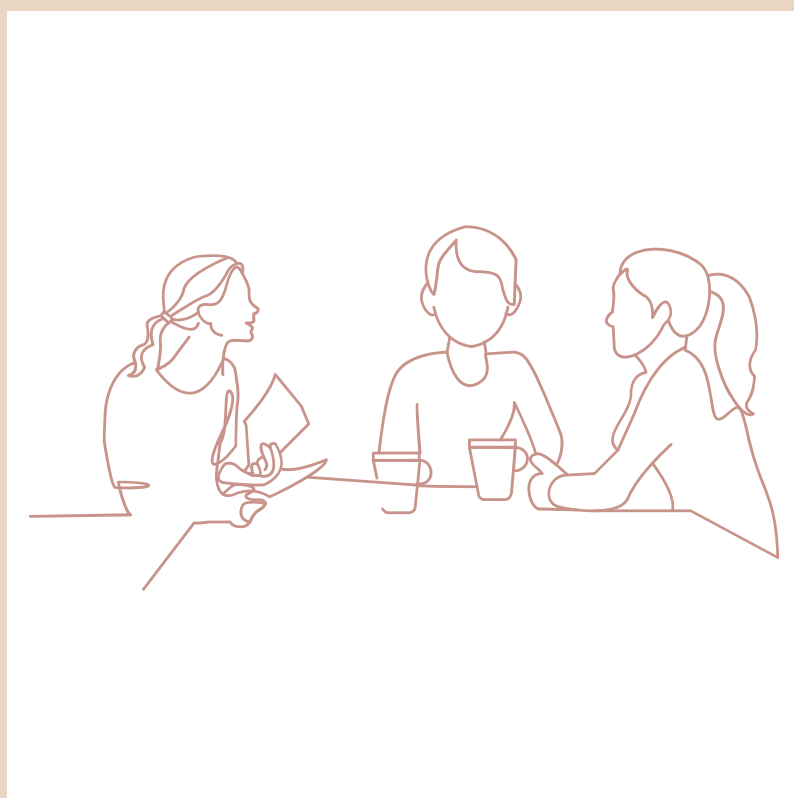

Cuvinte care apropie

Ghid practic de Comunicare Nonviolentă
pentru viața de zi cu zi

ALEXANDRU MOLDOVAN

comunicarenonviolenta.ro





Bun venit! Acest ghid este al tău.

Dacă ții în mână acest ghid, probabil că ai simțit cel puțin o dată că o conversație importantă pentru tine nu a mers cum ai fi vrut. Că ai spus ceva cu intenție bună și a ieșit rău. Știai ce simți, dar nu știai cum să spui. Că ai tăcut când ar fi trebuit să vorbești. Sau că ai vorbit prea mult când ar fi trebuit să ascuți.

Nu ești singur/a care a pățit asta. Și nu este o problemă de caracter.

Acest ghid este o introducere practică în „Comunicarea Nonviolentă (CNV)”, o metodă dezvoltată de psihologul american Marshall Rosenberg, care oferă instrumente concrete pentru a comunica mai autentic, fără să renunți la sinceritate și fără să rănești pe nimeni în mod inutil.

Dacă nu ai completat încă quiz-ul

Acest ghid este inspirat din quiz-ul „Cuvintele tale construiesc sau strică relații?”, un instrument gratuit de autoevaluare a comunicării.

Dacă nu l-ai completat încă sau vrei să îl folosești ca punct de plecare, îl găsești aici:

cuvinte.scoreapp.com

Cum să folosești acest ghid ca instrument?

Acest ghid nu este ceva de citit o dată și uitat într-un folder. Este conceput ca un instrument de practică pe care îl poți deschide oricând ai nevoie sau ai o situație dificilă. Iată cum să îl folosești:

Citește cu creionul în mână (sau cu o notă deschisă pe telefon). La fiecare capitol există exerciții cu propoziții de completat. Nu le sări. Un pic de disconfort acum te va „salva” mai târziu!

Caută situațiile care seamănă cu viața ta. Ghidul conține 46 de situații sociale distincte din relații de cuplu, familie, prietenii, locul de muncă și mediul online. Nicio situație nu se repetă. Folosește indexul tematic de la final ca să găsești rapid situațiile relevante pentru tine: după categorie (partener, copil, serviciu, conflict) sau după concept CNV (observație, nevoie, cerere, empatie).

Înțelege cele trei variante ale fiecărei situații:

- ✗ AȘA NU: reacția spontană, familiară, în limbajul Șacalului
- ● CNV, CEI 4 PAȘI: formularea completă, cu cei patru pași vizibili
- ♦ GIRAFEZĂ DE STRADĂ: e același mesaj, dar în limbaj uman, fără să sune din manual.

Nu îți propune să devii perfect. Propune-ți să devii mai conștient. O singură schimbare mică într-o conversație importantă poate schimba direcția întregii relații.

Cuprins

46 de situații sociale, 4 abilități, instrumente practice

Pagina de început 2

Cum să folosești acest ghid 2

Capitol 0: Ce este Comunicarea Nonviolentă și cum funcționează 4

- 0.1 De ce uneori cuvintele noastre rănesc 5
- 0.2 Ce este CNV și de unde vine 5
- 0.3 Șacalul și Girafa: două moduri de a vorbi și de a asculta 5
- 0.4 Cei 4 pași ai procesului CNV 6
- 0.5 Observații vs. judecăți 7
- 0.6 Sentimente reale vs. gânduri deghizate 8
- 0.7 Tabel: Cum mă simt? Vocabularul emoțiilor 9
- 0.8 Tabel: De ce am nevoie? Harta nevoilor universale 10
- 0.9 Cum traduci un reproș în emoție și nevoie 11
- Exerciții Capitol 0 12

Capitol 1: Spune ce simți, fără să acuzi 13

- 1.1 Cum îți exprimi ceea ce simți cu adevărat 14
- 1.2 Diferența dintre o cerere și o pretenție 20
- Exerciții Capitol 1 22

Capitol 2: Când apare conflictul: cum rămâi om, nu adversar 23

- 2.1 Ce se află cu adevărat în spatele unui conflict 24
- 2.2 Cum faci din conflict un punct de reconectare 28
- Exerciții Capitol 2 31

Capitol 3: Emoțiile tale sunt informații, nu obstacole 32

- 3.1 Cum recunoști ce simți înainte să explodezi 33
- 3.2 Cum ascuți cu adevărat, chiar și când este greu 37
- Exerciții Capitol 3 40

Capitol 4: Conexiunea reală: cum construiești relații care țin 41

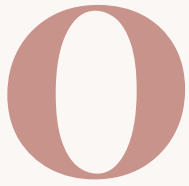
- 4.1 Cum oferi empatie fără să o rezolvi pe a ta 42
- 4.2 Cum cultivi zilnic conexiunea în relațiile tale 46
- Exerciții Capitol 4 50

Pasul următor: ce poți face de aici înainte 51

Despre autor 53

Bibliografie 54

Index tematic 55



Ce este Comunicarea Nonviolentă și cum funcționează

Fundamente pentru oricine aude de CNV pentru prima dată

0.1 De ce uneori cuvintele noastre rănesc, chiar și când nu vrem asta

Probabil că ai trăit cel puțin o dată această situație: ai spus ceva cu intenție bună și totuși interlocutorul ți-a spus că s-a simțit atacat, ignorat sau rănit. Sau invers: cineva ți-a spus ceva și tu ai simțit o strângere în piept, deși tehnic nu s-a spus nimic urât.

Nu înseamnă că ești un om rău sau că ești înconjurat de oameni răi. Înseamnă că felul în care comunicăm în mod implicit, cel pe care l-am preluat de acasă, de la școală, în cultura în care am crescut, nu are întotdeauna ca prioritate intenția de a produce conectare cu alte persoane.

Majoritatea dintre noi am învățat să folosim frecvent comparații, evaluări și judecăți. „Ești o leneșă.” „Ai putea face mai mult.” „De ce nu ești și tu ca sora ta?” Aceste formule ne sunt familiare pentru că le-am auzit toată viața și le folosim fără să ne dăm seama, chiar și când vrem să ajutăm sau să rezolvăm ceva.

„Comunicarea Nonviolentă (CNV)” oferă o alternativă. Nu o rețetă magică și niciun limbaj artificial, ci o modalitate de a deveni mai conștient de ce se întâmplă în tine și de a exprima asta într-un fel care construiește punți de legătură cu alți oameni, nu ziduri.

0.2 Ce este CNV și de ce a creat-o Marshall Rosenberg

„Comunicarea Nonviolentă (CNV)” este o metodă de comunicare conștientă dezvoltată în anii '60-'70 de către psihologul american Marshall B. Rosenberg. El a lucrat cu comunități aflate în diverse conflicte: școli segregate rasial, zone de război, organizații internaționale. A observat că, indiferent de context, conflictele izbucnesc și se mențin din aceeași cauză: oamenii nu știu să-și exprime nevoile fără să atace sau să se scuze.

Metoda lui Rosenberg pornește de la o idee simplă și profundă: în spatele oricărui comportament uman, oricât de dificil sau violent este, există o nevoie neîmplinită. Când înțelegem asta, atât despre noi, cât și despre ceilalți, conversația se poate schimba radical.

Termenul „nonviolentă” nu se referă doar la violența fizică. Se referă la orice formă de comunicare care rănește, umilește, manipulează sau creează distanță, inclusiv tonul condescendent, tăcerea cu scopul de a pedepsi sau reproșul îmbrăcat într-o întrebare retorică.

CNV nu înseamnă să fii mereu calm sau să eviți conflictul. Înseamnă să poți fi autentic și, în același timp, să rămâi în contact real cu celălalt.

0.3 Șacalul și Girafa: două moduri de a vorbi și de a asculta

Marshall Rosenberg folosea două metafore pentru a descrie cele două tipuri de comunicare pe care le practicăm cu toții, uneori în aceeași zi, uneori în aceeași conversație.

Girafa este animalul de uscat cu cea mai mare inimă. În limbajul CNV, girafa reprezintă comunicarea care vine din inimă: conștientă, directă, bazată pe observații, sentimente și nevoi. Girafa vorbește despre sine fără să atace și ascultă pe celălalt fără să judece.

Șacalul este un supraviețuitor, dar nici într-un caz nu este un dușman. Este simbolul unui mod de comunicare pe care toți l-am preluat din jur, adesea ca mecanism de supraviețuire: cu judecăți, comparații, acuze, atacuri sau tăcere cu subînțeles. Șacalul nu este răutăcios, ci speriat sau obosit. Vorbește în etichete: „Ești egoist”, „Nu ești niciodată atent”, „Mereu la fel.”

Cum sună Șacalul:

„Nu îți pasă de nimeni. Tot ce faci este să te gândești la tine.”

Cum sună Girafa:

„Când am vorbit ieri și conversația s-a oprit brusc, am simțit tristețe. Am nevoie să știu că ce spun contează pentru tine. Poți să îmi spui ce s-a întâmplat?”

Diferența dintre ele nu este că Girafa este „drăguță” și Șacalul este „rău”. Diferența este că Girafa creează condițiile pentru un dialog real, iar Șacalul duce mai degrabă la apărare și contraatac.

Important de înțeles: **nimeni nu vorbește tot timpul în Girafă**. Nu asta este scopul. Scopul este să recunoști când gândești sau vorbești în Șacal, să înțelegi ce nevoie stă în spatele acelui mod de a vorbi și să poți alege, măcar uneori, o altă cale.

