită situațiile riscante din lipsa de încredere, stimă de sine scăzută sau lipsa sentimentului de siguranță.

PERSOANA ASERTIVĂ/PASIVĂ/AGRESIVĂ

Tiparul comportamental: autoritar, intimidare, producerea fricii, utilizarea forței.

Scop: Dovedirea faptului că are dreptate, dorința de a schimba gândirea și comportamentul celorlalți, atitudine de superioritate.

- Folosește mesajele de tip „tu” prin care transmite criticism, control, dispreț și impunerea propriilor idei.
- Insensibil la emoțiile persoanelor din jur, plin de sine, cu o sensibilitate ridicată la propriile nevoi.
- Încalcă drepturile celorlalți, acționează iresponsabil, chiar dacă înțelege urmările.
- Nu doresc să fie persoane „rele”, dar uneori nu conștientizează ce nu e potrivit.
- Consideră că e mult mai important să ai dreptate decât să fi politicos.
- Prin onestitatea oarbă și directă invadează de multe ori spațiul personal al altora.
- Lipsa empatiei și a sensibilității față de cei din jur.

CHESTIONAR DE ASERTIVITATE

Vă rugăm să încercuiți răspunsul care vi se potrivește pentru fiecare propoziție:

Cotare: 1-4 răspunsuri de *Da* nivel redus de asertivitate

5-8 răspunsuri de *Da* nivel mediu de asertivitate

9-12 răspunsuri de *Da* nivel ridicat de asertivitate

1. Pot să-mi exprim cinstit sentimentele.	DA	NU
2. Pot să spun NU fără să mă acuz sau să mă simt vinovat/ă.	DA	NU
3. Pot să recunosc când sunt supărat/ă.	DA	NU
4. Încerc să găesc cauza supărării mele.	DA	NU
5. Aștept să cunosc toate faptele înainte de a lua o decizie.	DA	NU
6. „Critic” comportamentul unei persoane și nu persoana.	DA	NU
7. Îmi asum responsabilitatea pentru sentimentele mele în loc să învinuiesc pe alții.	DA	NU
8. Reușesc să să-mi exprim atât sentimentele pozitive cât și pe cele negative.	DA	NU
9. Când spun cum mă simt, nu-i jignesc pe ceilalți.	DA	NU
10. Când nu sunt de acord cu altcineva nu uzez de agresiuni verbale.	DA	NU
11. Reușesc să găesc soluții pentru probleme și nu stau să mă plâng.		
12. Respect drepturile celorlalți când mi le exprim pe ale mele.	DA	NU

ACTIVITATE PRACTICĂ

- Vizionare filmuleț comunicare asertivă, agresivă și pasivă
- În urma vizionării, consilierul școlar va nota pe tablă împreună cu părinții caracteristicile celor 3 tipuri de comunicare.

BIBLIOGRAFIE

- **Lemeni, G., Porumb, M. (2004).** Consiliere și Orientare. Ghid de educație, Editura ASCR, Cluj – Napoca
- **Băban, A. (2009).** Consiliere educațională. Ghid metodologic pentru orele de dirigenție și consiliere, Editura ASCR, Cluj – Napoca;
- Ghid de orientare în carieră pentru elevi – proiect POSDRU „Educația - șansa de a-ți scrie propriul viitor”;
- **Fundația HOLT, Iași (2011).** Suport de curs „Cum să fim părinți mai buni?