

# ATELIER DE LUCRU

## Dezvoltarea rezilienței la situații conflictuale. Gestionarea conflictelor cu justițiabili

14 aprilie 2023, ora 09:00  
mun. Chișinău, str. S. Lazo 1

- DURATA:** 8 ore academice
- BENEFICIARI:** asistenți judiciari, grefieri, șefi secretariat, consultanți ai procurorilor
- ORGANIZATOR:** Institutul Național al Justiției
- FORMATOR:**
- Inga PLATON, Doctor în Psihologie, lect.univ, formator INJ
- OBIECTIVELE ACTIVITĂȚII DE FORMARE:**
- ✓ Formarea cunoștințelor privind dimensiunea psihosocială a conflictului;
  - ✓ Autoevaluarea stilului și metodelor de rezolvare a conflictului;
  - ✓ Asimilarea metode de abordare a conflictului și diminuarea efectelor emoționale a conflictului.

<b>AGENDĂ</b>	
<b>08:45 – 09:00</b>	<b><i>Înregistrarea participanților</i></b>
<b>09:00 – 10:30</b>	<p><i>Cadrul teoretic – psihologia conflictului interpersonal</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Natura conflictului: Etimologia și semnificația termenului „conflict”</li> <li>• Dimensiunea psihosocială a conflictului</li> <li>• Cauzelor conflictului</li> <li>• Dinamica conflictului</li> <li>• Tipurile de conflict</li> </ul> <p>Inga PLATON</p>
<b>10:30 – 10:45</b>	<b>Pauză</b>
<b>10:45 – 12:15</b>	<p><i>Cadrul aplicativ – evaluativ</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Autoevaluarea nivelului de cadrare a conflictului</li> <li>• Tipologiile stilurilor de abordare a conflictului</li> <li>• Autoevaluarea stilurilor de rezolvare a conflictului</li> </ul> <p>Inga PLATON</p>
<b>12:15 – 13:15</b>	<b>Prânz</b>
<b>13:15 – 14:45</b>	<p><i>Cadrul practic</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Tipologia comportamentului uman: Evaluarea propriului comportament în raport relațional cu persoanele dificile</li> <li>• Tehnici de rezolvare a conflictului în comunicare cu oamenii dificili: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Parafrazarea</li> <li>- Limbajul simțurilor</li> <li>- Feedbackul</li> </ul> </li> </ul>

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Ascultarea</li> <li>- Vorbirea</li> <li>- Înțelegerea mesajelor nonverbale</li> </ul> <p>Inga PLATON</p>
<b>14:45 – 15:00</b>	<b>Pauză</b>
<b>15:00 – 16:30</b>	<p><i>Cadrul aplicativ</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Metode și tehnici diminuarea efectelor emoționale a conflictului existent: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Eliberarea de tensiune emoțională postconflict</li> <li>- Pozitivarea consecințelor negative ale conflictului</li> </ul> </li> </ul> <p>Inga PLATON</p>
<b>16:30 – 16:45</b>	<b>Concluzii</b>