



Co-funded by the
European Union



Funded by the
European Union

Erasmus +



Acreditare numărul: 2021-1-RO01-KA120-ADU-000045996
Valabilitate: 01.02.2022 – 31.12.2027
Proiect mobilitati prin Programul Erasmus+
Nr. referință proiect: 2025-1-RO01-KA121-ADU-000337690
Durata: 01.06.2025 – 31.08.2026
Beneficiar: Asociația ELOAH Craiova

SUPPORT DE CURS

MANAGEMENTUL CONFLICTELOR SI FACILITARE INCLUZIVA



Formator: Marcu Dănuț



Co-funded by the
European Union



Funded by the
European Union

Erasmus +



Acreditare numărul: 2021-1-RO01-KA120-ADU-000045996
Valabilitate: 01.02.2022 – 31.12.2027
Proiect mobilități prin Programul Erasmus+
Nr. referință proiect: 2025-1-RO01-KA121-ADU-000337690
Durata: 01.06.2025 – 31.08.2026
Beneficiar: Asociația ELOAH Craiova

MANAGEMENTUL CONFLICTELOR SI FACILITARE INCLUZIVA

Managementul conflictelor și facilitarea incluzivă sunt două competențe esențiale în lucrul cu echipe, comunități sau grupuri diverse, mai ales în contexte organizaționale, educaționale sau sociale.

În orice grup social, fie că vorbim despre organizații, școli sau comunități, conflictele sunt inevitabile. Diferențele de opinie, de valori, de interese sau de stil de lucru pot genera tensiuni, dar acestea nu trebuie privite exclusiv ca elemente negative. Gestionate corect, conflictele pot deveni oportunități de dezvoltare, inovare și consolidare a relațiilor. În acest context, managementul conflictelor și facilitarea incluzivă reprezintă două competențe esențiale pentru funcționarea eficientă a grupurilor.

Managementul conflictelor se referă la procesul prin care tensiunile dintre indivizi sau grupuri sunt identificate, abordate și transformate în soluții constructive. Conflictele pot fi de mai multe tipuri: conflicte de sarcină, legate de modul de realizare a unei activități; conflicte relaționale, care implică emoții și interacțiuni personale; conflicte de valori, ce apar din diferențe de convingeri; și conflicte structurale, generate de distribuția inegală a resurselor sau a puterii. Fiecare tip de conflict necesită o abordare specifică, dar toate pot fi gestionate eficient prin comunicare deschisă și empatică.

Există mai multe stiluri de gestionare a conflictelor, precum evitarea, acomodarea, competiția, compromisul și colaborarea. Dintre acestea, colaborarea este considerată cea mai eficientă pe termen lung, deoarece presupune căutarea unei soluții care să satisfacă interesele tuturor părților implicate. De asemenea, tehnici precum ascultarea activă, comunicarea nonviolentă și separarea persoanei de problemă contribuie semnificativ la reducerea tensiunilor și la găsirea unor soluții echilibrate.

Pe de altă parte, facilitarea incluzivă este procesul prin care un facilitator asigură participarea egală și semnificativă a tuturor membrilor unui grup. Scopul său este de a crea un mediu în care fiecare voce este auzită și valorizată, în special vocile persoanelor care, în mod obișnuit, pot fi marginalizate sau mai puțin vizibile. Principiile facilitării incluzive includ echitatea participării, siguranța psihologică, accesibilitatea și neutralitatea facilitatorului.

Pentru a asigura incluziunea, facilitatorii pot utiliza diverse tehnici, cum ar fi discuțiile în cerc, lucrul în grupuri mici, colectarea de idei anonime sau adresarea echilibrată a întrebărilor către toți participanții. Aceste metode contribuie la reducerea dezechilibrelor de putere și la încurajarea implicării active a tuturor membrilor.



Co-funded by the
European Union



Funded by the
European Union

Erasmus +



Acreditare numărul: 2021-1-RO01-KA120-ADU-000045996
Valabilitate: 01.02.2022 – 31.12.2027
Proiect mobilitati prin Programul Erasmus+
Nr. referință proiect: 2025-1-RO01-KA121-ADU-000337690
Durata: 01.06.2025 – 31.08.2026
Beneficiar: Asociația ELOAH Craiova

Între managementul conflictelor și facilitarea incluzivă există o legătură strânsă. Un proces de facilitare bine realizat poate preveni apariția conflictelor sau poate reduce intensitatea acestora, deoarece participanții se simt ascultați și respectați. În același timp, un management eficient al conflictelor contribuie la menținerea unui climat incluziv, în care diversitatea de opinii este acceptată și valorificată.

În concluzie, managementul conflictelor și facilitarea incluzivă sunt abilități complementare, esențiale pentru funcționarea armonioasă a oricărui grup. Ele transformă diferențele dintre oameni din surse de tensiune în oportunități de învățare și cooperare, contribuind astfel la dezvoltarea unor comunități mai echilibrate și mai eficiente.

1) Managementul conflictelor

Managementul conflictelor reprezintă procesul prin care tensiunile, neînțelegerile sau opozițiile dintre persoane sunt recunoscute, abordate și transformate în soluții constructive.

Tipuri frecvente de conflict

- **Conflict de sarcină** – diferențe privind obiectivele sau modul de lucru
- **Conflict relațional** – tensiuni interpersonale, emoționale
- **Conflict de valori** – diferențe de principii sau credințe
- **Conflict structural** – cauzat de roluri, resurse sau putere inegal distribuită

Conflict de sarcină

Conflictul de sarcină este un tip de conflict care apare atunci când membrii unui grup au **opinii diferite despre modul în care trebuie realizată o activitate, un proiect sau o sarcină comună**. Nu implică neapărat tensiuni personale, ci se referă în principal la **diferențe de idei, metode sau soluții**.

Caracteristici principale

- Se concentrează pe „**ce și cum facem**”, nu pe relații personale
- Este frecvent în echipe de lucru, proiecte școlare sau organizații
- Poate fi **constructiv** dacă este gestionat corect
- Apare din diferențe de experiență, stil de lucru sau informații

Exemple

- Într-un proiect școlar, un elev vrea prezentare PowerPoint, altul vrea poster
- Într-o echipă, un membru vrea să înceapă cu cercetarea, altul cu scrierea
- Într-o firmă, există opinii diferite despre strategia de marketing



Co-funded by the
European Union



Funded by the
European Union

Erasmus +



Acreditare numărul: 2021-1-RO01-KA120-ADU-000045996
Valabilitate: 01.02.2022 – 31.12.2027
Proiect mobilități prin Programul Erasmus+
Nr. referință proiect: 2025-1-RO01-KA121-ADU-000337690
Durata: 01.06.2025 – 31.08.2026
Beneficiar: Asociația ELOAH Craiova

Efecte posibile

Pozitive (dacă este bine gestionat):

- generează idei mai bune
- stimulează creativitatea
- îmbunătățește deciziile de grup
- crește implicarea

Negative (dacă escaladează):

- întârzieri în realizarea sarcinilor
- confuzie în echipă
- scăderea eficienței
- tensiuni între membri

Modalități de gestionare

- clarificarea obiectivelor comune
- comunicare deschisă și argumentată
- ascultare activă
- luarea deciziilor prin consens sau vot
- împărțirea clară a rolurilor
- compromis sau colaborare

Concluzie

Conflictul de sarcină nu este neapărat negativ; dimpotrivă, poate îmbunătăți calitatea muncii dacă este gestionat prin comunicare și cooperare. Problema apare doar atunci când se transformă în conflict personal sau nu este rezolvat eficient.

