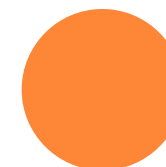




~MANAGEMENTUL  
CONFLICTULUI~  
MEDIEREA RELAȚIILOR INTERUMANE  
ȘI ABORDAREA APRECIATIVĂ A RELAȚIILOR  
SOCIALE

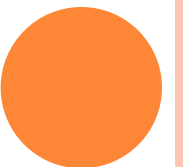
**PROF. BIANCA ENE**

**DANEMARCA, COPENHAGA**  
**NL-2012-282-003**  
**SESIUNEA 44736**  
**07 – 12 MAI 2012**





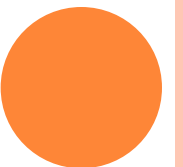
**Conflictele** fac parte integrantă din viața noastră. Conflictele reflectă faptul că în cadrul grupurilor sau în mod individual, fiecare aduce un plus valoare și anumite experiențe cu el, poziționându-se pe o anumită scară valorică. Fiecare individ/organizație/societate înțelege și descrie evenimente din diferite perspective, care, uneori conduc la dezacorduri și conflicte. Furia și blamarea sunt hrănite de visuri și dorințe ascunse. Diferențele pot duce la conflicte dar, de asemenea, pot fi un puternic potențial spre creștere, deschidere, schimbare și dezvoltare. Acest lucru se datorează faptului că punctele de vedere diferite sunt necesare pentru a crea povești mai palpabile despre realitate, de a dezvolta soluții mai creative și durabile pentru a putea ține piept provocărilor.





## OBIECTIVE:

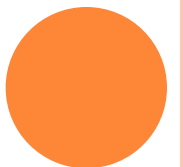
- ❖ Înțelegerea tipurilor de conflicte, a dezvoltării acestora, precum și o introspecție în abordarea sistemică și apreciativă a acestora
- ❖ Exersarea tehnicilor de ascultare avansată pentru a identifica visul lăuntric din spatele frustrării
- ❖ Oportunitatea de a practica diferite tehnici de dialog pentru a explora așteptări și dorințe, și de a crea căi alternative de a aborda diferențele dintre așteptări și dorințe
- ❖ Oportunitatea de a aborda o situație conflictuală din diferite poziții (profesor, coleg, consultant, prieten, membru al unei organizații)





## **PARTICIPANȚI :**

- **ROMÂNIA**
- **GERMANIA**
- **SPANIA**
- **MALTA**





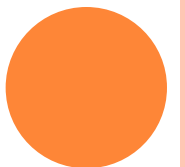
## PROGRAMUL CURSULUI:

Cursul s-a desfășurat pe parcursul a 5 zile.

➤Cursul a constat dintr-o combinație de prezentări scurte teoretice, exerciții concrete, și discuții de grup. Singurul mod de a gestiona conflictele este de a exersa, de a obține feedback și de a fi antrenat la un înalt nivel de performanță.

➤Am exersat, prin urmare, diferite tehnici de dialog pentru fiecare parte teoretică și am experimentat tehnica de a pune întrebările potrivite pentru a dizolva conflictul și a repara relațiile sociale.

➤A avut o abordare comparativă între managementul tradițional al conflictului și abordarea sistemică și apreciativă a relațiilor sociale





## ***ASPECTE TEORETICE:***

### ***1. ABORDAREA SISTEMICĂ ȘI APRECIATIVĂ ÎN GESTIONAREA CONFLICTELOR:***

- Fazele conflictului
- Bunele intenții (identificarea nevoilor și nemulțumirilor care conduc la aprinderea conflictului)

### ***EXERCITII PRACTICE:***

- identificarea de stări și situații conflictuale



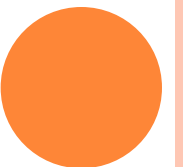


## ***2. ASCULTAREA ȘI APRECIEREA CELUI ALT:***

- Clarificarea punctelor de vedere diferite
- Reflectarea asupra punctelor de vedere ale fiecăruia
- Separarea faptelor de interpretări

### ***EXERCITII PRACTICE:***

- exerciții de mediere (tehnici de ascultare activă)
- denumirea conflictului și explorarea efectelor numelui (exerciții practice de externalizare a conversației)





### ***3. SEPARAREA DIALOGULUI:***

#### **DIALOGUL ÎN GRUPURI:**

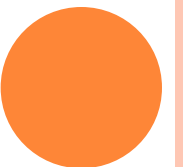
- O regulă comună spune că atunci când esti atacat verbal să te aperi sau să ataci înapoi.

