



UNIUNEA EUROPEANĂ



Fondul Social European  
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale  
2007-2013



MINISTERUL  
EDUCAȚIEI ȘI  
CERCETĂRII  
ȘTIINȚIFICE

OIPOSDRU



Universitatea  
Româno-Americană

## Investește în oameni!

**Proiect cofinanțat din Fondul Social European prin Programul Operațional Sectorial pentru Dezvoltarea Resurselor Umane 2007-2013**

**Axa prioritară: 1. Educația și formarea profesională în sprijinul creșterii economice și dezvoltării societății bazate pe cunoaștere**

**Domeniul major de intervenție: 1.2. Calitate în învățământul superior**

**Titlul proiectului: ȘCOALA PRACTICĂ: Inovare în învățământul superior și succes pe piața muncii**

**Cod Contract: POSDRU/156/1.2/G/132920**

### COMUNICAREA NON-VIOLENTĂ, INSTRUMENT ÎN GESTIONAREA EFICIENTĂ A CONFLICTELOR

„ Words are windows, or they are walls,/They sentence us, or set us free. ”

#### 1. Conceptul de comunicare non-violentă(CNV)

- Marshall B. Rosenberg-deținătorul premiului Bridge of Peace-2006;  
-fondatorul Centrului pentru comunicare non-violentă.
- limbajul șacalului- condiționat de interlocutor;
- limbajul girafei- necondiționat de interlocutor.

#### 2. Elementele componente ale CNV

##### a) observarea- presupune: limitarea fapte;

- exclude:- interpretarea faptelor( „nu ești atent la mine”);
- etichetarea persoanelor( „ești un insensibil”);
- generalizarea situației( „niciodată nu ești atent la mine”).

##### b) identificarea corectă a emoțiilor proprii și ale interlocutorului-

- presupune: -delimitarea între ceea ce simțim și ceea ce gândim;
- exclude: - categorisirea emoției( „este greșit ce simți”).

##### c) identificarea nevoilor ca generatoare de emoții –

- presupune:- corelarea corectă a raportului nevoie( cauza)-emoție(efectul);

- exclude: -limitarea doar la emoție sau la nevoie( „ sunt furioasă pe colegii mei care stau toată ziua la taclale”) sau („ am nevoie de liniște ”).

**d) exprimarea** potrivită a **cerințelor**-presupune:- solicitarea să fie pozitivă( „vino mai devreme acasă”, în loc de „nu mai sta atât de mult la birou”, riscul fiind înscrierea la clubul de șah);

- solicitarea să fie concretă( „ajută-mă la spălatul vaselor după cină”, în loc de „ai putea să mă ajuți mai mult la treburile casnice”);

- solicitarea să fie realizabilă( nu doar în mod obiectiv, fizicește posibil, dar cu luarea în considerare a sentimentelor și nevoilor celui alt);

- solicitarea să fie pasibilă de refuz( să nu sune a pretenție cu amenințarea de consecințe negative în caz de nesatisfacere).

### 3. Gestionarea furiei în comunicarea non-violentă

**a)** furia ca simptom și nu cauză-ex. ora de întâlnire nerespectată( jignire, pierderea timpului prețios, dar și relaxare, dacă subzistă nevoia de a fi puțin singuri);

- cauza furiei: propria nevoie periclitată sau încălcată îi conferă caracter justificator;

-recunoașterea cauzei reale a furiei ajută la:

- canalizarea energiei pentru identificarea soluțiilor în vederea satisfacerii nevoii;

-împiedicarea căutării vinovaților și risipirea energiei în vederea identificării și pedepsirii acestora;

**b)** cei patru pași pentru gestionarea adecvată a furiei.

1.stoparea unei reacții imediate prin tăcere, respirație adâncă;

2.limezirea gândurilor legate de momentul declanșării furiei;

3.identificarea nevoii cauzatoare a furiei;

4.exprimarea nevoii și a sentimentelor legate de ea, cele proprii și ale interlocutorului.

### 4. Soluționarea conflictelor cu ajutorul regulilor CNV

**a)** concentrarea atenției, energiei asupra identificării corecte a problemei ( ex.a căuta cheia pierdută în alt loc, doar pentru că acolo e mai multă lumină) prin :

- evitarea reacțiilor de învinovățire a celui alt sau de autoînvinovățire;

- expunerea corectă a nevoii proprii, prin evitarea subaprecierii sau supraaprecierii ei;

- asumarea responsabilității privind propriile nevoi și a sentimentelor legate de acestea;



UNIUNEA EUROPEANĂ



Fondul Social European  
POSDRU 2007-2013



Instrumente Structurale  
2007-2013



MINISTERUL  
EDUCAȚIEI ȘI  
CERCETĂRII  
ȘTIINȚIFICE

OIPOSDRU



Universitatea  
Româno-Americană

**b)** utilizarea empatiei pentru aplanarea conflictului, prin:

- înlocuirea „dar de ce?”-ului în confruntare;
- evitarea subaprecierii părții de rang ierarhic inferior sau acordării unui ascendent celor ierarhic superiori;
- identificarea nevoii și a sentimentelor legate de aceasta a celeilalte părți.