Exemple rezolvate de conflict de sarcină

1) Proiect școlar – metodă diferită de lucru

Situație:

Un grup de elevi trebuie să realizeze un proiect despre protecția mediului.

- Ana vrea să înceapă cu documentarea
- Vlad vrea direct realizarea prezentării PowerPoint

Conflict de sarcină:

Nu se pun de acord asupra **ordinii pașilor de lucru**



Co-funded by the
European Union



Funded by the
European Union

Erasmus +



Acreditare numărul: 2021-1-RO01-KA120-ADU-000045996
Valabilitate: 01.02.2022 – 31.12.2027
Proiect mobilități prin Programul Erasmus+
Nr. referință proiect: 2025-1-RO01-KA121-ADU-000337690
Durata: 01.06.2025 – 31.08.2026
Beneficiar: Asociația ELOAH Craiova

✓ Rezolvare:

Profesorul sau liderul de grup propune o structură:

1. Documentare (toți caută informații)
2. Selectarea ideilor importante
3. Realizarea prezentării

👉 Roluri:

- Ana coordonează cercetarea
- Vlad se ocupă de designul prezentării

✓ Rezultat: echipa lucrează organizat și eficient

2) Echipa de marketing – strategie diferită

✿ Situație:

O echipă trebuie să promoveze un produs.

- Maria propune reclame pe Instagram
- Andrei propune afișe fizice în oraș

⚡ Conflict de sarcină:

Diferență de opinie privind **canalul de promovare**

✓ Rezolvare:

Echipa decide să testeze ambele variante:

- Instagram pentru publicul tânăr
- Afișe în zone centrale pentru vizibilitate locală

Se stabilesc indicatori de succes (număr de reacții, vânzări)

✓ Rezultat: se combină ideile și se obține o strategie mixtă

3) Proiect de echipă – împărțirea muncii



Co-funded by the
European Union



Funded by the
European Union

Erasmus +



Acreditare numărul: 2021-1-RO01-KA120-ADU-000045996
Valabilitate: 01.02.2022 – 31.12.2027
Proiect mobilități prin Programul Erasmus+
Nr. referință proiect: 2025-1-RO01-KA121-ADU-000337690
Durata: 01.06.2025 – 31.08.2026
Beneficiar: Asociația ELOAH Craiova

✿ Situație:

Un grup trebuie să scrie un referat.

- Ioana vrea să scrie tot textul singură
- Radu vrea împărțirea pe capitole

⚡ Conflict de sarcină:

Diferență privind **organizarea muncii**

✅ Rezolvare:

Se decide împărțirea pe secțiuni:

- Ioana: introducere și concluzie
- Radu: partea teoretică
- Alina: exemple și imagini

Se face apoi o revizuire comună

✓ Rezultat: lucrare mai rapidă și mai echilibrată

4) Echipa IT – alegerea unui software

✿ Situație:

O echipă dezvoltă un site.

- Un membru vrea WordPress
- Altul vrea codare de la zero

⚡ Conflict de sarcină:

Diferențe privind **instrumentul de lucru**

✅ Rezolvare:

Se analizează criteriile:



Co-funded by the
European Union



Funded by the
European Union

Erasmus +



Accreditare numărul: 2021-1-RO01-KA120-ADU-000045996
Valabilitate: 01.02.2022 – 31.12.2027
Proiect mobilități prin Programul Erasmus+
Nr. referință proiect: 2025-1-RO01-KA121-ADU-000337690
Durata: 01.06.2025 – 31.08.2026
Beneficiar: Asociația ELOAH Craiova

- timp disponibil
- buget
- complexitate

Se alege WordPress pentru rapiditate, dar se adaugă module personalizate

✓ Rezultat: soluție practică și eficientă

5) Activitate de grup – idei diferite de prezentare

✿ Situație:

Elevii trebuie să prezinte o temă la biologie.

- Unii vor poster
- Alții vor prezentare orală
- Alții vor video

⚡ Conflict de sarcină:

Diferențe privind **formatul final**

✓ Rezolvare:

Se decide format mixt:

- video scurt + prezentare orală + poster explicativ

✓ Rezultat: prezentare mai atractivă și completă

🔄 Concluzie

Conflictele de sarcină nu sunt negative. În toate exemplele de mai sus, ele au fost rezolvate prin:

- comunicare
- negociere
- combinarea ideilor
- împărțirea rolurilor



Co-funded by the
European Union



Funded by the
European Union

Erasmus +



Acreditare numărul: 2021-1-RO01-KA120-ADU-000045996
Valabilitate: 01.02.2022 – 31.12.2027
Proiect mobilități prin Programul Erasmus+
Nr. referință proiect: 2025-1-RO01-KA121-ADU-000337690
Durata: 01.06.2025 – 31.08.2026
Beneficiar: Asociația ELOAH Craiova

👉 Când sunt gestionate corect, duc la **decizii mai bune și rezultate mai bune.**

Conflict relațional

Conflictul relațional este un tip de conflict care apare din cauza **tensiunilor personale dintre oameni**, nu neapărat din cauza sarcinii sau a activității.

Acest tip de conflict implică:

- emoții negative (supărare, frustrare, gelozie)
- neînțelegeri personale
- lipsă de încredere
- stiluri de comunicare incompatibile

🔍 Caracteristici principale

- se concentrează pe „**cine este persoana**”, nu pe „ce facem”
- este mai emoțional decât rațional
- poate afecta grav colaborarea în echipă
- poate apărea chiar dacă sarcina este clară

📌 Exemple

1) Proiect de grup

Două eleve lucrează împreună:

- Ioana consideră că Maria nu muncește suficient
- Maria simte că Ioana o controlează prea mult

👉 Problema nu este sarcina, ci **relația dintre ele**

2) Echipă sportivă

- Un jucător se simte ignorat de colegi
- Colegii îl consideră „prea critic”

👉 Apar tensiuni personale, nu legate de joc

3) La școală

- Doi elevi nu se înțeleg din cauza unei neînțelegeri mai vechi
- Refuză să colaboreze chiar dacă au aceeași temă

⚖️ Efecte posibile

Negative:



Co-funded by the
European Union



Funded by the
European Union

Erasmus +



Acreditare numărul: 2021-1-RO01-KA120-ADU-000045996
Valabilitate: 01.02.2022 – 31.12.2027
Proiect mobilități prin Programul Erasmus+
Nr. referință proiect: 2025-1-RO01-KA121-ADU-000337690
Durata: 01.06.2025 – 31.08.2026
Beneficiar: Asociația ELOAH Craiova

- scade colaborarea
- apar conflicte frecvente
- crește stresul în grup
- scade performanța

Risc major:

👉 conflictul relațional poate „contamina” și conflictul de sarcină, făcând orice decizie dificilă

🔧 Modalități de rezolvare

1. Comunicare directă și calmă

- exprimarea emoțiilor fără atac („Eu mă simt...”)

2. Ascultare activă

- fiecare persoană este auzită complet

3. Separarea persoanei de problemă

- „problema este situația, nu persoana”

4. Mediere

- o a treia persoană neutră ajută dialogul

5. Stabilirea regulilor de colaborare

- respect
- roluri clare
- feedback constructiv

🧠 Exemplu de rezolvare

🌱 Situație:

Două colegi nu mai vor să lucreze împreună din cauza unor certuri vechi.