În tot acest ebook, vei găsi situații prezentate în ambele registre. Varianta „Așa NU” este comunicarea în Șacal, cea mai naturală și mai familiară. Variantele CNV și „**Girafeza de stradă**” sunt comunicări în Girafă: una mai academică, una mai naturală, dar ambele au aceeași origine.

Ce înseamnă „Girafeza de stradă”?

Este același mesaj CNV, dar exprimat în limbaj uman, cald, firesc în română, fără să etichetezi pașii sau să sune ca din manual.

Nu spui: „Observația mea este că... Sentimentul meu este de...”.

Spui pur și simplu ce simți și ce ai nevoie, în cuvintele tale, cu tonul tău.

E tot bazat în CNV, dar nu o percepi ca pe o tehnică.

Acesta este nivelul spre care te îndrepti cu practica.

0.4 Cei 4 pași ai procesului CNV

Procesul CNV este structurat în patru componente. Ele pot fi folosite atât în comunicarea cu sine (sau „Auto-empatie”), pentru a te exprima către alții (așa-numita „Exprimare autentică”), cât și pentru a asculta și înțelege pe cineva (sau „Ascultarea empatică”).

1. Observația

Describe ce s-a întâmplat concret, fără să evaluezi sau să judeci. Ce ai văzut, auzit sau observat, ca și când „ai fi” o cameră video, nu un comentator.

Exemplu: „Ieri ai venit acasă și nu ai vorbit cu mine toată seara” — în loc de „Ești rece și distant.”

2. Sentimente și emoții

Exprimă ce simți în legătură cu cea observație. Nu ce crezi, nu ce gândești, ci ce trăiești efectiv, ca emoție sau stare interioară.

Exemplu: „Am un sentiment de singurătate și îngrijorare” — în loc de „Mă simt ignorată” (care ascunde o judecată despre intenția sau acțiunea celuilalt).

3. Nevoia

Identifică nevoia ta neîmplinită care se află în spatele sentimentului. Nevoile sunt universale, precum conexiune, siguranță, respect, autonomie, sens.

Exemplu: „...pentru că am nevoie de conectare și de prezență la sfârșitul zilei.”

4. Cerință

Formulează o cerere clară, concretă, realizabilă, nu o pretenție sau vreo plângere. O cerere autentică lasă întotdeauna loc pentru „nu” din partea celuilalt și e considerată un început de dialog spre împlinirea mutuală a nevoilor noastre.

Exemplu: „Poți să îmi spui ce s-a întâmplat, chiar și în câteva cuvinte?”

*Pus împreună, un mesaj CNV sună astfel:
„Ieri ai venit acasă și nu ai vorbit cu mine toată seara. Mă simt
singură și îngrijorată, pentru că am nevoie de conectare la sfârșitul
zilei. Poți să îmi spui ce s-a întâmplat?”*

0.5 Observații vs. judecăți: o diferență care schimbă totul

Una dintre cele mai practice și, în același timp, cele mai dificile abilități din CNV este să observi fără să judeci. Nu pentru că judecățile ar fi rele în sine, ci pentru că atunci când le exprimăm direct, celălalt intră imediat în defensivă și conversația se blochează înainte să înceapă cu adevărat.

O judecată este o interpretare prezentată ca faptă. O observație însă descrie exact ce s-a întâmplat, independent de interpretare.

Uită-te la următorul tabel. Observi diferența? Observația nu elimină problema, dar o face mai clară și mai ușor de abordat împreună.

Judecată	Observație
„Ești mereu neglijent.”	„În ultimele două săptămâni, facturile nu au fost plătite la timp.”
„Nu te interesează familia.”	„Ai lipsit de la trei cine de familie în această lună.”
„Ești imposibil de mulțumit.”	„Când ți-am arătat proiectul, ai spus că nu este suficient de bun.”
„Nu mă ascuți niciodată.”	„Ieri, când vorbeam, erai cu privirea la telefon.”

0.6 Sentimente reale vs. gânduri deghizate în sentimente

O altă distincție esențială în CNV: diferența dintre sentimentele autentice și așa-numitele „pseudo-sentimente” sau gânduri deghizate în sentimente. Pseudo-sentimentele conțin, de obicei, o interpretare ascunsă despre comportamentul celuilalt. Sună ca emoții, dar de fapt sunt judecăți mascate.

Pseudo-sentiment	Sentiment autentic
„Mă simt ignorată.”	Simt tristețe, singurătate.
„Mă simt manipulată.”	Simt confuzie și îngrijorare.
„Mă simt atacată.”	Simt teamă și tensiune.
„Mă simt trădată.”	Simt durere și dezamăgire.
„Mă simt nerespectată.”	Simt frustrare și tristețe.

Diferența contează pentru că pseudo-sentimentele îl învinuiesc pe celălalt în mod implicit: „tu m-ai ignorat, tu m-ai manipulat”. Sentimentele autentice însă îți exprimă starea ta interioară și îl invită pe celălalt să înțeleagă ce trăiești, nu să se apere sau justifice.

0.7 Cum mă simt? Vocabularul emoțiilor

Unul dintre cele mai practice instrumente din CNV este să-ți extinzi vocabularul emoțional. Cu cât știi să numești mai precis ce simți, cu atât poți comunica mai clar și mai autentic. Tabelul de mai jos nu este o listă de bifat, ci este o oglindă spre a te cunoaște mai bine.

CÂND NEVOILE ÎMI SUNT ÎMPLINITE	CÂND NEVOILE NU ÎMI SUNT ÎMPLINITE
AFEȚIUNE: prietenie, iubire, tandrețe, căldură, înduioșare	ABSENȚĂ: apatie, plictiseală, indiferență, amorțeală, retragere
INTERES: curiozitate, fascinație, stimulare, inspirație	JENĂ: rușine, vinovăție, sfială
BUCURIE: vioiciune, amuzament, entuziasm, fericire, veselie, motivație, mulțumire, încântare	FRICĂ: spaimă, teamă, panică, paralizie, îngrijorare, tensiune
RECUNOȘTINȚĂ: apreciere, acceptare	DURERE: devastare, rănire, singurătate, regret, remușcare
SPERANȚĂ: încurajare, optimism, așteptare	DORINȚĂ: invidie, gelozie, dor
PACE: calm, confort, centrare, liniște, împlinire, relaxare, satisfacție	TRISTEȚE: deprimare, descurajare, dezamăgire, melancolie, nefericire
ODIHNĂ: alertă, energie, revigorare, prospețime, putere	STRES / OBOSEALĂ: epuizare, copleșire, neliniște, uzură
ENERVARE (semnal, nu identitate): frustrare, nerăbdare, iritare	VULNERABILITATE: fragilitate, neajutorare, nesiguranță, sensibilitate

Atenție: Cuvinte precum ignorată, manipulată, trădată, neapreciată, respinsă nu sunt sentimente: sunt percepții despre comportamentul altcuiva. Ele ascund o judecată. Încearcă să mergi mai adânc: ce trăiești cu adevărat când spui că te simți „ignorată”? Poate tristețe, singurătate sau teamă. Acolo este sentimentul real.

0.8 De ce am nevoie? Harta nevoilor universale

Nevoile nu sunt capricii egoiste și nu sunt slăbiciuni. Sunt forțe vii care stau în spatele oricărui sentiment, oricărei reacții și oricărei cereri. Când o nevoie este împlinită, simți bunăstare. Când nu este, apare un semnal sub formă de emoție, tensiune sau conflict intern. CNV te invită să înveți să citești acel semnal.

CATEGORIE	NEVOI INCLUSE
SUBZISTENȚĂ / SĂNĂTATE	hrană, odihnă și somn, adăpost, exercițiu fizic, bunăstare, vitalitate, sprijin
SIGURANȚĂ / SECURITATE	confort, încredere, siguranță emoțională, ordine și structură, predictibilitate, stabilitate, protecție
ODIHNĂ / RECREERE	relaxare, joacă, umor, mișcare, calm, echilibru, simplitate, spațiu, liniște
DRAGOSTE / ÎNGRIJIRE	afecțiune, căldură, apropiere, companie, compasiune, intimitate, recunoaștere, grijă, respect, valorizare
EMPATIE / ÎNȚELEGERE	a fi auzit/ă, a fi văzut/ă, claritate, confirmare, prezență, receptivitate, sensibilitate
COMUNITATE / APARTENENȚĂ	cooperare, includere, armonie, reciprocitate, parteneriat, participare, sprijin, sinceritate
AUTONOMIE / AUTENTICITATE	alegere, libertate, onestitate, independență, integritate, congruență, putere personală
CREATIVITATE / JOACĂ	aventură, descoperire, inițiativă, inspirație, pasiune, spontaneitate, inovație
SCOP / CONTRIBUȚIE	realizare, creștere, învățare, eficiență, excelență, stimă de sine, apreciere, măiestrie

Data viitoare când simți o emoție intensă, întreabă-te:

„Ce nevoie de-a mea nu este împlinită acum?”

Caută în tabelul de mai sus.

Răspunsul îți va spune mai mult decât orice analiză îndelungată.

0.9 Cum traduci un reproș sau critică în emoție și nevoie

Unul dintre cele mai concrete exerciții de introducere în CNV este să înveți să „traduci”, adică să iei un reproș sau o acuză sau o critică și să descoperi ce sentimente și ce nevoi se ascund în spatele cuvintelor. Scopul „traducerii” nu este pentru a le înghiți sau a le ignora, ci pentru a le putea exprima într-un mod care invită la dialog, nu la luptă.

În CNV această tehnică se mai numește uneori „traducere din șacal în girafă”: din limbajul care atacă și judecă, în limbajul care dă claritate și conectează oameni.

Iată cinci exemple din situații obișnuite:

 REPROȘUL	 TRADUCEREA CNV
<p>„Nu te interesează niciodată cum mă simt.”</p>	<p>Sentimentul: tristețe, singurătate Nevoia: a fi auzit/ă, conexiune, empatie Spus cu CNV: „Când îți povestesc ceva important și nu primesc răspuns, simt singurătate. Am nevoie să știu că ce spun contează pentru tine.”</p>
<p>„Ești imposibil de mulțumit, orice fac nu e bine.”</p>	<p>Sentimentul: frustrare, descurajare Nevoia: recunoaștere, apreciere, încurajare Spus cu CNV: „Când efortul pe care l-am depus nu este menționat, simt descurajare. Aș avea nevoie să aud din când în când că ceea ce fac contează.”</p>
<p>„Mă ignori complet când ești cu telefonul.”</p>	<p>Sentimentul: tristețe, îngrijorare Nevoia: prezență, conexiune, a fi văzut/ă Spus cu CNV: „Când vorbesc și tu ești cu privirea la telefon, simt tristețe. Am nevoie să simt că ești prezent cu mine când suntem împreună.”</p>
<p>„Nu poți să fii niciodată la timp, nu mă pot baza pe tine.”</p>	<p>Sentimentul: frustrare, dezamăgire Nevoia: respect, fiabilitate, predictibilitate Spus cu CNV: „Când aștept și nu ajungi la ora stabilită, simt frustrare și dezamăgire. Am nevoie să știu că mă pot baza pe ce am stabilit împreună.”</p>
<p>„Nu-ți pasă de familie, ești mereu ocupat cu altceva.”</p>	<p>Sentimentul: tristețe, singurătate, teamă Nevoia: apartenență, intimitate, timp de calitate Spus cu CNV: „Când suntem împreună și gândurile tale par să fie în altă parte, simt singurătate și tristețe. Îmi doresc să avem timp în care să fim cu adevărat prezenți unul pentru celălalt.”</p>



Exerciții practice

Exercițiul 1: Vocabular emoțional

Gândește-te la o situație recentă în care ai simțit o emoție puternică. Uită-te în tabelul de emoții și notează:

„În acea situație, simțeam:”

Exercițiul 2: Nevoia din spatele emoției

Pornind de la emoțiile identificate, caută în tabelul de nevoi:

„Nevoia mea neîmplinită în acea situație era probabil:”

Exercițiul 3: Traducere proprie

Alege un reproș pe care l-ai spus sau l-ai auzit recent:

„Reproșul a fost: ”

Sentimentul din spate era: ”

Nevoia neîmplinită era: ”

Traducerea în limbaj CNV ar putea suna: ”

Exercițiul 4: Pseudo-sentimente

Identifică un pseudo-sentiment pe care îl folosești des:

„Când spun că mă simt, de fapt trăiesc,
pentru că am nevoie de ”

Invitație la reflecție

Ce a rezonat cel mai mult din acest capitol? Ce vrei să exersezi până la data viitoare când te confrunți cu o situație tensionată? Nu trebuie să schimbi totul deodată — o singură observație mai precisă poate schimba o întreagă conversație.

