CONFLICTUL

DE LA CONFRUNTARE LA OPORTUNITATE DE CREȘTERE

Cum gestionăm diferențele fără să ne rănim?

Lectie aplicată pe cazul Emei și al Ralucăi.

Începem cu o asociere

Spune primul cuvânt, gând sau sentiment care îți vine în minte când auzi:

„CONFLICT”

Discutăm împreună: Ce cuvinte apar? Conflictul înseamnă întotdeauna ceartă? Nu există răspunsuri greșite.

NOTIUNI TEORETICE

Ce este un conflict?

> **Un conflict este o situație în care două sau mai multe persoane au opinii, dorințe, interese sau nevoi diferite, care par greu de împăcat.**
>
> A avea opinii diferite nu înseamnă automat că trebuie să ne certăm.

Punct de reper: Conflictul este o parte naturală a vieții de zi cu zi.

NOTIUNI TEORETICE

Când apare un conflict?

Opinii diferite

Nu vedem lucrurile la fel.

Resurse limitate

Timp, spațiu sau atenție.

Neînțelegeri

Comunicare neclară.

Lipsă de respect

Senzația de ignorare.

Emoții intense

Furie, frustrare, teamă.

Observă: În cazul Emei și al Ralucăi, neînțelegerile și lipsa de respect au declanșat conflictul.

NOTIUNI TEORETICE

Tipuri de conflicte

INTRAPERSONAL

În interiorul unei persoane:
„Nu știu ce să aleg.”

INTERPERSONAL

Între două persoane (ex: **Ema vs. Raluca**).

DE GRUP

Între grupuri de elevi sau echipe.

ORGANIZAȚIONAL

Între individ și instituție (elev–profesor).

Studiul nostru de caz explorează un conflict interpersonal care a afectat întregul grup al clasei.

STUDIU DE CAZ • SCENARIUL

Ema și Raluca: O prietenie pusă la încercare

Dimineața neînțelegerii

Raluca a povestit despre serialul *Wednesday* cu Paula și Amalia.

Ema s-a simțit ignorată: *„Raluca nici nu m-a băgat în seamă... Eu ce să mai cred?”*

Reacția de răspuns

Ema răspândește zvonuri că Raluca vorbește urât despre despărțirea de Vlad.

Rebeca și Irina o cred. Prietenia atârnă de un fir de ață.

Cum trecem de la această confruntare la o rezolvare constructivă?

NOTIUNI TEORETICE

Într-un conflict: Ce se întâmplă cu mine?

CE GÂNDESC?

„Nu este corect!”

„Nu mă respectă!”
„Trebuie să mă apăr.”

CE SIMT?

Furie

Frustrare
Tristețe / Teamă

CE FAC?

Tac și evit.

Ridic vocea / Acuz.
Discut calm.

Între ceea ce se întâmplă și reacția mea există un moment în care pot ALEGE.

QUEST #1 • APLICAȚIE

Analiza reacției Emei: Gânduri, Emoții, Comportament

Gândul Emei

„Raluca a găsit alte prietene mai bune și nu-i mai pasă de mine.”

Emoția Trăită

Tristețe, izolare, dezamăgire profundă și gelozie.

Comportamentul ALES

Răzbunare indirectă (răspândirea minciunilor și ignorarea Ralucăi).

Dacă Ema își conștientiza emoția, ar fi putut alege alt comportament?

QUEST #2 • ESCALADAREA

De ce a escaladat situația? Rolul lui Matei

Provocarea lui Matei

Matei profită de nesiguranța Ralucăi: *„Știi că BFF-ul tău face mișto de tine?”*. El adaugă gaz pe foc.

Reacția Impulsivă a Ralucăi

Dominată de furie și simțindu-se trădată, Raluca îi strică proiectul Emei înainte de a verifica adevărul.

Regulă de aur: Nu lăsa persoane din exterior să-ți controleze reacțiile într-un conflict!