Co-funded by the
European Union



Funded by the
European Union

Erasmus +



Acreditare numărul: 2021-1-RO01-KA120-ADU-000045996
Valabilitate: 01.02.2022 – 31.12.2027
Proiect mobilitati prin Programul Erasmus+
Nr. referință proiect: 2025-1-RO01-KA121-ADU-000337690
Durata: 01.06.2025 – 31.08.2026
Beneficiar: Asociația ELOAH Craiova

⚡ Conflict relațional:

Lipsă de încredere și tensiuni personale

✅ Rezolvare:

Profesorul organizează o discuție de mediere:

- fiecare își exprimă punctul de vedere
- se clarifică neînțelegerile
- se stabilesc reguli de comunicare

👉 Se decide:

- împărțirea clară a sarcinilor
- comunicare doar pe subiectul proiectului
- feedback respectuos

✓ Rezultat: relația se stabilizează suficient pentru colaborare

🎯 Concluzie

Conflictul relațional este mai dificil decât conflictul de sarcină, deoarece implică emoții și percepții personale. Totuși, prin comunicare, empatie și mediere, el poate fi redus și transformat într-o colaborare funcțională.



Co-funded by the
European Union













Funded by the
European Union

Erasmus +



Acreditare numărul: 2021-1-RO01-KA120-ADU-000045996
Valabilitate: 01.02.2022 – 31.12.2027
Proiect mobilitati prin Programul Erasmus+
Nr. referință proiect: 2025-1-RO01-KA121-ADU-000337690
Durata: 01.06.2025 – 31.08.2026
Beneficiar: Asociația ELOAH Craiova

Tabel comparativ: Conflict de sarcină vs Conflict relațional

Criteria	Conflict de sarcină	Conflict relațional
 Definiție	Dispută legată de modul de realizare a unei activități sau sarcini	Tensiune bazată pe relații personale între indivizi
 Obiectul conflictului	„Ce facem?” și „Cum facem?”	„Cine este persoana?” și emoțiile dintre persoane
 Natură	Cognitivă (logică, rațională)	Emoțională (sentimente, percepții)
 Cauze	Diferențe de opinii, metode, soluții	Lipsă de încredere, antipatii, conflicte personale
 Focus	Sarcina / obiectivul	Relația dintre persoane
 Impact	Poate îmbunătăți performanța dacă este gestionat bine	Poate reduce cooperarea și crește tensiunile
 Potențial	De obicei constructiv	Frecvent distructiv dacă nu este gestionat
 Rezolvare	Discuții, analiză, compromis, colaborare	Comunicare empatică, mediere, reconstruirea încrederii
 Exemplu	Alegerea modului de realizare a unui proiect	Două persoane nu se suportă și refuză să colaboreze
 Rezultat pozitiv	Soluții mai bune, eficiență crescută	Relație îmbunătățită, colaborare posibilă

Concluzie

- **Conflictul de sarcină** este despre *idei și metode* și poate fi benefic.
- **Conflictul relațional** este despre *emoții și persoane* și necesită mai multă atenție și intervenție.



Co-funded by the
European Union



Funded by the
European Union

Erasmus +



Acreditare numărul: 2021-1-RO01-KA120-ADU-000045996
Valabilitate: 01.02.2022 – 31.12.2027
Proiect mobilități prin Programul Erasmus+
Nr. referință proiect: 2025-1-RO01-KA121-ADU-000337690
Durata: 01.06.2025 – 31.08.2026
Beneficiar: Asociația ELOAH Craiova

1) Stiluri de gestionare (clasic)

- Evitare
- Adaptare (cedare)
- Competiție
- Compromis
- Colaborare (cel mai eficient pe termen lung)

Abordări utile

- **Comunicare nonviolentă** (observații → emoții → nevoi → cereri)
- Ascultare activă (clarificare, reformulare, empatie)
- Separarea persoanei de problemă
- Focus pe interese, nu pe poziții

2) Facilitare incluzivă

Facilitarea incluzivă este practica de a ghida discuții de grup astfel încât **toate vocile să fie auzite și valorizate**, în special ale persoanelor mai puțin reprezentate sau mai puțin vocale.

Principii cheie

- **Echitate de participare** (nu doar egalitate formală)
- **Siguranță psihologică**
- **Neutralitate a facilitatorului**
- **Accesibilitate (lingvistică, culturală, cognitivă)**

Tehnici de facilitare incluzivă

- „Round-robin” (fiecare vorbește pe rând)
- Întrebări deschise și adresate echilibrat
- Grupuri mici înainte de plen
- Scriere anonimă (post-it-uri, formulare)
- Reflectarea și validarea contribuțiilor („Am auzit că...”)

3) Cum se leagă cele două

Facilitarea incluzivă reduce conflictele înainte să escaladeze, iar managementul conflictelor devine mai eficient când:

- toți participanții se simt ascultați



Co-funded by the
European Union



Funded by the
European Union

Erasmus +



Acreditare numărul: 2021-1-RO01-KA120-ADU-000045996
Valabilitate: 01.02.2022 – 31.12.2027
Proiect mobilități prin Programul Erasmus+
Nr. referință proiect: 2025-1-RO01-KA121-ADU-000337690
Durata: 01.06.2025 – 31.08.2026
Beneficiar: Asociația ELOAH Craiova

- există claritate asupra nevoilor reale
- se evită dominarea discuției de către un singur grup

4) Rolul facilitatorului

Un facilitator eficient:

- creează spațiu sigur pentru exprimare
- detectează tensiuni subtile
- reformulează neutral conflictele
- ghidează grupul spre soluții comune
- gestionează dezechilibrele de putere



Co-funded by the
European Union



Funded by the
European Union

Erasmus +



Acreditare numărul: 2021-1-RO01-KA120-ADU-000045996
Valabilitate: 01.02.2022 – 31.12.2027
Proiect mobilități prin Programul Erasmus+
Nr. referință proiect: 2025-1-RO01-KA121-ADU-000337690
Durata: 01.06.2025 – 31.08.2026
Beneficiar: Asociația ELOAH Craiova

GHID PAS CU PAS PENTRU MEDIEREA UNUI CONFLICT REAL

Acest ghid este conceput pentru situații reale (echipe, școală, organizații, grupuri) și te ajută să structurezi o mediere clară, neutră și eficientă.

1) Pregătirea medierii

Înainte de discuția propriu-zisă:

- Identifică părțile implicate și natura conflictului
- Clarifică dacă este potrivită medierea (nu există risc de abuz sau violență activă)
- Stabilește un spațiu neutru și sigur
- Definește rolul tău: **nu judecător, ci facilitator neutru**
- Stabilește reguli de bază:
 - vorbim pe rând
 - fără întreruperi
 - respect reciproc
 - confidențialitate

2) Deschiderea discuției

Începi prin a seta cadrul:

- Explică scopul: „Nu căutăm vinovați, ci soluții”
- Reamintește regulile
- Confirmă acordul tuturor pentru participare

Exemplu:

„Vom încerca să înțelegem perspectiva fiecăruia și să găsim o soluție acceptabilă pentru toți.”

3) Explorarea perspectivelor

Fiecare parte își spune versiunea fără întreruperi.

- Oferă timp egal fiecăruia
- Folosește întrebări deschise:
 - „Ce s-a întâmplat din perspectiva ta?”
 - „Cum te-a afectat situația?”