1

Spune ce simți, fără să acuzi

Abilitatea de a-ți exprima clar sentimentele și nevoile

Introducere: cum arată viața cu și fără această abilitate

De ce contează cum te exprimi

Există o diferență uriașă între a spune ce simți și a arunca în celălalt ceea ce simți. Ambele pornesc din același loc, dintr-o emoție reală, dintr-o nevoie neîmplinită. Dar una deschide o conversație, iar cealaltă aproape sigur o închide.

Când această abilitate este prezentă în viața ta, observi că oamenii din jur primesc mai ușor ceea ce le spui. Nu se mai apără, nu mai contraatacă, nu mai tac cu subînțeles. Conversațiile dificile devin posibile. Nu ușoare, ci posibile.

Când această abilitate lipsește, chiar și cele mai simple nemulțumiri se transformă în tensiune. Nu pentru că intenția ar fi rea, ci pentru că forma în care exprimăm ceva, contează la fel de mult ca și conținutul.

Acest capitol îți oferă instrumente concrete pentru a trece de la exprimarea reactivă la exprimarea conștientă: în relația cu partenerul, cu copilul, la locul de muncă și în orice altă situație în care ai nevoie să spui ceva important fără să rănești.

1.1 Cum îți exprimi ceea ce simți cu adevărat

Descriere concept

CNV face o distincție clară între a vorbi despre tine și a vorbi din tine. Când vorbești din tine, pornești de la ce simți și de ce ai nevoie. Când vorbești despre tine în raport cu celălalt, ajungi de obicei la reproș, chiar dacă nu vrei asta.

Formulele clasice de tip „tu nu...”, „tu mereu...”, „tu niciodată...” sunt semnale că am ieșit din contact cu noi înșine și am intrat în modul de evaluare. CNV ne invită să facem drumul invers: să identificăm mai întâi ce simțim și ce nevoie avem, apoi să exprimăm asta direct.

O exprimare CNV completă urmează logica: „Când observ X, simt Y, pentru că am nevoie de Z. Ai putea să faci W?” Nu este un șablon rigid, ci o busolă internă.

Situația 1: Partenerul vine târziu acasă fără să anunțe

X AȘA NU

Ai intrat pe ușă și primul lucru pe care l-ai auzit a fost: „Iar ai întârziat! Nu ești capabil să dai un simplu telefon? Nu ții cont de nimeni!”

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „Azi ai ajuns acasă la ora 21:00, fără să trimiți un mesaj.”

Sentiment: „Simt îngrijorare și tensiune.”

Nevoie: „Am nevoie de predictibilitate și de siguranță emoțională.”

Cerere: „Data viitoare, poți să îmi trimiți un mesaj când știi că întârzi?”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Când ajungi târziu și nu știu nimic de tine, sunt îngrijorată. Nu îți cer să fii mereu la timp, ci doar să îmi dai de știre. Poți face asta?”

Situația 2: Copilul refuză să își facă temele

X AȘA NU

„De câte ori trebuie să îți spun? Ești leneș și iresponsabil! Dacă nu îți faci temele acum, nu mai pui mâna pe calculator săptămâna asta!”

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „Sunt deja trei seri în care temele nu sunt făcute la ora 21:00.”

Sentiment: „Simt frustrare și îngrijorare.”

Nevoie: „Am nevoie să știu că ai tot sprijinul în ce privește școala.”

Cerere: „Poți să îmi spui ce face temele dificile acum? Vreau să înțeleg.”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Văd că temele tot nu sunt făcute și simt îngrijorare. Nu vreau să te prezez, vreau să înțeleg ce se întâmplă. Ce e mai greu la teme în perioada asta?”

Situația 3: Un coleg îți ia creditul pentru munca ta

X AȘA NU

Leși din ședință și îi spui kolegei: „Ești incredibilă! Ai prezentat munca mea ca și cum ar fi a ta. Ești o oportunistă!”

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „În ședința de azi, ideile pe care le-am trimis prin email săptămâna trecută au fost prezentate fără să fiu menționată.”

Sentiment: „Simt dezamăgire și neliniște.”

Nevoie: „Am nevoie ca munca mea să fie recunoscută.”

Cerere: „Poți să menționezi în emailul de follow-up că acele idei au venit din propunerea mea?”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Am observat că ideile mele din email nu mi-au fost atribuite în ședință. Simt dezamăgire și aș vrea să fie clarificat asta. Poți să faci o mențiune în comunicarea de după ședință?”

Situația 4: Șeful nu recunoaște efortul depus

X AȘA NU

„Am muncit trei săptămâni la proiectul ăsta și nici măcar un cuvânt. Ce rost mai are să depui efort dacă nu contează pentru nimeni?”

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „Proiectul a fost predat acum două săptămâni și nu am primit niciun feedback.”

Sentiment: „Simt descurajare și incertitudine.”

Nevoie: „Am nevoie de recunoaștere și de claritate cu privire la cum a fost primit.”

Cerere: „Ai putea să îmi transmiți câteva gânduri despre proiect?”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„A trecut ceva timp de când am predat proiectul și nu am primit feedback. Sunt confuz și aș aprecia să știu cum a fost primit. Avem câteva minute să discutăm?”

Situația 5: Un client te tratează cu superioritate

X AȘA NU

Clientul ridică tonul și tu răspunzi: „Nu accept să fiu tratată așa! Dacă nu ești mulțumit, caută pe altcineva!”

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „În ultimele 10 minute, fiecare propunere pe care am făcut-o a primit un răspuns de tip: «Asta nu merge, nu înțelegeți ce îmi trebuie».”

Sentiment: „Simt tensiune și disconfort.”

Nevoie: „Am nevoie de respect reciproc în această conversație.”

Cerere: „Aș vrea să luăm o pauză scurtă și să reîncepem cu o descriere mai detaliată a nevoilor tale. Pot să te ajut mai bine așa.”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Observ că nu am ajuns încă la ce ai nevoie și simt că tensiunea crește. Aș vrea să înțeleg mai bine ce cauți. Poți să îmi descrii situația de la zero, cu cuvintele tale?”

Situația 6: Prietena care anulează des la ultimul moment

X AȘA NU

„Ești imposibilă! De fiecare dată la fel! Nu mai am chef să planific nimic cu tine, oricum nu te ții de cuvânt.”

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „În ultimele două luni, de patru ori ai anulat întâlnirea noastră în ziua în care era programată.”

Sentiment: „Simt tristețe și un pic de singurătate.”

Nevoie: „Am nevoie să simt că prietenia noastră este și la tine o prioritate.”

Cerere: „Când știi că există șanse să nu ajungi, poți să mă anunți mai devreme?”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Când anulezi în ultima clipă, simt tristețe. Nu este un reproș; este ceva ce observ și îmi doresc să discutăm. Cum am putea face altfel?”

Situația 7: Spui „nu” fără să te simți vinovat/ă

X AȘA NU

Colegul îți cere ajutor cu un proiect suplimentar și tu răspunzi: „Bine, mă ocup eu...” (deși ești deja copleșit/ă, iar în interior fierbi).

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „Am deja trei termene limită în această săptămână.”

Sentiment: „Simt copleșire la gândul că adaug ceva în plus.”

Nevoie: „Am nevoie să îmi protejerez capacitatea de a livra ce deja e asumat.”

Cerere: „Nu pot prelua asta acum. Poți să verifici cu altcineva sau să revenim săptămâna viitoare?”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Apreciez că te-ai gândit la mine, dar sunt la capacitate maximă acum. Nu pot să preiau asta fără să compromit ce am deja. E vreun alt mod în care te-aș putea sprijini?”

Situația 8: Te simți ignorat/ă în conversație

X AȘA NU

Ești la o cină de familie și nimeni nu îți ia în seamă opinia. La un moment dat izbucnești: „Nici nu are rost să spun ceva, oricum nu mă ascultă nimeni!”

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „De câteva ori în această seară, când am început să vorbesc, conversația a continuat ca și cum nu aș fi spus nimic.”

Sentiment: „Simt tristețe și un sentiment de invizibilitate.”

Nevoie: „Am nevoie să simt că prezența și opinia mea contează.”

Cerere: „Aș vrea să pot termina un gând fără să fiu întrerupt/ă. Se poate?”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Simt că nu am reușit să intru în conversație în seara asta și asta mă întristează. Nu spun că este intenționat, dar aș vrea să fiu auzit/ă. Pot să spun ceva acum până la capăt?”

Situația 9: Ceva spus pe social media te-a rănit

X AȘA NU

Cineva lasă un comentariu critic la o postare a ta și tu răspunzi public: „Tipic pentru oamenii care nu au nimic mai bun de făcut decât să comenteze viața altora!”

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „Ai scris în comentariu că ceea ce am distribuit este «superficial și fără substanță».”

Sentiment: „Simt rănire și surpriză.”

Nevoie: „Am nevoie de respect în comunicare, chiar și în dezacord.”

Cerere: „Dacă ai un punct de vedere diferit, îl primesc cu deschidere, dar formulat respectuos.”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Am citit comentariul tău și sunt surprinsă. Nu cer să fii de acord cu mine, ci să exprimi dezacordul fără să mă minimizezi pe mine sau cu ceea ce am scris. Poți face asta?”

Situația 10: Ceri ceva de care ai nevoie, fără să te scuzi că ceri

X AȘA NU

„Știu că ești ocupat și probabil nu vrei, și înțeleg dacă nu poți, dar... nu știu, poate ai putea la un moment dat, dacă nu e prea mult...” (cerere îngropată în scuze)

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „Sunt în mijlocul unui proiect dificil și am nevoie de o opinie din afară.”

Sentiment: „Simt incertitudine și confuzie.”

Nevoie: „Am nevoie de claritate și de sprijin în luarea unei decizii.”

Cerere: „Ai 20 de minute să vorbim despre asta în această săptămână?”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Am nevoie de ajutorul tău cu ceva. Ai disponibilitate pentru 20 de minute în această săptămână? Este important pentru mine să aud opinia ta.”

Situația 11: Părinte care comentează alegerile tale de adult

x AȘA NU

Părintele spune: „Iar faci numai cum vrei tu. Ți-am spus de la bun început că nu iese bine.” Și tu răspunzi: „Lasă-mă în pace! Este viața mea, nu a ta!”

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „Când îți spun despre o decizie pe care am luat-o, de obicei urmează o critică sau o comparație cu ce ar fi trebuit să fac altfel.”

Sentiment: „Simt tristețe și oboseală.”

Nevoie: „Am nevoie de sprijin, nu de evaluare, când îți împărtășesc ceva din viața mea.”