Dialogul este o alternativă în care vechile reguli sunt suspendate. Deci:

- Explorezi contextul a ceea ce vrea să spună interlocutorul
- Îți transpui și îți clarifici în contextul tău
- Cântărești diferențele și încerci să înțelegi ceea ce vrea să transmită
- Descoperi un teren comun

#### ***•EXERCITII PRACTICE:***

- Încercarea de a găsi un teren comun de dialog (introducerea în medierea conflictului)
- Exersarea unor tehnici de adresare a întrebărilor care conduc la găsirea unui teren comun în comunicare folosind diferite tipuri de întrebări: „general questions”, „you questions”, „bridge-building questions”, „process-interrupting questions”

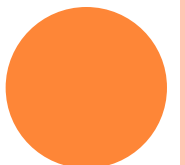
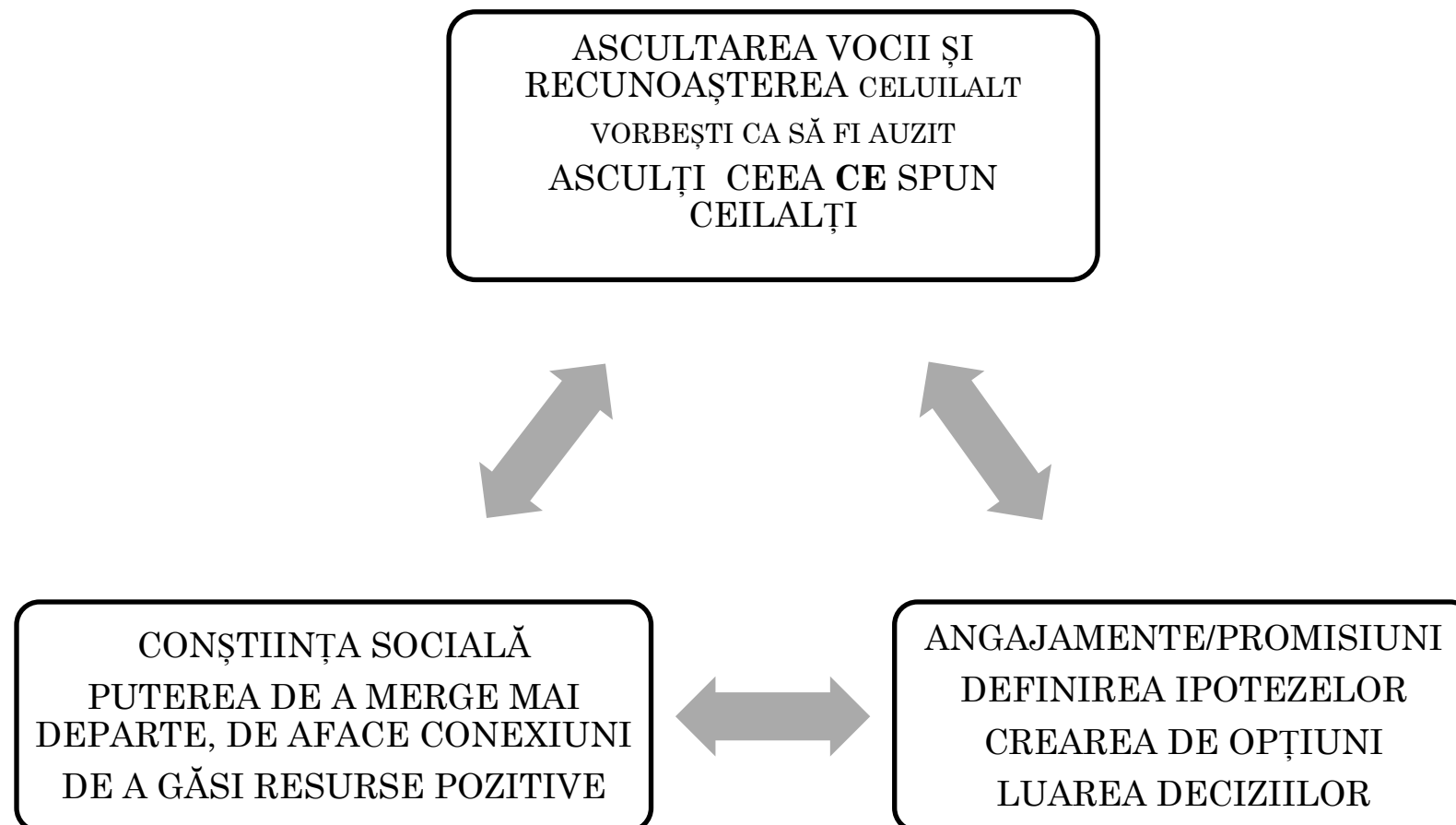






#### 4. **DIZOLVAREA CONFLICTULUI:**

- dizolvarea conflictului reprezintă deconstrucția poveștii care stă la baza conflictului
- ascultare discursivă (punctuală, bunele intenții, tipuri de comportamente (ce încearcă oamenii să obțină, dorințe, visuri), ipoteze despre ceea ce e bun sau rău etc.
- Realizarea „TRIUNGHIULUI CONSTRUCTIV”





### **5. *EXTERNALIZAREA***

- Se realizează utilizând întrebări haioase

### **6. *INVESTIGAREA INIȚIATIVEI PROPRII***

- Într-un conflict trebuie să căutăm sentimentele dinaintea conflictului, să încercăm să găsim măcar un lucru pozitiv care să îl aducem asupra acestui conflict.

### **7. *LUAREA DE ANGAJAMENTE (se folosește triunghiul constructiv)***

### **8. *MEDIEREA ÎN GRUP***