Co-funded by the
European Union



Funded by the
European Union

Erasmus +



Acreditare numărul: 2021-1-RO01-KA120-ADU-000045996
Valabilitate: 01.02.2022 – 31.12.2027
Proiect mobilitati prin Programul Erasmus+
Nr. referință proiect: 2025-1-RO01-KA121-ADU-000337690
Durata: 01.06.2025 – 31.08.2026
Beneficiar: Asociația ELOAH Craiova

Rolul tău:

- reformulezi neutru
- eviți judecata
- clarifici emoțiile și faptele

4) Identificarea nevoilor reale

Treci dincolo de poziții („vreau X”) către nevoi („am nevoie de Y”).

Exemple:

- „Am nevoie să fiu respectat”
- „Am nevoie de claritate în sarcini”
- „Am nevoie de recunoaștere”

Tehnici utile:

- întrebarea „de ce este important pentru tine?”
- parafrizare
- reflectarea emoțiilor

5) Găsirea punctelor comune

Ajută părțile să identifice:

- obiective comune
- interese comune
- valori comune

Exemplu:

- „Amândoi vreți ca proiectul să reușească”
- „Amândoi vreți o comunicare mai bună”

6) Generarea de soluții

Încurajează brainstorming fără critică:

- „Ce opțiuni avem?”
- „Cum putem rezolva asta astfel încât ambele părți să fie mulțumite?”



Co-funded by the
European Union



Funded by the
European Union

Erasmus +



Acreditare numărul: 2021-1-RO01-KA120-ADU-000045996
Valabilitate: 01.02.2022 – 31.12.2027
Proiect mobilități prin Programul Erasmus+
Nr. referință proiect: 2025-1-RO01-KA121-ADU-000337690
Durata: 01.06.2025 – 31.08.2026
Beneficiar: Asociația ELOAH Craiova

Regulă

👉 nu evalua soluțiile în această etapă

importantă:

7) Evaluarea și alegerea soluției

Analizezi opțiunile:

- Este realistă?
- Este echitabilă?
- Este acceptabilă pentru ambele părți?

Se ajunge la:

- compromis sau
- soluție colaborativă

8) Stabilirea unui acord clar

Acordul trebuie să fie:

- concret
- specific
- scris (dacă este posibil)
- cu responsabilități clare

Exemplu:

- cine face ce
- până când
- cum se verifică

9) Încheierea medierii

- Recapitulare a acordului
- Confirmarea angajamentului ambelor părți
- Mulțumire pentru participare

Exemplu:

„Apreciez deschiderea voastră și faptul că ați ajuns la o soluție comună.”



Co-funded by the
European Union



Funded by the
European Union

Erasmus +



Acreditare numărul: 2021-1-RO01-KA120-ADU-000045996
Valabilitate: 01.02.2022 – 31.12.2027
Proiect mobilitati prin Programul Erasmus+
Nr. referință proiect: 2025-1-RO01-KA121-ADU-000337690
Durata: 01.06.2025 – 31.08.2026
Beneficiar: Asociația ELOAH Craiova

10) Follow-up (foarte important)

După câteva zile/săptămâni:

- verifică dacă acordul este respectat
- vezi dacă apar noi tensiuni
- ajustează dacă este necesar

Greșeli frecvente de evitat

- luarea de partea cuiva
- întreruperea părților
- minimalizarea emoțiilor
- impunerea soluției proprii
- ignorarea dezechilibrelor de putere

model complet de atelier de facilitare incluzivă (60–90 min), ușor de folosit în școală, echipe sau grupuri comunitare. Include structură, exerciții și rolul facilitatorului.



Co-funded by the
European Union



Funded by the
European Union

Erasmus +



Acreditare numărul: 2021-1-RO01-KA120-ADU-000045996
Valabilitate: 01.02.2022 – 31.12.2027
Proiect mobilități prin Programul Erasmus+
Nr. referință proiect: 2025-1-RO01-KA121-ADU-000337690
Durata: 01.06.2025 – 31.08.2026
Beneficiar: Asociația ELOAH Craiova

Atelier de facilitare incluzivă (60–90 min)

Obiectiv general

Asigurarea participării echitabile a tuturor membrilor grupului și crearea unui spațiu sigur pentru exprimarea ideilor, opiniilor și nevoilor.

STRUCTURĂ (90 minute – varianta completă)

1) Deschidere și setarea cadrului (10 min)

Rol facilitator:

- salută grupul
- explică scopul atelierului
- stabilește reguli

Exemple de reguli:

- vorbim pe rând
- ascultăm fără întreruperi
- respectăm opiniile diferite
- fiecare voce contează

Mic exercițiu rapid:



„Cuvântul

zilei”

Fiecare participant spune un cuvânt care descrie cum se simte.

2) Icebreaker incluziv (10–15 min)

Exercițiu: „Linia comună”

Facilitatorul spune afirmații, iar participanții răspund ridicând mâna sau mutându-se:

- „Cine preferă lucrul în echipă?”
- „Cine a avut emoții în discuții de grup?”
- „Cine simte că este ascultat suficient?”

 Scop: normalizarea diferențelor și activarea tuturor



Co-funded by the
European Union



Funded by the
European Union

Erasmus +



Accreditare numărul: 2021-1-RO01-KA120-ADU-000045996
Valabilitate: 01.02.2022 – 31.12.2027
Proiect mobilități prin Programul Erasmus+
Nr. referință proiect: 2025-1-RO01-KA121-ADU-000337690
Durata: 01.06.2025 – 31.08.2026
Beneficiar: Asociația ELOAH Craiova

3) Colectarea ideilor (20 min)

Exercițiu: „Brainwriting anonim”

În loc de discuție directă:

- fiecare scrie 2–3 idei pe post-it sau foaie
- se colectează și se afișează
- facilitatorul le grupează pe teme

👉 Avantaj: reducerea dominării vocale

4) Discuție în grupuri mici (15–20 min)

Exercițiu: „Perechi sau triade”

Participanții discută:

- Ce idei sunt cele mai importante?
- Ce lipsește?
- Ce preocupări există?

👉 Rol facilitator:

- merge între grupuri
- încurajează persoanele mai tăcute
- asigură echilibru de participare

5) Plen + prioritizare (15 min)

Exercițiu: „Vot cu puncte”

Fiecare participant primește 3 puncte (lipici sau simboluri):

- le distribuie pe ideile preferate
- se identifică prioritățile grupului

👉 Scop: decizie colectivă incluzivă



Co-funded by the
European Union



Funded by the
European Union

Erasmus +



Acreditare numărul: 2021-1-RO01-KA120-ADU-000045996
Valabilitate: 01.02.2022 – 31.12.2027
Proiect mobilități prin Programul Erasmus+
Nr. referință proiect: 2025-1-RO01-KA121-ADU-000337690
Durata: 01.06.2025 – 31.08.2026
Beneficiar: Asociația ELOAH Craiova

6) Reflectare și validare (10 min)

Facilitatorul conduce discuția:

Întrebări:

- „Ce a fost diferit față de discuțiile obișnuite?”
- „Toată lumea s-a simțit auzită?”
- „Ce putem îmbunătăți?”

👉 Important: validarea tuturor contribuțiilor

7) Închidere (5 min)

Exercițiu: „Un cuvânt final”

Fiecare spune:

- un cuvânt sau o propoziție scurtă despre experiență

Facilitatorul încheie cu rezumat.