Cerere: „Poți să mă ascuți fără să îmi spui ce ar fi trebuit să fac diferit?”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Îți spun asta pentru că îmi pasă de relația noastră: când primesc critică după ce îți spun ceva, simt că nu mai vreau să îți spun. Nu asta îmi doresc. Ai putea să mă ascuți fără să vii cu evaluări la adresa mea?”

1.2 Cererile clare vs. pretențiile ascunse

Descriere concept

Una dintre cele mai frecvente surse de frustrare în relații este confuzia dintre cereri și pretenții. O cerere spune: „Aș vrea X. Ești de acord?” O pretenție spune: „Dacă nu faci X, vei suporta consecințele.”

Din exterior, uneori sună la fel. Diferența nu este în cuvinte, ci în ce se întâmplă când celălalt spune „nu”. Dacă un „nu” din partea celuilalt te face să te superi, să te retragi sau să vrei să pedepsești, atunci cererea era de fapt o **pretenție deghizată**.

CNV nu înseamnă că nu ai voie să fii dezamăgit când cineva nu poate sau nu vrea să răspundă nevoii tale. Înseamnă că respecti libertatea celuilalt de a alege și de a căuta alte soluții pentru nevoia ta, fără să îl pedepsești.

O cerere autentică are trei calități:

- Este concretă: spune exact ce vrei, nu în general
- Este realizabilă: este ceva ce celălalt poate face efectiv acum
- Lasă loc pentru „nu”: dacă „nu” este inacceptabil, este o pretenție.

Situația 12: Cerere vs. pretenție față de partener

X AȘA NU

„Vreau să petreci mai mult timp cu mine.” (vag, fără specificitate, sună a reproș)

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „În ultimele două săptămâni, am petrecut împreună mai puțin de două ore fără ecrane.”

Sentiment: „Simt singurătate și dor de conexiune.”

Nevoie: „Am nevoie de timp de calitate împreună.”

Cerere: „Poți rezerva vineri seara, fără telefoane, să facem ceva împreună, fie și doar o plimbare?”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Simt că ne-am îndepărtat puțin și îmi lipsește conexiunea dintre noi. Vineri seara ar putea fi doar pentru noi? Fără telefoane, fără alte planuri. Ce zici?”

Situația 13: Cerere clară la locul de muncă

X AȘA NU

„Ar trebui să fii mai atent la detalii în rapoartele tale.” (evaluare generală, fără cerere concretă)

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „În ultimele trei rapoarte, secțiunea de concluzii nu a inclus datele comparative promise.”

Sentiment: „Simt îngrijorare în legătură cu livrările echipei.”

Nevoie: „Am nevoie de consistență în structura rapoartelor.”

Cerere: „Poți adăuga o secțiune de date comparative în raportul de săptămâna viitoare?”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Am observat că secțiunea de date comparative lipsește din ultimele rapoarte. Ai putea să o incluzi de săptămâna viitoare? Este importantă pentru prezentarea la client.”



Exerciții practice

Exercițiul 1: Exprimarea unui sentiment

„Când se întâmplă, simt,
pentru că am nevoie de"

Exercițiul 2: Transformarea unui reproș

Gândește-te la un reproș pe care l-ai spus recent. Reformulează-l:

„În loc de «Tu mereu...», aș putea spune: Când, simt"

Exercițiul 3: O cerere concretă

Identifică ceva de care ai nevoie de la cineva din viața ta și formulează cererea:

„Am nevoie de, de aceea îți cer concret:
.....până"

Exercițiul 4: Testul cererii autentice

Gândește-te la o cerere pe care o ai față de cineva și răspunde sincer:

„Dacă această persoană mi-ar spune «nu», aș simți"

Asta îmi spune că cererea mea este: o cerere autentică / o pretenție deghizată (încercuiește)."

Exercițiul 5: Pseudo-sentimentul meu de azi

„Astăzi am simțit că sunt"

Sentimentul real din spate era"

Nevoia neîmplinită era"

Invitație la reflecție

Ce situație din capitolul acesta a rezonat cel mai tare cu tine? Alege una singură și exersează-o în această săptămână, nu ca exercițiu de performanță, ci ca act de curiozitate față de tine.

2

Când apare conflictul: cum rămâi om, nu adversar

Abilitatea de a gestiona conflictele cu prezență și respect

Introducere: conflictul nu este un eșec

De ce conflictul nu este ceea ce crezi că este

Conflictul nu înseamnă că relația este greșită sau că ați eșuat. Înseamnă că două persoane au nevoi diferite în același moment și niciuna dintre ele nu știe încă cum să le exprime în așa fel încât amândouă să fie auzite și eventual împlinite.

Când această abilitate este prezentă în viața ta, conflictele nu dispar, ci se transformă. În loc să lase în urmă răni și distanță, ele pot deveni puncte de reconectare. Îți dai seama că cel din fața ta nu este adversarul tău, ci cineva cu propriile nevoi neîmplinite, la fel ca tine.

Când această abilitate lipsește, conflictele fie escaladează rapid spre atac și apărare, fie se îngroapă sub tăcere și resentimente. Ambele variante costă relația pe termen lung.

CNV nu îți promite că vei câștiga orice conflict. Îți oferă ceva mai valoros: posibilitatea de a rămâne în contact cu celălalt, chiar și atunci când nu sunteți de acord.

2.1 Ce se află cu adevărat în spatele unui conflict

Descriere concept

Orice conflict de suprafață ascunde de fapt o lipsă de aliniere la nivel de nevoi. Când doi oameni se ceartă pe cine trebuie să facă curat sau cine trebuie să ia o decizie, de obicei nu se ceartă cu adevărat pe curățenie sau pe decizie. Se ceartă pe respect, pe autonomie, pe recunoaștere sau pe siguranță.

CNV te invită să faci un pas în spate și să te întrebi, în primul rând, față de tine: ce este cu adevărat important pentru mine în această situație? Ce nevoie a mea este atinsă? Și, în al doilea rând, față de celălalt: ce este important pentru el sau ea? Ce nevoie încearcă să protejeze?

Când ambii oameni dintr-un conflict reușesc să-și numească reciproc nevoile, nu pozițiile, spațiul de soluție devine mult mai larg. Nu mai este vorba despre cine are dreptate, ci despre cum pot fi îngrijite ambele nevoi.

Există o formulă simplă de folosit în mijlocul unui conflict:

Înainte de a răspunde, oprește-te și întreabă-te: „Ce este important pentru mine acum?” și „Ce ar putea fi important pentru celălalt?”

Situația 14: Soacra care te compară sau pune la îndoială competența ta

X AȘA NU

Soacra spune la masă: „Pe vremea mea, mamele nu lăseau copiii atât de mult la ecrane. La tine, copilul stă cu tableta toată ziua.” Tu răspunzi imediat: „Mulțumesc pentru sfat, dar mă descurc fără el!”

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „Ai spus că vezi că fiul meu petrece timp la tabletă.”

Sentiment: „Simt tensiune și un pic de rușine.”

Nevoie: „Am nevoie de respect față de alegerile mele ca părinte și de sprijin, nu de o evaluare.”

Cerere: „Te rog să-mi transmiți îngrijorările tale în privat, nu de față cu alții.”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Aud că ești îngrijorată și îmi pasă de asta. Și eu îmi doresc ce este mai bun pentru copilul meu. Dacă ai ceva de spus pe tema asta, mi-ar plăcea să vorbim noi două separat, fără public.”

Situația 15: Vecinul care parchează repetat pe locul tău

X AȘA NU

A patra oară în aceeași lună. Bați la ușa vecinului și spui: „Îți spun pentru ultima oară: locul ăla este al meu! Dacă mai parchezi acolo, o să chem serviciul de ridicări!”

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „De patru ori în această lună, am găsit mașina ta parcată pe locul meu.”

Sentiment: „Simt frustrare și oboseală legat de această situație repetată.”

Nevoie: „Am nevoie să știu că locul meu este respectat.”

Cerere: „Poți să te asiguri că de acum nu mai parchezi acolo? Dacă ai o problemă cu locul tău, poate găsim o altă soluție.”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Vreau să ne fie bine ca vecini, dar simt că trebuie să spun ceva. Locul ăla este al meu și mă încurcă tare de tot când îl găsesc ocupat. Cum să facem să fie bine pentru toată lumea?”

Situația 16: Dezacord profund cu partenerul pe educația copilului

X AȘA NU

„Tu mereu iei partea lui și îl răsfeți! Dacă tot timpul îi dai ce vrea, nu o să învețe nicio limită!”

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „Azi, când i-am spus că nu poate merge la joacă până nu termină temele, tu ai intervenit și i-ai spus că poate merge.”

Sentiment: „Simt confuzie și îngrijorare.”

Nevoie: „Am nevoie ca deciziile noastre legate de educația lui să fie coerente și luate împreună.”

Cerere: „Aș dori să vorbim noi doi înainte de a schimba o regulă pe care am stabilit-o împreună, nu în fața lui. E ok asta pentru tine?”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Nu mă simt bine când o decizie pe care o luăm împreună este schimbată fără să știu. Am impresia că ne subminăm reciproc fără să vrem. Putem vorbi despre asta, doar noi doi?”

Situația 17: Conflict cu un coleg pe un proiect comun

X AȘA NU

„Nu înțeleg cum poți să fii de acord cu direcția asta. Este clar greșită și dacă mergem pe ea, o să avem probleme serioase!”

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „Ai propus să lansăm proiectul pe 1 aprilie, fără faza de testare.”

Sentiment: „Simt îngrijorare serioasă.”

Nevoie: „Vreau ca livrabilele noastre să fie solide și ca riscurile să fie evaluate și minimizate înainte de lansare.”

Cerere: „Poți să ne rezervăm 30 de minute să trecem împreună prin riscurile unui lansări fără testare? Aș vrea să ajungem la o decizie pe care amândoi o susținem.”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Am o îngrijorare legată de termenul propus și nu vreau să o îngrop. Poți să-mi asculți raționamentul și cum cred că putem găsi o soluție mai bună împreună?”

Situația 18: Cearta care escaladează rapid

X AȘA NU

Discuția despre bani devine din ce în ce mai aprinsă. Vocea crește, frazele devin mai tăioase. La un moment dat unul dintre voi spune: „Tu ești problema din relația asta!”

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „Observ că în ultimele minute tonul s-a ridicat și amândoi spunem lucruri pe care probabil nu le credem cu adevărat.”
Sentiment: „Simt tensiune și îngrijorare că ne rănim fără să vrem.”
Nevoie: „Am nevoie să fiu mai prezentă cu adevărat în această conversație.”
Cerere: „Putem să facem o pauză de 15 minute și să revenim când suntem amândoi mai calmi?”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Opresc conversația o secundă. Simt că amândoi suntem prea tensionați acum ca să ajungem undeva bun. Am nevoie de 15 minute. Nu plec, mă întorc. Putem continua atunci?”

Situația 19: Conflict cu un prieten vechi pe o temă sensibilă

X AȘA NU

Prietenul îți spune că a fost deranjat de ceva ce ai făcut acum trei luni. Tu răspunzi defensiv: „Serios? Acum îmi spui? Și tu ai făcut lucruri care m-au deranjat, dar eu nu m-am plâns!”

