



EARTHE

Activitatea 2

Set de instrumente digitale pentru dezvoltarea curriculară și metodologică inovatoare

Modul – Empatie și reziliență

Metodă – Rolul empatiei în soluționarea conflictelor



EARTHE

Modulul 6 – Empatie și reziliență

Metoda 3 – Rolul empatiei în soluționarea conflictelor

Accent pe competențe transversale (soft skills)

Această metodă dezvoltă capacitatea de a utiliza empatia ca instrument pentru rezolvarea conflictelor, învățându-i pe cursanți cum să înțeleagă perspectivele celorlalți, să-și controleze emoțiile și să comunice constructiv în timpul dezacordurilor.

Rezultate ale învățării

După aplicarea activă a acestei metode, cursanții vor fi capabili să:

- Definească empatia și să explice importanța acesteia în rezolvarea conflictelor.
- Exerseze adoptarea perspectivei pentru a înțelege diferite puncte de vedere.
- Aplice tehnici de ascultare empatică în situații simulate de conflict.
- Demonstreze răspunsuri constructive la conflicte care reduc tensiunea și construiesc încredere.

Grup țintă

Vârsta: adulți între 20 și 60 de ani

Gen: mixt

Nivelul studiilor: Învățământ secundar și superior (adaptabil pentru grupuri cu nivel scăzut de alfabetizare, cu instrucțiuni simplificate)

Statut: Angajați, șomeri sau în căutarea unui loc de muncă

Oportunități reduse: Potrivit în special pentru adulții aflați în situații de stres, migranții care se adaptează la contexte noi sau cei care suferă de anxietate, epuizare sau lipsă de strategii de adaptare.

Mulți adulți se confruntă cu conflicte la locul de muncă, acasă sau în viața comunității. Această metodă oferă instrumente practice pentru a reduce atitudinea defensivă, a favoriza înțelegerea și a rezolva dezacordurile în mod constructiv. Concentrându-se pe empatie, cursanții își consolidează reziliența și abilitățile de construire a relațiilor.

Descrierea metodei

„Rolul empatiei în soluționarea conflictelor” introduce participanții în empatia ca abilitate esențială de rezolvare a conflictelor. Prin reflecție ghidată, jocuri de rol și dialog de grup, cursanții exersează ascultarea activă, adoptarea perspectivei și comunicarea fără judecăți. Metoda subliniază faptul că conflictul este natural, dar modul în care răspundem poate fie să escaladeze, fie să rezolve tensiunea.



EARTHE

Instrucțiuni de implementare

Durată: 60–75 minute

Număr de participanți: 8–20 (se lucrează în perechi sau grupuri mici)

Materiale necesare: carduri cu scenarii de conflict, carduri cu roluri (roluri în conflict), liste de verificare a empatiei, flipchart/markere, cronometru

Spațiu: sală de clasă sau sală de training cu scaune mobile pentru cercuri de joc de rol

Implementare în 5 pași

Pasul 1 – Introducere și context

Facilitatorul explică: „*Conflictele apar în toate aspectele vieții. Empatia ne permite să ne oprim, să înțelegem cealaltă persoană și să răspundem în mod constructiv.*” Grupul face brainstorming: „*Ce agravează de obicei conflictele?*” (de exemplu, întreruperea, învinovățirea, strigătele).

Pasul 2 – Înțelegerea empatiei

Facilitatorul introduce conceptul de empatie: capacitatea de a te pune în locul altcuiva. Scurtă demonstrație: facilitatorul împărtășește un exemplu personal de conflict și modul în care empatia a schimbat rezultatul.

Pasul 3 – Exercițiu de joc de rol

Cursanții sunt împărțiți în perechi sau grupuri de trei (roluri conflictuale + observator).

Fiecare pereche/grup primește o carte cu scenariul (de exemplu, *doi colegi nu sunt de acord cu privire la volumul de muncă, vecinii se ceartă din cauza zgomotului*).

Prima rundă: participanții joacă roluri fără îndrumare.

A doua rundă: același scenariu se repetă, dar se aplică „regula empatiei”: o persoană trebuie să rezume perspectiva celeilalte înainte de a răspunde.

Observatorii folosesc liste de verificare a empatiei pentru a nota comportamentele (ascultare, parafrizare, ton respectuos).

Pasul 4 – Reflecție de grup

Fiecare grup împărtășește: Ce s-a schimbat între prima și a doua rundă? Cum a afectat empatia tonul și rezultatul? Facilitatorul notează diferențele cheie (de exemplu, mai puțină defensivitate, mai multă Rezolvarea problemelor).

Pasul 5 – Consolidare și debriefing

Facilitatorul conduce discuția de închidere:

- *Cum poate empatia să schimbe conflictul la locul de muncă sau în familie?*
- *Care este o strategie empatică pe care o veți încerca data viitoare când vă veți confrunta cu un conflict?*

Cursanții notează un plan de acțiune personal (de exemplu, „Data viitoare când voi avea o discuție, voi rezuma punctul de vedere al celeilalte persoane înainte de a răspunde”).



Sfaturi practice

Sfatul 1: Începeți cu scenarii cu miză redusă înainte de a aborda probleme sensibile.

Sfatul 2: Încurajați cursanții să folosească un limbaj și un ton neutru și respectuos.

Sfatul 3: Rotați rolurile des, astfel încât toată lumea să exerseze atât rolul de vorbitor, cât și cel de ascultător.

Întrebări de debriefing

1. Cum v-ați simțit practicând empatia în timpul conflictului, în comparație cu abordarea dvs. obișnuită?
2. Ce strategii v-au ajutat să înțelegeți mai bine cealaltă persoană?
3. Cum poate empatia să îmbunătățească nu doar rezolvarea conflictelor, ci și comunicarea de zi cu zi?

Fișă de descriere practică

Titlu: Rolul empatiei în soluționarea conflictelor

Scop: Să învețe cursanții cum să folosească empatia pentru a reduce tensiunea și a rezolva conflictele în mod constructiv.

Durată: 60-75 minute

Format: Joc de rol, reflecție ghidată, discuție de grup

Pași esențiali: Context → Înțelegerea empatiei → Joc de rol → Reflecție → Debriefing

Materiale: Carduri cu scenarii, liste de verificare a empatiei, flipchart

Grup țintă: Adulți cu vârste cuprinse între 20 și 60 de ani, în special cei care se confruntă cu stres la locul de muncă/în familie

Rezultate ale învățării: Definirea empatiei, exersarea adoptării perspectivei, aplicarea ascultării empatică, rezolvarea conflictelor în mod constructiv

Beneficii cheie: Reduce tensiunea, construiește încredere, întărește reziliența și relațiile