🕒 VARIANTĂ SCURTĂ (60 minute)

Dacă ai mai puțin timp:

- 5 min – deschidere
- 10 min – icebreaker
- 15 min – brainwriting
- 15 min – discuții mici
- 10 min – vot
- 5 min – închidere

⚖️ Conflict de valori

Conflictul de valori apare atunci când persoane sau grupuri au **convingeri, principii sau norme morale diferite**, care influențează modul în care privesc o situație și iau decizii.



Co-funded by the
European Union



Funded by the
European Union

Erasmus +



Acreditare numărul: 2021-1-RO01-KA120-ADU-000045996
Valabilitate: 01.02.2022 – 31.12.2027
Proiect mobilități prin Programul Erasmus+
Nr. referință proiect: 2025-1-RO01-KA121-ADU-000337690
Durata: 01.06.2025 – 31.08.2026
Beneficiar: Asociația ELOAH Craiova

Acest tip de conflict este mai profund, deoarece ține de **identitatea și sistemul de valori al individului** (ce este „corect” sau „greșit” pentru fiecare).

Caracteristici principale

- este legat de **credințe și principii personale**
- este mai greu de rezolvat decât conflictele de sarcină
- nu se bazează doar pe logică, ci și pe morală și cultură
- poate genera tensiuni puternice, chiar dacă oamenii sunt bine intenționați

EXEMPLE

1) Într-o echipă de proiect

- Un membru consideră că trebuie folosite doar surse gratuite și deschise
- Alt membru este de acord să folosească materiale plătite pentru calitate mai bună

Conflict de valori: **corectitudine vs eficiență/calitate**

2) În școală

- Un elev consideră că „copiatul” este complet inacceptabil
- Alt elev îl vede ca „ajutor între colegi” în anumite situații

Conflict de valori: **integritate vs solidaritate percepută**

3) În societate

- O persoană susține libertatea totală de exprimare
- Alta consideră că anumite idei ar trebui limitate pentru a proteja grupurile vulnerabile

Conflict de valori: **libertate vs protecție**

Efecte posibile

Negative:

- polarizare (grupuri „pro” și „contra”)
- dificultăți în luarea deciziilor
- tensiuni morale puternice
- blocarea colaborării

Pozitive (dacă este gestionat bine):

- clarificarea valorilor personale
- dezvoltarea gândirii critice
- dialog mai profund și mai matur
- toleranță și înțelegere mai mare



Co-funded by the
European Union



Funded by the
European Union

Erasmus +



Acreditare numărul: 2021-1-RO01-KA120-ADU-000045996
Valabilitate: 01.02.2022 – 31.12.2027
Proiect mobilitati prin Programul Erasmus+
Nr. referință proiect: 2025-1-RO01-KA121-ADU-000337690
Durata: 01.06.2025 – 31.08.2026
Beneficiar: Asociația ELOAH Craiova

Modalități de gestionare

- **dialog deschis și respectuos**
- **ascultare fără judecată**
- identificarea valorilor comune
- căutarea de compromisuri practice (dacă este posibil)
- acceptarea diferențelor (nu toate conflictele au soluție perfectă)
- mediere neutră în cazuri dificile

Exemplu de rezolvare

Situație:

Într-un grup, unii elevi vor ca proiectul să includă un mesaj activist, alții consideră că trebuie să fie complet neutru.

Conflict de valori:

- implicare socială vs neutralitate

Rezolvare:

Grupul discută și ajunge la o soluție:

- partea principală rămâne neutră (cerința proiectului)
- se adaugă o secțiune opțională cu perspective diferite

✓ Rezultat: respectarea ambelor puncte de vedere

Concluzie

Conflictul de valori este unul dintre cele mai profunde tipuri de conflict, deoarece implică principii personale. Nu întotdeauna poate fi „rezolvat complet”, dar poate fi **gestionat prin dialog, respect și acceptarea diferențelor**.



Co-funded by the
European Union



Funded by the
European Union

Erasmus +



Acreditare numărul: 2021-1-RO01-KA120-ADU-000045996
Valabilitate: 01.02.2022 – 31.12.2027
Proiect mobilități prin Programul Erasmus+
Nr. referință proiect: 2025-1-RO01-KA121-ADU-000337690
Durata: 01.06.2025 – 31.08.2026
Beneficiar: Asociația ELOAH Craiova

Tabel comparativ: Conflict de valori vs conflict de sarcină vs conflict relațional

Criteriu	Conflict de sarcină	Conflict relațional	Conflict de valori
Definiție	Diferențe privind modul de realizare a unei sarcini	Tensiuni personale între indivizi	Diferențe de principii, credințe sau valori
Obiect	„Ce facem?” / „Cum facem?”	Relația dintre persoane	„Ce este corect / important?”
Natură	Rațională, logică	Emoțională, personală	Morală, ideologică
Cauze	Metode diferite, opinii tehnice	Antipatii, neînțelegeri, lipsă de încredere	Convingeri diferite, educație, cultură
Focus	Sarcina / obiectivul	Persoanele implicate	Valorile și principiile
Intensitate emoțională	Scăzută–medie	Ridicată	Medie–ridicată (poate fi foarte intensă)
Impact	Poate fi constructiv	De obicei negativ dacă nu e gestionat	Poate duce la polarizare
Rezolvare	Discuție, analiză, compromis, colaborare	Comunicare empatică, mediere, reconstruirea relației	Dialog, negociere, identificarea valorilor comune
Exemplu	Alegerea metodei de realizare a unui proiect	Două persoane nu se înțeleg și refuză colaborarea	Diferențe între opinii despre ce este „corect” sau „etic”
Rezultat pozitiv	Soluție eficientă pentru sarcină	Relație îmbunătățită	Respect și înțelegere a diferențelor de valori

Concluzie simplă

- **Conflict de sarcină** → despre *idei și metode*
- **Conflict relațional** → despre *emoții și persoane*
- **Conflict de valori** → despre *principii și convingeri*



Co-funded by the
European Union



Funded by the
European Union

Erasmus +



Acreditare numărul: 2021-1-RO01-KA120-ADU-000045996
Valabilitate: 01.02.2022 – 31.12.2027
Proiect mobilitati prin Programul Erasmus+
Nr. referință proiect: 2025-1-RO01-KA121-ADU-000337690
Durata: 01.06.2025 – 31.08.2026
Beneficiar: Asociația ELOAH Craiova

Conflict structural

Conflictul structural apare atunci când tensiunile dintre persoane sau grupuri sunt cauzate de **modul în care este organizat un sistem**: reguli, ierarhie, resurse, roluri sau distribuția puterii.

👉 Nu este neapărat despre persoane sau emoții, ci despre **structura „din spatele situației”**.