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „Îmi spui că ai fost afectat de ce s-a întâmplat la aniversarea mea și că nu ai mai spus nimic de atunci.”
Sentiment: „Simt surprindere și o strângere de inimă, pentru că îmi pasă de relația noastră.”
Nevoie: „Am nevoie să înțeleg ce s-a întâmplat pentru tine și să pot repara dacă am greșit ceva.”
Cerere: „Poți să îmi spui mai mult despre ce ai simțit atunci? Vreau să înțeleg, nu să mă justific.”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Mulțumesc că mi-ai spus. Știu că nu e ușor. Vreau să înțeleg ce s-a întâmplat pentru tine, nu să găsesc scuze. Povestește-mi.”

Situația 20: Când ești atacat personal la locul de muncă în context public

x AȘA NU

Într-o ședință, un coleg spune: „Dacă cineva de pe proiect ar fi fost mai atent, nu am fi ajuns în situația asta.” Toată lumea știe că se referă la tine. Tu răspunzi imediat: „Ce vrei să spui cu asta? Dacă ai o problemă cu munca mea, spune-o pe față!”

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „Ai spus că cineva de pe proiect nu a fost atent, în contextul în care toată lumea știe că eu am responsabilitatea.”

Sentiment: „Simt disconfort și dorința de clarificare.”

Nevoie: „Mă ajută să primesc feedback despre munca mea, dar vreau să fie direct și în privat, nu o aluzie publică.”

Cerere: „Dacă ai un feedback specific pentru mine, aș vrea să discutăm față în față după ședință.”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Bănuiesc că remarcă ta a fost adresată mie. Dacă am greșit ceva, vreau să știu clar despre ce e vorba pentru că vreau să remediez. Putem vorbi după ședință, te rog?”

2.2 Cum faci din conflict un punct de reconectare

Descriere concept

Există o diferență între a rezolva un conflict și a parcurge un conflict împreună. Rezolvarea urmărește un câștigător și un răspuns definitiv. Parcurgerea urmărește o înțelegere reciprocă și o relație care rămâne intactă după.

CNV propune trei tactici în mijlocul unui conflict:

- Prima tactică: **empatie înainte de soluție**. Înainte de a propune orice rezolvare, asigură-te că celălalt se simte auzit. O persoană care nu se simte auzită nu poate auzi, la rândul ei.
- A doua tactică: **nevoile înainte de soluții**. Conflictul se blochează când fiecare apără o soluție proprie. Se deblochează când fiecare exprimă o nevoie. Două soluții opuse pot satisface adesea aceleași nevoi, dacă știi care sunt nevoile.
- A treia tactică: **cereri, nu concesi**. Nu cere celuilalt să renunțe la ceea ce are nevoie. Cere ceva concret pe care el sau ea îl poate da fără să se sacrifice.

Conflictele nu se rezolvă când cineva cedează. Se rezolvă când ambii oameni simt că nevoile lor contează în relație.

Situația 21: Conflict mocnit care nu se rezolvă

X AȘA NU

De câteva săptămâni există tensiune între tine și partenerul tău, dar nimeni nu spune nimic. Seara, atmosfera este rece. La un moment dat unul dintre voi explodează pe un motiv minor: „Iar ai lăsat vasele în chiuvetă!”

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „Observ că în ultimele săptămâni suntem mai distanți și că vorbim mai puțin decât de obicei.”

Sentiment: „Simt îngrijorare și tristețe.”

Nevoie: „Am nevoie să știu că suntem bine și că putem vorbi despre ce se întâmplă între noi.”

Cerere: „Poți să rezervi o seară în care să vorbim, nu despre probleme concrete, ci despre cum ne simțim?”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Simt că ceva nu este în regulă între noi de ceva timp și mă afectează. Nu știu sigur ce este. Ai vrea să vorbim? Nu ca să rezolvăm ceva, ci să ne auzim.”

Situația 22: Dezacord cu superiorul pe o decizie de proiect

X AȘA NU

Șeful anunță o schimbare de direcție care ți se pare greșită. Ieși din birou și le spui colegilor: „Iar o decizie luată fără să întrebe pe nimeni. O să iasă haos, exact ca data trecută.”

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „Ai anunțat că schimbăm abordarea pe proiect fără o consultare prealabilă cu echipa.”

Sentiment: „Simt îngrijorare în legătură cu impactul acestei schimbări.”

Nevoie: „Am nevoie să înțeleg raționamentul din spate și să pot contribui cu perspectiva mea.”

Cerere: „Ai putea să îmi explici contextul deciziei și să îmi ascuți îngrijorările înainte de implementare?”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Am câteva îngrijorări legate de această schimbare și aș vrea să le exprim înainte să mergem mai departe. Ai câteva minute azi?”

Situația 23: Conflict între doi colegi în care ești mediator

X AȘA NU

Doi colegi se ceartă în birou și tu intervii: „Gata, ajunge! Comportați-vă ca niște adulți și rezolvați-vă problemele fără să ne implicați pe toți!”

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „Observ că există o tensiune puternică între voi și că aceasta afectează și restul echipei.”

Sentiment: „Simt disconfort și îngrijorare pentru dinamica echipei.”

Nevoie: „Am nevoie ca spațiul de lucru să fie unul în care fiecare se simtă în siguranță.”

Cerere: „Aș vrea să vorbim toți trei, pe rând, despre ce se întâmplă. Fiecare să poată spune ce simte fără să fie întrerupt. Suntem de acord?”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Vreau să vă ajut să rezolvați asta, nu să judec pe nimeni. Aș vrea să ascult fiecare perspectivă, pe rând. Poți să începi tu?”

Situația 24: Conflict cu o rudă la o sărbătoare de familie

X AȘA NU

Unchiul face o glumă pe seama ta în fața tuturor. Toată lumea râde. Tu simți rușine și furie și spui: „Știi ce? Îți mulțumesc, chiar aveam nevoie să fiu făcut de râs în familie.”

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „Ai spus în fața familiei că eu sunt «cel mai aiurit din neam».”

Sentiment: „Simt rușine și un pic de furie.”

Nevoie: „Am nevoie de respect și de siguranța că glumele pe seama mea nu sunt un sport de familie.”

Cerere: „Aș vrea să vorbim o secundă deoparte. Nu vreau să fac o scenă, dar vreau să îți spun cum m-am simțit.”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Gluma de adineauri m-a afectat mai mult decât mă așteptam. Nu e nimic grav, dar aș vrea să ști asta de la mine direct.”



Exerciții practice

Exercițiul 1: Nevoile din spatele unui conflict

Gândește-te la un conflict recent. Răspunde:

„În acel conflict, nevoia mea era:
Nevoia celuilalt ar fi putut fi:”

Exercițiul 2: Empatie înainte de soluție

Gândește-te la cineva cu care ai un dezacord. Formulează un mesaj empatic, fără să propui nicio soluție:

„Bănuiesc că pentru tine este important
Și că poate simți”

Exercițiul 3: Pauza în conflict

Data viitoare când simți că o conversație escaladează, folosește această formulă:

„Am nevoie de o pauză de minute. Nu plec, mă întorc. Putem continua la ora?”

Exercițiul 4: O cerere concretă în loc de o concesie

Alege un conflict nerezolvat din viața ta și formulează o cerere reală:

„În loc să cer celuilalt să renunțe la
îi pot cere concret:”

Invitație la reflecție

Care dintre situațiile din acest capitol seamănă cel mai mult cu ceva din viața ta? Nu trebuie să rezolvi acel conflict azi. Dar poți să identifici ce nevoie a ta este implicată și ce nevoie ar putea avea și celălalt. Uneori, această claritate interioară schimbă singură tonul conversației înainte să spui vreun cuvânt.

3

Emoțiile tale sunt informații, nu obstacole

Inteligența emoțională în conversații dificile

Introducere: de ce emoțiile nerecunoscute sabotează orice intenție bună

De ce contează să îți cunoști emoțiile

Poți ști tot ce este de știut despre CNV și totuși să te trezești că reacționezi exact ca înainte: cu voce ridicată, cu tăcere apăsătoare sau cu un reproș aruncat la nervi. Nu pentru că metoda nu funcționează, ci pentru că în momentele de tensiune emoțiile vorbesc înaintea cuvintelor.

Când această abilitate este prezentă în viața ta, emoțiile nu mai sunt dușmanii tăi. Devin mesageri cu informații utile: îți spun ce este important pentru tine, ce nevoie este atinsă, unde ai nevoie de atenție. Le poți citi și acționa datorită lor, nu în ciuda lor.

Când această abilitate lipsește, emoțiile conduc conversația fără să fii invitat. Spui lucruri pe care nu le gândești, iei decizii din furie sau frică și apoi te întrebi de ce lucrurile au escaladat atât de repede.

Acest capitol nu îți cere să nu mai simți furie, tristețe sau frustrare. Îți oferă instrumente ca să poți sta cu acele emoții o secundă mai mult, destul cât să alegi cum să răspunzi, în loc să reacționezi automat.

3.1 Cum recunoști ce simți înainte să explodezi

Descriere concept

Primul pas în inteligența emoțională nu este controlul emoțiilor, ci recunoașterea lor. Nu poți gestiona ceva ce nu ai recunoscut că există.

CNV propune o practică simplă: în momentele tensionate, înainte de orice altceva, pune-ți o singură întrebare internă: **„Ce simt acum?”** Nu ce crezi despre celălalt, nu ce crezi că ar trebui să se întâmple, ci ce emoție este prezentă în corpul tău chiar aici și acum.

Această întrebare pare banală. În practică este revoluționară, pentru că schimbă direcția atenției: de la exterior (celălalt, situația, nedreptatea) spre interior (tu, nevoia ta, starea ta).

A doua întrebare, imediat după, este: **„Ce nevoie a mea este atinsă?”** Furia apare de obicei când o nevoie de respect, autonomie sau corectitudine este încălcată. Tristețea apare când o nevoie de conexiune sau recunoaștere nu este îndeplinită. Anxietatea apare când o nevoie de siguranță sau predictibilitate este amenințată.

*Emoțiile nu sunt probleme de rezolvat. Sunt mesaje de ascultat.
Întrebarea nu este cum scap de această emoție,
ci ce îmi spune ea despre ce am nevoie.*

Situația 25: Furie bruscă fără cauză aparentă

X AȘA NU

Partenerul spune ceva neutru, de tipul: „Tu nu ai închis capacul de la pastă de dinți?” iar tu explodezi disproporționat: „Îmi ajunge! Tot timpul ceva! Nu pot să am o zi liniștită în casa asta!”

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „Observ că reacția mea este mult mai intensă decât situația care a declanșat-o.”

Sentiment: „Simt furie, dar sub ea simt epuizare și copleșire.”

Nevoie: „Am nevoie de odihnă și de spațiu, nu de o altă problemă de gestionat.”

Cerere (față de sine): „Înainte să răspund, iau o pauză de câteva minute și recunosc că nu pastă de dinți este problema reală.”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Îmi cer scuze că am reacționat atât de puternic. Nu era vorba despre asta. Sunt epuizată și m-am descărcat pe tine. Pot să am câteva minute pentru mine și revin?”

Situația 26: Când reacționezi înainte să gândești

X AȘA NU

Într-o ședință, un coleg contrazice o idee a ta în fața echipei. Fără să îți dai seama, tonul tău devine defensiv și tăios: „Evident că nu ai citit propunerea integral, altfel nu ai spune asta.”

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „Colegul a spus că nu este de acord cu abordarea propusă de mine.”

Sentiment: „Simt rușine și iritare.”

Nevoie: „Am nevoie ca munca mea să fie înțeleasă corect înainte de a fi evaluată.”

Cerere: „Aș vrea să clarific câteva aspecte din propunere înainte să continuăm discuția. Pot?”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Vreau să revin la ce am spus adineaori, pentru că nu a ieșit bine. Mă deranjase comentariul, dar nu era un motiv să răspund așa. Hai să discutăm propunerea cu calm.”