NOTIUNI TEORETICE

Trei moduri de a răspunde la un conflict

Comunicarea pasivă
Persoana nu își exprimă nevoile sau opiniile, evită conflictul și spune „da” chiar dacă nu vrea, sau tace.
❌ *De ce nu e folositoare:* Emoțiile se acumulează, iar ceilalți nu îi înțeleg limitele.

Comunicarea asertivă
Persoana își exprimă calm și clar gândurile, emoțiile și nevoile, respectându-i și pe ceilalți.
✅ *De ce este folositoare:* Ajută la relații sănătoase, rezolvă conflictele pașnic și crește încrederea în sine.

Comunicarea agresivă
Persoana vorbește pe un ton ridicat, acuză, întrerupe și vrea să aibă mereu dreptate.
❌ *De ce nu e folositoare:* Rănește relațiile, provoacă frică și face ca ceilalți să evite comunicarea.

PASIV

„Mai bine tac.”

- Evit discuția.
- Accept lucruri incorecte.
- Îmi ignor drepturile.

ASERTIV

„Exprim ce simt cu respect.”

- Spun clar ce gândesc.
- Respect punctul altora.
- Caut soluții comune.

AGRESIV

„Trebuie să câștig orice ar fi!”

- Ridic vocea, acuz.
- Impun soluția mea.
- Rănesc pe ceilalți.

Atât Ema cât și Raluca au reacționat inițial Agresiv-Pasiv, escaladând conflictul.

Exemplu comunicare pasivă

- 👩‍🏫 *Profesor*: „Ei... dacă nu vreți să lucrați, nu vă oblig...”
- 👱 *Elev*: „Nu contează, e ok...” (deși e supărat)
- 👫 *Părinte*: „Bine, lasă... nu mai zic nimic.” (deși nu e de acord)

Caracteristici cheie:

- 😔 Lipsa exprimării propriilor nevoi
- 😔 Evitarea confruntării
- 😔 Ton scăzut, privire evitată

Exemplu comunicare asertivă

- 👩‍🏫 *Profesor*: „**Eu mă simt frustrată** când vorbiți în timp ce explic, **pentru că îmi doresc** ca toată clasa să poată înțelege. **Aș vrea** să păstrăm liniștea.”
- 👦 *Elev*: „**Eu mă simt copleșit** când am multe teme, **pentru că îmi este greu** să le fac pe toate în aceeași zi. **Aș avea nevoie** de mai mult timp sau de o planificare clară.”
- 👫 *Părinte*: „**Eu mă simt îngrijorat** când vii târziu acasă, **pentru că mă gândesc** la siguranța ta. **Aș vrea** să mă anunți când întârzii.”
- **Caracteristici cheie:**
  ✅ Respect față de sine și de ceilalți
  ✅ Claritate, sinceritate și calm
  ✅ Fără acuzații sau etichete

Exemplu comunicare agresivă

- 👩‍🏫 *Profesor*: „De câte ori să-ți spun să taci?! Dacă nu poți sta cuminte, ieși afară!”
- 👱 *Elev*: „Tu niciodată nu mă lași să vorbesc! Taci odată!”
- 👨‍👧 *Părinte*: „Nu mă interesează ce crezi! Faci cum spun eu!”

Caracteristici cheie:

⚠️ Ton ridicat, limbaj acuzator

⚠️ Lipsă de empatie

⚠️ Creează frică, rușine sau furie la ceilalți

NOTIUNI TEORETICE & EXERCIȚIU

Cum sună un răspuns asertiv în exemplul din video?

ÎN LOC DE (Atac)

„Ești o trădătoare! Niciodată nu-ți pasă de mine!”

POT SPUNE (Asertiv)

„Mă simt dată la o parte când petreci timp doar cu colegele noi. Îmi doresc să putem vorbi.”

Asertivitatea înseamnă să îmi susțin drepturile fără să atac persoana din față.