Caracteristici principale

- este generat de **organizare și sistem**, nu de relații personale
- implică adesea **inegalități de putere sau resurse**
- poate fi persistent (revine constant dacă structura nu se schimbă)
- afectează eficiența și echitatea într-un grup

Exemple

1) La școală

- un profesor dă prea multe sarcini într-un timp scurt
- elevii nu au resurse sau timp suficient

👉 Problema nu este între elevi și profesor ca persoane, ci **structura cerințelor și a timpului**

2) Într-o companie

- deciziile sunt luate doar de conducere
- angajații nu au voie să își exprime opiniile

👉 Conflict structural: **lipsă de participare în decizie**

3) Într-un proiect de grup

- un singur membru are toate responsabilitățile importante
- ceilalți au sarcini minore

👉 Conflict structural: **distribuție inegală a rolurilor**

4) În societate



Co-funded by the
European Union



Funded by the
European Union

Erasmus +



Acreditare numărul: 2021-1-RO01-KA120-ADU-000045996
Valabilitate: 01.02.2022 – 31.12.2027
Proiect mobilitati prin Programul Erasmus+
Nr. referință proiect: 2025-1-RO01-KA121-ADU-000337690
Durata: 01.06.2025 – 31.08.2026
Beneficiar: Asociația ELOAH Craiova

- acces inegal la educație sau servicii
- anumite grupuri sunt dezavantajate de reguli sau sisteme

👉 Conflict structural: **inegalitate sistemică**

⚖️ **Efecte posibile**

Negative:

- frustrare și demotivare
- ineficiență în grup
- apariția altor tipuri de conflicte (relaționale sau de sarcină)
- sentiment de nedreptate

Pozitive (dacă este corectat):

- îmbunătățirea sistemului
- distribuție mai echitabilă a resurselor
- creșterea satisfacției în grup

🔧 **Modalități de gestionare**

- reorganizarea rolurilor și responsabilităților
- îmbunătățirea regulilor și procedurilor
- creșterea transparenței deciziilor
- distribuirea echitabilă a resurselor
- feedback din partea tuturor membrilor
- ajustarea ierarhiilor sau proceselor

🧠 **Exemplu de rezolvare**

🌱 **Situație:**

Într-un proiect de grup, două persoane fac toată munca, iar ceilalți nu contribuie.

⚡ **Conflict structural:**

Distribuție inegală a sarcinilor



Co-funded by the
European Union



Funded by the
European Union

Erasmus +



Acreditare numărul: 2021-1-RO01-KA120-ADU-000045996
Valabilitate: 01.02.2022 – 31.12.2027
Proiect mobilități prin Programul Erasmus+
Nr. referință proiect: 2025-1-RO01-KA121-ADU-000337690
Durata: 01.06.2025 – 31.08.2026
Beneficiar: Asociația ELOAH Craiova

✓ Rezolvare:

Grupul stabilește:

- împărțirea clară a sarcinilor
- termene pentru fiecare membru
- verificări intermediare
- responsabil de coordonare

✓ Rezultat: echilibru și implicare mai bună

🎯 Concluzie

Conflictul structural nu ține de relațiile dintre oameni, ci de **sistemul în care aceștia lucrează**. Dacă structura este dezechilibrată, conflictul va reapărea până când sistemul este ajustat.



Co-funded by the
European Union



Funded by the
European Union

Erasmus +



Acreditare numărul: 2021-1-RO01-KA120-ADU-000045996
Valabilitate: 01.02.2022 – 31.12.2027
Proiect mobilități prin Programul Erasmus+
Nr. referință proiect: 2025-1-RO01-KA121-ADU-000337690
Durata: 01.06.2025 – 31.08.2026
Beneficiar: Asociația ELOAH Craiova

Tabel comparativ: cele 4 tipuri de conflict

Criteria	Conflict de sarcină	Conflict relațional	Conflict de valori	Conflict structural
Definiție	Diferențe privind modul de realizare a unei sarcini	Tensiuni personale între indivizi	Diferențe de principii, credințe sau valori	Probleme cauzate de organizarea sistemului
Obiect	„Ce facem?” / „Cum facem?”	Relațiile dintre persoane	„Ce este corect / important?”	Reguli, roluri, resurse, ierarhie
Natură	Rațională, logică	Emoțională, personală	Morală, ideologică	Sistemică, organizațională
Cauze	Metode diferite, opinii tehnice	Antipatii, lipsă de încredere	Convingeri diferite, cultură, educație	Distribuție inegală a puterii/resurselor, reguli proaste
Focus	Sarcina obiectivul /	Persoanele implicate	Valorile și principiile	Structura sistemului
Intensitate emoțională	Scăzută–medie	Ridicată	Medie–ridicată	Medie (dar persistentă)
Impact	Poate fi constructiv	De obicei negativ dacă nu e gestionat	Poate duce la polarizare	Produce inechitate și frustrare
Rezolvare	Discuții, analiză, colaborare	Comunicare empatică, mediere	Dialog, compromis, respect reciproc	Reorganizare, schimbarea regulilor și rolurilor
Exemplu	Alegerea metodei de realizare a unui proiect	Două persoane nu se suportă în echipă	Diferențe de opinie despre ce este „corect”	Distribuție inegală a sarcinilor sau puterii
Rezultat pozitiv	Soluții mai bune pentru sarcină	Relații îmbunătățite	Înțelegere și toleranță	Sistem mai echitabil și eficient

Concluzie generală

- **Sarcină** → despre *idei și metode*
- **Relațional** → despre *emoții și persoane*
- **Valori** → despre *principii și convingeri*
- **Structural** → despre *sistem și organizare*



Co-funded by the
European Union



Funded by the
European Union

Erasmus +




Acreditare numărul: 2021-1-RO01-KA120-ADU-000045996
Valabilitate: 01.02.2022 – 31.12.2027
Proiect mobilități prin Programul Erasmus+
Nr. referință proiect: 2025-1-RO01-KA121-ADU-000337690
Durata: 01.06.2025 – 31.08.2026
Beneficiar: Asociația ELOAH Craiova

PRINCPII DE FACILITARE INCLUZIVĂ


1. Echitate de participare

 nu doar cei vocali contează


2. Siguranță psihologică

 fără judecată sau ridiculizare

3. Neutralitate

 facilitatorul nu impune opinii

4. Accesibilitate

 limbaj simplu, explicații clare

GREȘELI DE EVITAT

- lăsarea discuției să fie dominată de 1–2 persoane
- ignorarea participanților tăcuți
- grăbirea procesului de idei
- lipsa structurii
- lipsa recapitulării

REZULTAT AȘTEPTAT

La final, grupul ar trebui să aibă:

- idei colectate echitabil
- decizii prioritizate împreună
- sentiment de apartenență
- reducerea tensiunilor



Co-funded by the
European Union



Funded by the
European Union

Erasmus +



Acreditare numărul: 2021-1-RO01-KA120-ADU-000045996
Valabilitate: 01.02.2022 – 31.12.2027
Proiect mobilități prin Programul Erasmus+
Nr. referință proiect: 2025-1-RO01-KA121-ADU-000337690
Durata: 01.06.2025 – 31.08.2026
Beneficiar: Asociația ELOAH Craiova

Tehnici de mediere

Medierea este un proces prin care o persoană neutră (mediatorul) ajută două sau mai multe părți aflate în conflict să comunice și să ajungă la o soluție acceptabilă pentru toți.

Tehnici principale de mediere

1) Ascultarea activă

Mediatorul ascultă atent fiecare parte fără întreruperi.

Include:


- contact vizual
- reformulare („Deci spui că...”)
- confirmarea înțelegerii


 Scop: fiecare persoană se simte auzită

2) Reformularea neutră

Mediatorul transformă afirmațiile emoționale în mesaje neutre.

Exemplu:

- „El nu mă respectă!”
 „Există o problemă legată de respect în colaborare.”

 Scop: reducerea tensiunii

3) Întrebări deschise

Se folosesc întrebări care încurajează explicația, nu răspunsuri scurte.