Situația 27: Copilul care "trage" de tine când nu mai poți

X AȘA NU

Ai venit acasă după o zi grea. Copilul începe să se plângă că fratele lui i-a luat jucăria. Tu, la limita răbdării, strigi: „Gata! Ajunge! Rezolvați singuri, nu mai pot cu voi!”

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „Observ că sunt la capătul energiei și că orice solicitare în plus mă copleșește acum.”

Sentiment: „Simt epuizare și iritare.”

Nevoie: „Am nevoie de câteva minute de liniște înainte de a putea fi prezentă cu adevărat.”

Cerere: „Vă rog să îmi dați 10 minute. Mă schimb și revin. Atunci putem vorbi despre jucărie.”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Sunt obosită și nu pot fi acum cea de care aveți nevoie. Nu vă ignor. Am nevoie de 10 minute. Revin și apoi vă ascult.”

Situația 28: Simți o strângere în tine, dar nu știi ce o cauzează

X AȘA NU

O prietenă îți povestește cu entuziasm despre o realizare personală și tu simți brusc ceva neplăcut în interior, dar nu știi ce. Devii brusc tăioasă în răspunsuri și conversația se răcește fără vreo explicație.

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „Când am ascultat-o vorbind, am simțit ceva ce nu am recunoscut imediat.”

Sentiment: „Simt invidie, însoțită de rușine că simt invidie.”

Nevoie: „Am nevoie de recunoaștere și de senzația că și eu progrez în cariera mea.”

Cerere (față de sine): „Înainte să o laud sincer, recunosc în privat că și eu am această nevoie și că este firesc să o am.”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

(Spus cu sinceritate, față de prietena ta): "Ești bine că ți-am tăiat din entuziasm adineaori? Am simțit ceva ce nu am știut imediat să numesc, pentru că chiar mă bucur pentru tine. Și da, simt și eu o dorință de realizări proprii. Nu e despre tine."

Situația 29: Frustrarea acumulată care iese din senin

X AȘA NU

De câteva săptămâni reprimi mici nemulțumiri legate de un coleg. Într-o zi, face ceva minor și tu reacționezi disproporționat, în fața celorlalți: „Tipic pentru tine! Ca de obicei, mereu aceeași poveste!”

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „Observ că reacția mea de azi este rezultatul mai multor situații neexprimate din ultimele săptămâni.”

Sentiment: „Simt frustrare acumulată și oboseală.”

Nevoie: „Mi-aș fi dorit să fi exprimat lucrurile astea pe parcurs, nu să le fi tot adunat.”

Cerere: „Îmi cer scuze pentru tonul de adineauri. Aș vrea să vorbim, separat, despre câteva lucruri care m-au deranjat recent. Când ai avea timp?”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Nu a fost corect din partea mea să reacționez așa față de toată lumea. Ce am spus era despre mai multe lucruri neexprimate, nu despre ce s-a întâmplat acum. Pot să îți cer câteva minute să clarificăm?”

Situația 30: Când ești rănit și dai vina pe celălalt

X AȘA NU

Partenera ta uită de o dată importantă pentru tine. Tu spui: „Nu îți pasă de nimic din ce contează pentru mine. Niciodată nu ești atentă!”

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „Azi este aniversarea noastră și nu ai menționat-o.”

Sentiment: „Simt durere și tristețe.”

Nevoie: „Am nevoie să simt că momentele importante pentru mine sunt și pentru tine.”

Cerere: „Poți să îmi spui ce s-a întâmplat? Și aș vrea să discutăm despre cum putem fi mai atenți la lucruri de genul ăsta.”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Simt tristețe pentru că este o zi importantă pentru mine și trecerea ei neobservată m-a afectat. Nu vreau să fac din asta o dramă, dar vreau să știi și poate facem ceva simbolic.”

3.2 Cum ascuți cu adevărat, chiar și când este greu

Descriere concept

Ascultarea autentică este una dintre cele mai rare și mai valoroase abilități din relații. Nu ascultarea pasivă, în care taci și aștepti să vorbești. Ci ascultarea în care ești cu adevărat prezent cu experiența celuilalt, fără să o evaluezi, fără să o compari cu a ta și fără să pregătești soluții.

CNV numește această calitate **prezență empatică**. Ea nu înseamnă că ești de acord cu celălalt. Înseamnă că îi oferi spațiu să fie auzit, înainte de orice altceva.

Cel mai mare obstacol în ascultare nu este lipsa de interes, ci activitatea mentală paralelă: în timp ce celălalt vorbește, mintea ta evaluează, compară, pregătește contraargumente sau se gândește la propria experiență similară. Aceasta nu este ascultare, este așteptare politicoasă.

Un instrument simplu din CNV pentru a verifica dacă ai înțeles corect este **reflectarea sau parafrazarea**: reformulezi cu propriile cuvinte ce ai înțeles că a spus celălalt, fără să adaugi interpretare. „Dacă am înțeles bine, spui că te simți... pentru că ai nevoie de... Așa este?”

*A te simți ascultat este una dintre cele mai profunde nevoi umane.
Când o satisfaci pentru cineva, îi oferi ceva ce nu se poate cumpăra
și nu se uită ușor.*

Situația 31: Vrei să ascuți, dar mintea ta pregătește deja răspunsul

✗ AȘA NU

Partenerul îți povestește despre o situație dificilă de la serviciu. Tu ascuți câteva secunde, după care intervii: „Același lucru mi s-a întâmplat și mie luna trecută. Știi ce am făcut eu? Am...”

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „Observ că am întrerupt pentru că mi-a venit un gând și am simțit nevoia să-l exprim imediat.”

Sentiment: „Simt nerăbdare și dorință de a contribui.”

Nevoie: „Am nevoie să fiu util, dar celălalt are nevoie mai întâi să fie auzit.”

Cerere (față de sine): „Îmi amintesc gândul și îl exprim după ce termină.”

Acum ascult.”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Scuze că am întrerupt. Voiam să spun ceva, dar mai important acum este să te ascult. Continuă, te rog.”

Situația 32: Cineva plânge și nu știi ce să faci

✗ AȘA NU

O prietenă izbucnește în plâns când îți povestește ceva. Tu, stânjenit/ă, spui repede: „Nu plânge, nu e chiar atât de grav. Sigur o să fie bine, ai să vezi!”

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „Prietenă mea plânge și pare că are nevoie să fie cu acea emoție, nu să fie consolată rapid.”

Sentiment: „Simt disconfort în fața durerii ei și dorința de a o face să se simtă mai bine imediat.”

Nevoie: „Am nevoie să știu că pot fi în prezent cu cineva care suferă, fără să rezolv ceva.”

Cerere (față de sine): „Nu spun nimic care să o grăbească să treacă peste emoție. Rămân în prezent.”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

(Stai lângă ea, eventual pui o mână pe umărul ei și spui simplu): „Sunt aici. Nu trebuie să spui nimic dacă nu vrei.”

Situația 33: Tensiune emoțională la locul de muncă

✗ AȘA NU

Observi că un coleg este tensionat de câteva zile, dar nimeni nu spune nimic. Atmosfera devine apăsătoare. Tu te gândești: „Nu e treaba mea; are problemele lui.”

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „În ultimele trei zile, colegul a răspuns mai scurt, a evitat contactul vizual și a mâncat singur la prânz.”

Sentiment: „Simt îngrijorare și un pic de ezitare în a aborda subiectul.”

Nevoie: „Am nevoie ca spațiul de lucru să fie unul în care oamenii se simt văzuți, chiar și când nu le e bine.”

Cerere (către sine): „Pot să-l abordez simplu, fără dramă, și să-i ofer posibilitatea de a vorbi dacă vrea.”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Observ că ești mai retras în ultimele zile. Nu trebuie să îmi spui nimic dacă nu vrei, dar sunt disponibil dacă vrei să vorbim.”

Situația 34: O discuție cu partenerul unde amândoi simțiți că nu sunteți înțeleși

✗ AȘA NU

Vorbiți de 20 de minute și senzația este că nu comunicați deloc. Fiecare explică și celălalt nu înțelege. La un moment dat spui: „Nu are rost să mai vorbim, oricum nu mă înțelegi niciodată.”

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „Observ că amândoi explică la celălalt, dar niciunul dintre noi nu reflectă înapoi ce a auzit.”

Sentiment: „Simt frustrare și oboseală.”

Nevoie: „Am nevoie să fiu auzită înainte să pot auzi la rândul meu.”

Cerere: „Propun să schimbăm modul în care vorbim acum. Tu îmi spui un lucru important pentru tine; eu îl repet cu propriile mele cuvinte ca să verific că am înțeles bine. Apoi facem invers. De acord?”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Simt că ne învârtim în cerc și asta mă epuizează. Nu cred că ne ascultăm cu adevărat acum. Poți să îmi spui cel mai important lucru pentru tine în seara asta? Vreau să îl înțeleg bine.”

Situația 35: Când emoțiile perturbă o conversație importantă

✗ AȘA NU

Ești în mijlocul unei discuții importante cu un client, dar ceva ce a spus a atins un punct sensibil. Devii brusc justificativ; tonul se schimbă și clientul simte că ceva nu este în regulă, fără să știe ce.

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „Observ că un comentariu al clientului a activat ceva în mine și că nu mai sunt pe deplin prezent.”

Sentiment: „Simt iritare și tensiune.”

Nevoie: „Am nevoie de un moment scurt ca să revin la calm înainte de a continua.”

Cerere: „Îmi cer scuze, pot să iau o pauză de 2 minute? Vreau să fiu pe deplin prezent în această conversație.”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Îmi cer scuze, am nevoie de un moment. Revin imediat.” (leși, respiri, identifici emoția și nevoia, apoi revii.)



Exerciții practice

Exercițiul 1: Vocabularul emoțional în timp real

Gândește-te la o situație tensionată din ultima săptămână. Oprește-te și întreabă-te:

„Ce simțeam de fapt în acel moment? Emoția era:

Sub ea, mai era și:”

Exercițiul 2: Nevoia din spatele emoției dificile

Alege o emoție pe care o trăiești des în conflict (furie, frică, tristețe) și explorează:

„Când simt, nevoia mea neîmplinită este de obicei:

Un semn că această nevoie este prezentă este:”

Exercițiul 3 — Practica pauzei

Data viitoare când simți că o emoție puternică preia controlul, folosește această secvență:

„Observ că simt

Înainte să răspund, aleg să:

Revin la conversație când:”

Exercițiul 4 — Reflectarea empatică

Exersează cu cineva din viața ta. Ascultă o situație pe care ți-o povestește și reflectă:

„Dacă am înțeles bine, spui că simți, pentru că ai nevoie de

..... Așa este?”

Exercițiul 5 — Emoția de azi

Seară de seară, timp de o săptămână, notează:

„Emoția dominantă de azi a fost:

Nevoia care a stat în spatele ei era:

Am gestionat-o prin:”

Invitație la reflecție

Care dintre situațiile din acest capitol a rezonat cel mai tare cu felul în care reacționezi sub presiune? Nu îți cere să schimbi totul. Cere-ți un singur lucru: data viitoare când simți o emoție intensă, oprește-te o secundă și întreabă-te: „Ce îmi spune această emoție despre ce am nevoie?” Atât. Restul vine de la sine.

4

Conexiunea reală: cum construiești relații care țin

Abilitatea de a crea spațiu sigur, empatie autentică și apreciere

Introducere: diferența dintre relații funcționale și relațiile care contează

Ce înseamnă o relație care conectează cu adevărat

Există relații în care totul funcționează: îndepliniți obligații, rezolvați probleme, respectați programul. Și există relații în care simți că ești văzut, că prezența ta contează, că poți fi autentic fără să te temi de judecată. Primele sunt utile. Cele din urmă sunt necesare pentru bunăstare.