Comunicarea de tip „EU”

Comunicare clară și asertivă prin exprimarea sentimentelor și nevoilor proprii fără a acuza sau judeca interlocutorul.

Structura mesajului de tip „EU”:

1. **Observație obiectivă:** „Eu văd/observ că …”
2. **Reacție personală:** „Asta pe mine mă face să mă simt …”
3. **Cerere concretă:** „Pe viitor, te rog să …”

Exemple de aplicare:

- „Eu observ că vorbești tare în clasă. Asta pe mine mă face să mă simt deranjat și mă concentrez mai greu. Pe viitor, te rog să vorbești mai încet.”
- „Eu văd că nu ai predat temele la timp. Asta mă face să mă simt frustrat. Te rog pe viitor să le predai la termen.”



NOTIUNI TEORETICE

Cum se poate încheia un conflict?

Pierdere – Pierdere

Nimeni nu câștigă. Fetele își strică proiectele și prietenia.

Pierdere – Câștig

O parte își impune punctul de vedere, iar cealaltă rămâne rănită.

CÂȘTIG – CÂȘTIG

Ambele părți își exprimă nevoile și găsesc o cale de împăcare.

Obiectivul nostru: Să ajungem la soluții Câștig-Câștig!

STUDIU DE CAZ • REZOLVAREA

Rezolvarea din clasă: Cum s-a ajuns la Câștig-Câștig?

Discursul Dirigintei

„Nu suntem aici să dăm vina pe unul sau pe altul... E important cum rezolvăm conflictul și cum ne ascultăm.”

Scuzele Mutuale

Raluca își cere scuze pentru proiect, iar Ema pentru minciuni: *„Ești cea mai bună prietenă a mea și ar trebui să am mai multă încredere.”*

Rezultat: Prietenia este salvată prin comunicare deschisă și scuze sincere.

NOTIUNI TEORETICE

5 Pași spre o soluție câștig–câștig

1. **Oprim escaladarea:** Facem o pauză dacă emoțiile sunt prea puternice. STOP/ TAKE A STEP BACK/ OBSERVE/ PROCEED

2. **Ascultăm percepția fiecăruia și nevoile sale:** Fiecare explică ce vede, ce simte, ce își dorește și de ce are nevoie.

3. **Clarificăm și OGLINDIM ce am înțeles:** Verificăm dacă am înțeles corect punctul de vedere al celuilalt.

4. **Căutăm variante câștig-câștig:** Propunem mai multe soluții posibile.

5. **Alegem împreună:** Stabilim ce poate funcționa pentru ambele părți.

NOTIUNI TEORETICE

Ce pot controla eu într-un conflict?

POT ALEGE (În controlul meu)

- Atitudinea mea
- Gândurile mele
- Reacțiile și cuvintele mele
- Acțiunile pe care le fac

NU POT ALEGE (În locul celuilalt)

- Ce gândește cealaltă persoană
- Ce simte cealaltă persoană
- Ce spune sau face cealaltă persoană

Alegerea mea contează. Concentrează-te pe ceea ce poți schimba tu!

APLICAȚIE PRACTICĂ

Alege o situație și găsește o soluție!

SITUAȚIA 1

Un coleg face o glumă despre tine în fața clasei, iar ceilalți râd.

SITUAȚIA 2

Doi prieteni se supără pentru că unul petrece mai mult timp cu alt grup.

SITUAȚIA 3

Într-un proiect de echipă, un coleg nu își face partea de lucru.

Cerință: Identificați nevoile fiecărei persoane. Cum ar arăta o soluție Câștig-Câștig?

ÎNAINTE SĂ ÎNCHEIEM...

Ce ai putea face diferit la următorul conflict?

- Cum reacționezi de obicei: pasiv, agresiv sau asertiv?
- Ce poți schimba pentru a ajunge la câștig–câștig?

Conflictul nu trebuie să devină o luptă. Poate deveni o ocazie de a ne înțelege mai bine.