Exemple:

- „Ce s-a întâmplat mai exact?”
- „Cum te-a afectat situația?”
- „Ce îți dorești să se schimbe?”



Co-funded by the
European Union



Funded by the
European Union

Erasmus +



Acreditare numărul: 2021-1-RO01-KA120-ADU-000045996
Valabilitate: 01.02.2022 – 31.12.2027
Proiect mobilități prin Programul Erasmus+
Nr. referință proiect: 2025-1-RO01-KA121-ADU-000337690
Durata: 01.06.2025 – 31.08.2026
Beneficiar: Asociația ELOAH Craiova

4) Separarea persoanei de problemă 🧠

Se evită atacurile personale.

Regula:

👉 „Problema este situația, nu persoana”

5) Identificarea intereselor reale 🎯

Se trece de la poziții („vreau asta”) la nevoi („am nevoie de...”).

Exemplu:

- Poziție: „Vreau să lucrez singur”
- Interes: „Am nevoie de liniște și control asupra sarcinii”

6) Rezumarea discuției 📄

Mediatorul sintetizează ce s-a spus.

👉 Ajută la claritate și evită neînțelegerile

Exemplu:

„Am înțeles că problema principală este împărțirea sarcinilor și comunicarea.”

7) Găsirea punctelor comune 🤝

Se evidențiază lucrurile de acord.

Exemplu:

- „Amândoi vreți ca proiectul să iasă bine”

👉 Scop: reducerea opoziției

8) Brainstorming de soluții 💡



Co-funded by the
European Union



Funded by the
European Union

Erasmus +



Acreditare numărul: 2021-1-RO01-KA120-ADU-000045996
Valabilitate: 01.02.2022 – 31.12.2027
Proiect mobilitati prin Programul Erasmus+
Nr. referință proiect: 2025-1-RO01-KA121-ADU-000337690
Durata: 01.06.2025 – 31.08.2026
Beneficiar: Asociația ELOAH Craiova

Părțile propun idei fără critică.

- toate ideile sunt acceptate inițial
- apoi sunt analizate

9) Negocierea soluției ⚖️

Se discută avantajele și dezavantajele fiecărei opțiuni.

👉 Se caută:

- compromis
- sau soluție win-win

10) Acordul final 📄

Se stabilește clar:

- cine face ce
- până când
- cum se verifică

👉 Ideal: acord scris

🔄 Rolul mediatorului

- neutru (nu ia partea nimănui)
- facilitează comunicarea
- menține calmul
- ajută la clarificare
- ghidează spre soluții

⚠️ Greșeli de evitat

- judecarea părților
- întreruperea discuției
- impunerea propriei soluții
- ignorarea emoțiilor
- luarea de partea cuiva



Co-funded by the
European Union



Funded by the
European Union

Erasmus +



Acreditare numărul: 2021-1-RO01-KA120-ADU-000045996
Valabilitate: 01.02.2022 – 31.12.2027
Proiect mobilitati prin Programul Erasmus+
Nr. referință proiect: 2025-1-RO01-KA121-ADU-000337690
Durata: 01.06.2025 – 31.08.2026
Beneficiar: Asociația ELOAH Craiova

Concluzie

Tehnicile de mediere ajută la transformarea conflictelor în **dialog și cooperare**, prin comunicare clară, ascultare activă și găsirea de soluții comune.

FACILITAREA DIALOGULUI DIFICIL

Facilitarea dialogului dificil reprezintă procesul prin care o persoană neutră (facilitatorul) ajută un grup sau două părți aflate în tensiune să poarte o conversație constructivă, chiar și atunci când subiectul este sensibil, emoțional sau conflictual.

Obiectivele facilitării dialogului dificil

- crearea unui spațiu sigur de comunicare
- reducerea tensiunilor și a escaladării conflictului
- încurajarea ascultării reciproce
- clarificarea neînțelegerilor
- identificarea soluțiilor sau punctelor comune

Principii de bază

1) Neutralitate

Facilitatorul nu ia partea nimănui și nu judecă.

2) Siguranță psihologică

Participanții trebuie să simtă că pot vorbi fără a fi atacați sau ridiculizați.

3) Respect reciproc

Fiecare opinie este ascultată fără întrerupere.

4) Egalitate de participare

Toți participanții au șanse egale de exprimare.



Co-funded by the
European Union



Funded by the
European Union

Erasmus +



Acreditare numărul: 2021-1-RO01-KA120-ADU-000045996
Valabilitate: 01.02.2022 – 31.12.2027
Proiect mobilități prin Programul Erasmus+
Nr. referință proiect: 2025-1-RO01-KA121-ADU-000337690
Durata: 01.06.2025 – 31.08.2026
Beneficiar: Asociația ELOAH Craiova

5) Ascultare activă 🗣️

Se încurajează înțelegerea înainte de a răspunde.

🗣️ Tehnici de facilitare a dialogului dificil

1) Stabilirea regulilor de dialog 📌

Ex:

- vorbim pe rând
- fără atacuri personale
- respectăm opiniile diferite

2) Reflectarea și reformularea 🗣️

Facilitatorul reformulează pentru claritate și calm.



„Deci spui că te simți neascultat în echipă.”

Ex:

3) Întrebări deschise ❓

- „Ce te-a făcut să simți asta?”
- „Ce ai avea nevoie pentru ca situația să se îmbunătățească?”

4) Validarea emoțiilor ❤️

Nu înseamnă a fi de acord, ci a recunoaște emoția.



„Înțeleg că situația te-a frustrat.”

Ex:

5) Separarea persoanei de problemă 🗣️

Problema este comportamentul sau situația, nu persoana.

6) Pauze de calmare 🛑



Co-funded by the
European Union



Funded by the
European Union

Erasmus +



Acreditare numărul: 2021-1-RO01-KA120-ADU-000045996
Valabilitate: 01.02.2022 – 31.12.2027
Proiect mobilitati prin Programul Erasmus+
Nr. referință proiect: 2025-1-RO01-KA121-ADU-000337690
Durata: 01.06.2025 – 31.08.2026
Beneficiar: Asociația ELOAH Craiova

Dacă tensiunea crește, se oprește discuția temporar.

7) Reorientarea spre soluții 💡

Se trece de la „cine are dreptate” la „ce putem face?”

8) Rezumarea periodică 📄

Facilitatorul sintetizează discuția pentru claritate.

🔗 Structură simplă a unui dialog dificil

1. Deschidere

- stabilirea regulilor
- explicarea scopului

2. Exprimarea părților

- fiecare își spune punctul de vedere

3. Clarificare

- întrebări + reformulare

4. Identificarea nevoilor

- ce este important pentru fiecare

5. Căutarea soluțiilor

- brainstorming

6. Încheiere

- acord sau pași următori



Co-funded by the
European Union



Funded by the
European Union

Erasmus +



Acreditare numărul: 2021-1-RO01-KA120-ADU-000045996
Valabilitate: 01.02.2022 – 31.12.2027
Proiect mobilitati prin Programul Erasmus+
Nr. referință proiect: 2025-1-RO01-KA121-ADU-000337690
Durata: 01.06.2025 – 31.08.2026
Beneficiar: Asociația ELOAH Craiova

⚠ Greșeli frecvente

- întreruperea participanților
- luarea de partea cuiva
- ignorarea emoțiilor
- forțarea unei soluții rapide
- lipsa regulilor clare

🌐 Exemplu scurt

✖ Situație:

Doi colegi se ceartă pentru că unul consideră că celălalt nu contribuie suficient la proiect.