Când această abilitate este prezentă în viața ta, oamenii din jurul tău simt că este OK să fie ei înșiși în preajma ta. Conversațiile au adâncime. Aprecierea circulă natural în ambele direcții. Dezacordurile nu sparg relația, ci o testează și o întăresc.

Când această abilitate lipsește, relațiile rămân la suprafață. Există politețe, există cooperare, dar nu există contact real. Fiecare rămâne în spatele unui zid construit din precauție, oboseală sau neîncredere că celălalt poate primi autenticitatea ta.

CNV nu îți promite că toate relațiile vor deveni profunde. Îți oferă instrumente ca, în relațiile care contează pentru tine, să poți face pași reali spre conexiune: prin empatie, prin apreciere autentică și prin prezență.

4.1 Empatia autentică: mai mult decât „te înțeleg”

Descriere concept

Empatia în sensul CNV nu înseamnă doar să spui „te înțeleg” sau „și eu am trecut prin asta”. Înseamnă să te oprești din propriul tău flux interior și să intri, pentru câteva momente, în experiența celuilalt. Să fii curios față de ce simte și de ce are nevoie, fără să îl evaluezi, fără să îl sfătuiești și fără să îți compari experiența ta cu a lui.

Marshall Rosenberg descria empatia ca pe o prezență totală, nu ca pe o tehnică. Nu este un lucru pe care îl faci, ci un loc în care mergi: alături de celălalt, nu deasupra lui, nu în fața lui, ci exact acolo unde se află el acum.

Există câteva acțiuni des făcute care blochează empatia, chiar atunci când intenția este bună:

- **Consolarea rapidă:** „Nu-ți face griji, o să fie bine.” Poate fi adevărat, dar îl scoate pe celălalt din emoția lui înainte ca aceasta să fie recunoscută.
- **Sfatul nesolicitat:** „Știi ce ar trebui să faci?” Mută atenția de la experiența lui la soluția ta.
- **Relativizarea:** „Știi, alții au trecut prin lucruri mult mai grele!” Diminuează ce simte celălalt, chiar dacă nu asta este intenția.
- **Povestea proprie:** „Același lucru mi s-a întâmplat și mie...” Schimbă subiectul conversației.

Empatia autentică înseamnă să rămâi cu întrebarea: „**Ce simte acum și de ce are el nevoie?**” Nu e nevoie să ai sau să vii cu răspunsul tău.

*Empatia nu rezolvă problema celuilalt. Îi dă celuilalt puterea de a și-
o rezolva singur, pentru că nu mai este singur cu ea.*

Situația 36: Prietenul care trece printr-o perioadă lungă și grea

X AȘA NU

Un prieten îți povestește de câteva luni că nu se simte bine la locul de muncă. De fiecare dată îi dai sfaturi: „Caută altceva”, „Vorbește cu șeful”, „Nu mai sta acolo dacă ești nefericit.” El tot revine cu aceeași poveste. Tu ajungi să te simți frustrat: „I-am spus de zece ori ce să facă, nu înțeleg de ce nu acționează.”

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „Prietenul meu revine cu aceeași situație și nu aplică niciun sfat. Observ că de fiecare dată când vorbesc, îi ofer soluții, nu prezență.”

Sentiment: „Simt frustrare, dar și curiozitate: poate că nu caută vreun sfat.”

Nevoie: „El are probabil nevoie să fie auzit, nu „rezolvat”. Eu am nevoie să înțeleg ce îi oferă cu adevărat conversațiile noastre.”

Cerere: „Data aceasta, în loc să ofer soluții, întreb: «Ce ai nevoie de la mine în conversația asta: să ascult, să ofer idei sau altceva?»”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Observ că mai de fiecare dată când vorbim, îți dau sfaturi. Dar poate că nu asta cauți. Ce ai nevoie de la mine acum, în conversația asta?”

Situația 37: Aprecierea sinceră față de partener

X AȘA NU

Partenerul tău gătește ceva special. Tu spui din reflex, cu ochii la telefon: „Mmm, e bun. Mulțumesc.” Și continui să dai scroll pe ecran.

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „Partenerul meu a petrecut timp și energie ca să facă ceva special pentru noi.”

Sentiment: „Simt recunoștință și căldură.”

Nevoie: „Am nevoie să exprim aprecierea în mod real, nu de formă.”

Cerere (față de sine): „Pun telefonul jos, mă uit la el și spun ce simt cu adevărat.”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

(Pui telefonul jos, te uiți la el) ”Serios, mulțumesc pentru mâncare. Văd că te-a preocupat să-mi faci plăcere și asta înseamnă mult pentru mine.”

Situația 38: Conversația profundă cu un adolescent

X AȘA NU

Adolescentul vine acasă abătut. Tu întrebi: „Ce s-a întâmplat la școală?” El răspunde: „Nimic.” Tu insiști: „Sigur că ceva s-a întâmplat, spune-mi!” El se retrage în cameră.

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „A venit acasă cu o altă energie decât de obicei și se retrage când încerc să aflu ce s-a întâmplat.”

Sentiment: „Simt îngrijorare și un pic de neputință.”

Nevoie: „Am nevoie să știu că este bine, dar el are nevoie de spațiu și de siguranța că nu va fi interogată sau judecat.”

Cerere (către mine): „Bat la ușa camerei lui și spun simplu, fără să aștept răspuns imediat: «Sunt aici dacă vrei să vorbim. Și dacă nu vrei, e tot ok.»”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Nu trebuie să îmi spui nimic dacă nu vrei. Sunt aici. Dacă vrei companie sau vrei să vorbești mai târziu, știi unde mă găsești.”

Situația 39: Când nu ești de acord, dar vrei să rămâi conectată

X AȘA NU

O prietenă îți spune că a luat o decizie pe care tu o consideri greșită: a acceptat înapoi un partener care a rănit-o. Tu spui direct: „Nu înțeleg cum poți face asta. O să suferi din nou, e clar.”

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „Prietenă mea a luat o decizie cu care nu sunt de acord și care mă îngrijorează.”

Sentiment: „Simt îngrijorare și tristețe pentru ea.”

Nevoie: „Am nevoie să știu că este bine, dar ea are nevoie să se simtă respectată în alegerile ei, nu judecată.”

Cerere (către mine): „Îmi exprim îngrijorarea o singură dată, clar și fără judecată și apoi rămân alături de ea, indiferent de decizie.”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Îți spun sincer că sunt îngrijorată pentru tine. Nu pentru că aș ști mai bine, ci pentru că îmi pasă. Și indiferent de ce alegi, sunt aici.”

Situația 40: Colega cu care vrei să construiești o relație

X AȘA NU

De doi ani lucreți în același birou. Relația este strict profesională: salut, rapoarte, ședințe. La un moment dat, simți că ai vrea o relație mai umană, mai apropiată, dar nu știi cum să faci primul pas fără să pară forțat.

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „În doi ani de colaborare, nu am avut nicio conversație dincolo de planul profesional.”

Sentiment: „Îmi doresc o conexiune mai autentică.”

Nevoie: „Am nevoie ca relațiile de la locul de muncă să fie și personale.”

Cerere (către sine): „Data viitoare când suntem amândouă la cafea, întrebi ceva real, nu de complezență: nu «Cum a fost weekendul?», ci ceva la care îți pasă cu adevărat de răspuns.”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Lucrăm împreună de mult timp și realizez că nu știu aproape nimic despre tine în afara proiectelor de muncă. Vrei să schimbăm asta?”

Situația 41: Empatia față de ceva care te deranjează

X AȘA NU

Un coleg exprimă o opinie politică sau socială pe care o consideri greșită. Tu reacționezi imediat: „Nu îmi vine să cred că poți gândi așa în 2026. Este complet în afara realității.”

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „Colegul a exprimat o opinie care diferă fundamental de a mea.”

Sentiment: „Simt iritare și surpriză.”

Nevoie: „Am nevoie să înțeleg de unde vine perspectiva lui, chiar dacă nu o împărtășesc.”

Cerere (către sine): „În loc să îl contrazic imediat, îl întreb: «De unde vine pentru tine această perspectivă? Ce experiențe te-au dus la ea?»”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Am o perspectivă complet diferită și îmi doresc să înțeleg de unde vine a ta. Nu ca să te conving, ci pentru că mi se pare important să înțeleg cum gândesc oamenii cu care lucrez.”

4.2 Cum cultivi zilnic conexiunea în relațiile tale

Descriere concept

Conexiunea autentică nu se construiește în momente mari și rare. Se construiește în acte mici și repetate: un cuvânt de apreciere sinceră, o întrebare pusă cu curiozitate reală, o prezență completă pentru câteva minute.

CNV face distincție între aprecierea autentică și complimentul de complezență. Aprecierea autentică urmează același model ca exprimarea CNV: nu evaluează persoana ca întreg, ci numește concret ce a făcut, ce a trezit în tine și ce nevoie a ta a satisfăcut.

Comparând cele două variante:

Compliment de complezență	Aprecieri autentice CNV
„Ești extraordinară.”	„Când ai preluat prezentarea fără să fi fost pregătită, am simțit ușurare și admirație. Ai acoperit o situație dificilă pentru mine cu mult calm.”
„Ești un prieten grozav.”	„Când m-ai sunat să verifici cum mă simt după ce ai știut că am o zi grea, am simțit că sunt important pentru tine. Mulțumesc.”
„Mâncarea a ieșit bine.”	„Masa de azi mi-a dat senzația că tu chiar te-ai gândit la ce îmi place. Am simțit că sunt îngrijită.”

Spațiul sigur, la rândul lui, nu este o atmosferă creată o singură dată. Este un comportament repetitiv: nu judeci, nu ironizezi, nu folosești ce ți se spune în momente de vulnerabilitate împotriva celuilalt mai târziu. Oamenii simt asta, chiar dacă nu o verbalizează explicit.

*Un spațiu sigur nu se declară.
Se dovedește, în timp, prin consecvență.*

Situația 42: Aprecierea sinceră față de un coleg

X AȘA NU

Colegul tău a lucrat suplimentar ca să livreze un proiect la timp de care tu depinzi. Treci pe lângă biroul lui și spui în fugă: „Bună treabă!” și continui.

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „Colegul a petrecut ore suplimentare ca să livreze proiectul la termen, ceea ce a ușurat și munca mea.”

Sentiment: „Simt recunoștință și respect.”

Nevoie: „Am nevoie să exprim aprecierea în mod real, nu formal.”

Cerere (față de sine): „Mă opresc, îl privesc și îi spun concret ce a însemnat pentru mine.”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Vreau să îți spun ceva înainte să uităm. Munca pe care ai depus-o în ultimele zile a contat cu adevărat. Nu doar că ai livrat la timp, ci m-ai scos și pe mine dintr-o situație dificilă. Îți mulțumesc.”

Situația 43: Conversația cu un părinte

X AȘA NU

Ești în vizită la părinți. Conversația rămâne la același nivel: ce ai mâncat, cum e vremea, ce mai face cutare. Pleci cu senzația că nu v-ați văzut cu adevărat, deși ați stat față în față trei ore.

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „De fiecare dată când ne vedem, conversația rămâne la subiecte de suprafață și niciodată nu atingem ce simțim sau ce contează cu adevărat.”

Sentiment: „Simt un dor de conexiune mai reală cu mama mea.”