🔧 Facilitare:

- fiecare își exprimă punctul de vedere
- facilitatorul reformulează neutru
- se identifică problema reală: distribuția sarcinilor
- se stabilesc roluri clare

✅ Rezultat:

Discuția se calmează și echipa continuă colaborarea eficientă.

🔄 Concluzie

Facilitarea dialogului dificil ajută oamenii să transforme conflictele în conversații constructive prin **reguli clare, ascultare activă și orientare spre soluții.**

CREAREA UNUI SPATIU SIGUR

Crearea unui spațiu sigur reprezintă procesul prin care se construiește un mediu de comunicare în care oamenii se simt **în siguranță să își exprime opiniile, emoțiile și ideile fără teamă de judecată, ridiculare sau sancțiuni.**

Este un concept esențial în **facilitare, mediere, educație și lucrul în echipă.**



Co-funded by the
European Union



Funded by the
European Union

Erasmus +



Acreditare numărul: 2021-1-RO01-KA120-ADU-000045996
Valabilitate: 01.02.2022 – 31.12.2027
Proiect mobilitati prin Programul Erasmus+
Nr. referință proiect: 2025-1-RO01-KA121-ADU-000337690
Durata: 01.06.2025 – 31.08.2026
Beneficiar: Asociația ELOAH Craiova

Scopul spațiului sigur

- încurajarea participării tuturor
- reducerea fricii de a vorbi
- prevenirea conflictelor escaladate
- creșterea încrederii în grup
- facilitarea dialogului deschis și onest

Caracteristici ale unui spațiu sigur

1) Respect reciproc

Fiecare persoană este ascultată fără întrerupere sau ironii.

2) Fără judecată

Ideile sunt analizate, nu persoanele.

3) Confidențialitate

Ce se spune în grup rămâne în grup (în anumite limite stabilite).

4) Egalitate de voce

Toți participanții au dreptul de a se exprima.

5) Ascultare activă

Participanții ascultă pentru a înțelege, nu pentru a răspunde imediat.

Cum crezi un spațiu sigur (pași practici)

1) Stabilirea regulilor de bază

La începutul discuției:

- vorbim pe rând
- respectăm opiniile
- nu întrerupem



Co-funded by the
European Union



Funded by the
European Union

Erasmus +



Acreditare numărul: 2021-1-RO01-KA120-ADU-000045996
Valabilitate: 01.02.2022 – 31.12.2027
Proiect mobilitati prin Programul Erasmus+
Nr. referință proiect: 2025-1-RO01-KA121-ADU-000337690
Durata: 01.06.2025 – 31.08.2026
Beneficiar: Asociația ELOAH Craiova

- evităm atacurile personale

2) Modelarea comportamentului de către facilitator 🌀

Facilitatorul trebuie să fie exemplu:

- calm
- neutru
- respectuos

3) Încurajarea participării tuturor 🗣️

- adresarea directă a întrebărilor către persoane mai tăcute
- utilizarea lucrului în perechi sau grupuri mici

4) Validarea emoțiilor ❤️

- „Înțeleg că acest lucru este important pentru tine”
- „Este normal să te simți astfel”

👉 Nu înseamnă că ești de acord, ci că recunoști emoția

5) Gestionarea comportamentelor negative ⚠️

- întreruperi → reamintirea regulilor
- atacuri personale → oprirea discuției și reformulare neutră

6) Asigurarea anonimatului (dacă e necesar) 📄

- bilețele anonime
- formulare scrise
- 👉 util pentru persoane timide

7) Crearea unei atmosfere de încredere 🌱

- ton calm
- limbaj pozitiv
- încurajare constantă



Co-funded by the
European Union



Funded by the
European Union

Erasmus +



ASOCIATIA ELOAH CRAIOVA
INVATAM ÎMPREUNĂ

Acreditare numărul: 2021-1-RO01-KA120-ADU-000045996
Valabilitate: 01.02.2022 – 31.12.2027
Proiect mobilitati prin Programul Erasmus+
Nr. referință proiect: 2025-1-RO01-KA121-ADU-000337690
Durata: 01.06.2025 – 31.08.2026
Beneficiar: Asociația ELOAH Craiova

Exemple de spațiu sigur

În clasă:

Profesorul stabilește reguli de discuție și încurajează toți elevii să participe fără teamă de note sau critici.

În echipă:

Membrii pot spune idei fără a fi criticați imediat, ci analizate împreună.

În organizații:

Angajații pot oferi feedback fără frică de consecințe negative.

Ce distruge un spațiu sigur

- ironie sau sarcasm
- întreruperi frecvente
- critică la persoană, nu la idee
- dominarea discuției de către o singură persoană
- lipsa regulilor

Concluzie

Un spațiu sigur este baza oricărui dialog eficient. Fără el, oamenii evită să vorbească sincer, iar conflictele se ascund sau se agravează. Cu el, comunicarea devine **deschisă, echilibrată și constructivă**.

CODUL CLASEI – Spațiu sigur și colaborare

CODUL NOSTRU DE CLASĂ

1. Respectăm pe toată lumea

- Ascultăm fără să întrerupem
- Nu folosim jigniri, ironii sau etichete



Co-funded by the
European Union



Funded by the
European Union

Erasmus +



Acreditare numărul: 2021-1-RO01-KA120-ADU-000045996
Valabilitate: 01.02.2022 – 31.12.2027
Proiect mobilități prin Programul Erasmus+
Nr. referință proiect: 2025-1-RO01-KA121-ADU-000337690
Durata: 01.06.2025 – 31.08.2026
Beneficiar: Asociația ELOAH Craiova

- Respectăm opiniile diferite

2. Ascultăm activ

- Privim persoana care vorbește
- Încercăm să înțelegem, nu doar să răspundem
- Nu vorbim peste ceilalți

3. Vorbim pe rând

- Ridicăm mâna înainte de a vorbi
- Așteptăm să ni se ofere cuvântul
- Lăsăm fiecare coleg să își termine ideea

4. Separăm ideile de persoane

- Criticăm ideile, nu oamenii
- Nu luăm lucrurile personal

5. Toate ideile contează

- Fiecare are dreptul să participe
- Nu râdem de ideile altora
- Încurajăm participarea colegilor mai timizi

6. Creăm un spațiu sigur

- Ne simțim liberi să ne exprimăm
- Respectăm confidențialitatea discuțiilor din clasă
- Susținem un climat de încredere

7. Rezolvăm conflictele pașnic

- Discutăm calm problemele
- Căutăm soluții, nu vinovați
- Cerem ajutor când este nevoie

8. Suntem o echipă



Co-funded by the
European Union



Funded by the
European Union

Erasmus +



Acreditare numărul: 2021-1-RO01-KA120-ADU-000045996
Valabilitate: 01.02.2022 – 31.12.2027
Proiect mobilități prin Programul Erasmus+
Nr. referință proiect: 2025-1-RO01-KA121-ADU-000337690
Durata: 01.06.2025 – 31.08.2026
Beneficiar: Asociația ELOAH Craiova

- Ne ajutăm reciproc
- Ne asumăm responsabilități
- Lucrăm împreună pentru succesul clasei

 Semnătura noastră

Prin semnarea acestui cod, ne angajăm să respectăm regulile de mai sus și să contribuim la un mediu de învățare sigur și respectuos.