Nevoie: „Am nevoie să o cunosc dincolo de rolul de părinte și să fiu cunoscut dincolo de rolul meu de copil.”

Cerere: „De data aceasta pun eu o întrebare mai adâncă, fără să forțez: «Care a fost cel mai greu moment din viața ta și cum l-ai trecut?»”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Vreau să te întreb ceva, dacă ești deschisă. Nu despre știri sau vreme, ci despre tine. Ce perioadă din viața ta a fost cea mai dificilă? Sunt curios să te cunosc mai bine.”

Situația 44: Crearea unui spațiu sigur pentru o discuție dificilă

X AȘA NU

Partenera îți spune că are ceva important de discutat. Tu răspunzi din mers: „Spune, te ascult”, în timp ce îți verifici telefonul și pregătești ghiozdanul cu echipamentul de sport în același timp.

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „Partenera mea a semnalat că vrea să vorbească despre ceva important, iar eu nu am creat condițiile pentru o conversație reală.”

Sentiment: „Simt că am ratat ceva și am dorința de a repara asta.”

Nevoie: „Ea are nevoie de prezența mea completă, nu parțială.”

Cerere (față de sine): „Pun telefonul jos, mă opresc din ce fac, mă uit în ochii ei și spun: «Dă-mi un minut să fiu complet prezent. OK. Acum sunt cu tine.»”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Așteaptă o secundă. Vreau să fiu cu adevărat prezent la ceea ce vrei să îmi spui. Gata. Acum sunt cu tine. Spune-mi.”

Situația 45: Când un om drag se simte singur și te cheamă

X AȘA NU

O persoană apropiată îți trimite un mesaj: „Simt că nu contez pentru nimeni.” Tu răspunzi rapid: „Nu fi dramatică, sigur că contezi! Toți te iubim.” și continui cu ce făceai.

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „Cineva drag mi-a transmis că simte singurătate și că nu se simte important.”

Sentiment: „Simt îngrijorare și dorința de a fi prezent cu adevărat.”

Nevoie: „Ea are nevoie să fie auzită și să simtă că prezența sa contează, nu să fie convinsă rapid că totul este bine.”

Cerere: „O sun în loc să îi scriu. Sau dacă nu pot suna, răspund cu o întrebare reală, nu cu o asigurare.”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Te aud. Și vreau să înțeleg mai bine ce simți. Poți să îmi povestești ce s-a întâmplat?”

Situația 46: leșirea dintr-o conversație care a fost neplăcută, dar fără să existe distanțare

x AȘA NU

Ai avut un schimb de replici tăioase cu partenera. Conversația s-a oprit, dar atmosfera a rămas rece. Niciodată niciunul dintre voi nu face primul pas, și distanța și răceala se instalează pentru câteva zile.

● CNV — CEI 4 PAȘI

Observație: „Conversația s-a oprit într-un punct dureros și niciunul dintre noi nu a mai spus nimic de câteva ore.”

Sentiment: „Simt tristețe și dorința de reconectare.”

Nevoie: „Am nevoie să știu că relația noastră este mai mare decât acest moment dificil.”

Cerere (către sine): „Fac primul pas, nu pentru că eu am greșit mai mult, ci pentru că îmi pasă mai mult de noi decât de cine face primul pas.”

◆ GIRAFEZĂ DE STRADĂ

„Nu vreau să rămânem așa. Nu trebuie să rezolvăm totul acum, dar vreau doar să știi că îmi pasă de noi și că sunt dispus să vorbim când ești pregătită.”



Exerciții practice

Exercițiul 1: Aprecie autentică

Gândește-te la cineva din viața ta care a făcut ceva ce a contat pentru tine recent. Formulează o apreciere autentică:

„Când ai făcut
am simțit pentru că am nevoie deMulțumesc.”

Exercițiul 2: Empatia în practică

Gândește-te la cineva care trece printr-o perioadă dificilă. Formulează o propoziție empatică, fără sfat și fără consolare rapidă:

„Bănuiesc că simți și că ai nevoie de
Este așa?”

Exercițiul 3: Primul pas spre conexiune

Identifică o relație din viața ta care a rămas la suprafață și pe care ai vrea să o aprofundezi. Formulează o întrebare reală pe care ai putea să o pui:

„Relația este cu (*nume persoană*):, iar întrebarea pe care aș putea să o pun:
.....”

Exercițiul 4: Spațiu sigur

Gândește-te la o persoană care ți-a împărtășit ceva vulnerabil. Cum ai răspuns atunci? Cum ai fi vrut să răspunzi, știind acum ce știi?

„Am răspuns atunci prin:
Aș fi vrut să răspund prin:”

Invitație la reflecție

Conexiunea nu se construiește în momente spectaculoase. Se construiește în momentele mici în care alegi să fii prezent: când pui telefonul jos, când asculți fără să vrei să rezolvi situația, când spui ce simți în loc să taci. Ce moment mic poți crea azi, cu cineva care contează pentru tine?



Pasul următor

Ești gata să vezi cât ai progresat?

Dacă ai parcurs acest ghid și ai exersat cel puțin câteva dintre situațiile și exercițiile propuse, înseamnă că ceva s-a schimbat în felul în care privești comunicarea.

Cel mai bun mod de a vedea concret ce s-a schimbat este să refaci quiz-ul de la care ai pornit:

„Cuvintele tale construiesc sau strică relații?”

Răspunde din nou la aceleași întrebări și compară rezultatele cu cele de la început. Progresul nu trebuie să fie dramatic. Chiar și o mică schimbare în conștientizare este un pas real înainte.

cuvinte.scoreapp.com

Dacă observi schimbări și vrei să continui drumul, verifică mai departe trei modalități disponibile.

Ce poți face de acum înainte?

Dacă ai ajuns până aici, ai deja ceva concret: un vocabular nou, câteva instrumente pe care le poți folosi chiar de mâine dimineață și, poate, o perspectivă diferită asupra unor relații din viața ta.

CNV nu se învață însă dintr-o singură lectură. Se sedimentează prin practică, prin erori corectate prin momente în care te prinzi că ai vorbit în Șacal și alegi să încerci Girafa. Acest proces merge mai repede și mai profund atunci când nu ești doar pe cont propriu.

Practica în comunitate nu este un lux. Este modul în care CNV prinde rădăcini. Ai nevoie de oglinda celorlalți, de situații reale și de spațiu sigur pentru a exersa fără presiunea performanței. Mai jos găsești trei modalități prin care poți continua acest drum.

Coaching individual 1-1

Uneori ai nevoie de un spațiu dedicat numai ție, în care să lucrezi la situații concrete din viața ta, cu ghidare personalizată. Coaching-ul individual 1-1 este potrivit pentru tine dacă:

- Ai o relație sau o situație specifică în care vrei să aplici CNV,
- Simți că știi teoria, dar nu reușești să o pui în practică în momentele dificile,
- Vrei să lucrezi în ritmul tău, cu atenție deplină din partea unui trainer certificat.

Ce obții: claritate despre tiparele tale de comunicare, instrumente personalizate și un plan concret de practică pentru situațiile din viața ta reală.

Află mai multe: comunicarenonviolenta.ro/coaching

Comunitatea de compasiune

Un spațiu lunar de întâlnire cu oameni care practică CNV și vor să construiască relații mai autentice, atât în viața personală, cât și în cea profesională.

Comunitatea de Compasiune este potrivită pentru tine dacă:

- Vrei să exersezi CNV în contexte reale, împreună cu alții,
- Cauți o comunitate de oameni cu valori similare, unde te poți exprima autentic,
- Vrei să aprofundezi CNV în ritm constant, fără presiunea unui curs intensiv.

Ce obții: întâlniri regulate, exerciții practice, feedback din comunitate și senzația că ești sprijinit, nu singur, în acest proces.

Află mai multe: comunicarenonviolenta.ro/curs-compasiune-online

Grupa de Studiu CNV

Un program structurat de studiu și practică CNV, în grup mic, cu întâlniri săptămânale și materiale de lucru dedicate. Grupa de Studiu CNV este potrivită pentru tine dacă:

- Vrei să parcurgi CNV de la fundamente, pas cu pas, cu suport și structură,
- Înveți mai bine în grup și ai nevoie de interacțiune și dialog, nu doar de lectură,
- Vrei să construiești o practică solidă pe termen lung, nu doar să bifezi o formare.

Ce obții: un parcurs complet de studiu CNV, exerciții ghidate, spațiu de practică în grup și acces la o rețea de oameni care vorbesc același limbaj.

Află mai multe: comunicarenonviolenta.ro/grupa-studiu-online



Despre autor



Alexandru Moldovan este psiholog și trainer certificat internațional în CNV, fondatorul comunicarenonviolenta.ro, un hub de resurse de Comunicare Nonviolentă în limba română.

Lucrează cu oameni care vor să comunice mai autentic: în relații de cuplu și familie, în echipe sau în orice context în care calitatea conversației contează. Programele sale combină fundamente solide din CNV cu o abordare caldă, practică și ancorată în realitatea cotidiană din România.

De-a lungul activității sale, a livrat sute de programe de formare individuale și de grup, a construit comunități de practică CNV și a creat materiale educaționale accesibile unui public larg.



Resurse recomandate

Cărți și materiale pentru a aprofunda Comunicarea Nonviolentă (CNV)

Cărți fundamentale CNV

Marshall B. Rosenberg

Comunicarea Nonviolentă. Un limbaj al vieții

Traducere în limba română, Editura Ponte

[Disponibilă la: comunicarenonviolenta.ro/product/carte-nvc/](http://comunicarenonviolenta.ro/product/carte-nvc/)

Marshall B. Rosenberg

Speak Peace in a World of Conflict (limba engleză)

Cărți complementare recomandate

Oren Jay Sofer

Say What You Mean: A Mindful Approach to Nonviolent Communication (limba engleză)

Brené Brown

Curajul de a fi vulnerabil (traducere în limba română)

Daniel Goleman

Inteligența emoțională (traducere în limba română)

Thich Nhat Hanh

Arta comunicării (traducere în limba română)



Index tematic

Găsește rapid situațiile și conceptele care te interesează

SITUAȚII DUPĂ CATEGORIE

Partener / Cuplu

- Partenerul vine târziu fără să anunțe 15
- Conflict mocnit în cuplu 29
- Dezacord profund pe educația copilului 26
- Cerere de timp de calitate împreună 21
- Partenerul uită o dată importantă 37
- Conversație blocată: nimeni nu se simte auzit 39
- Primul pas după o ceartă 49
- Crearea unui spațiu sigur pentru o discuție dificilă 48
- Aprecieră sinceră față de partener 43

Copil / Părinte

- Copilul refuză temele 15
- Copilul te testează când ești epuizat/ă 35
- Conversație cu un adolescent care se închide 44
- Părintele în vârstă care comentează alegerile tale 20
- Conversație profundă cu un părinte 48

Serviciu / Coleg / Șef

- Colegul îți ia creditul pentru munca ta 16
- Șeful nu recunoaște efortul depus 16
- Cerere clară față de un coleg 21
- Conflict cu un coleg pe un proiect 27
- Atacat/ă personal în public în ședință 28
- Dezacord cu superiorul pe o decizie 29
- Tensiune emoțională neexprimată în echipă 38
- Mediere între doi colegi în conflict 30
- Aprecieră autentică față de un coleg 47
- Colega cu care vrei o relație mai autentică 45

Client

- Clientul te tratează cu superioritate 17

Prieteni

- Prietena care anulează des la ultimul moment 17
- Prietenul care trece printr-o perioadă lungă și grea 42
- Prietena cu o decizie pe care o consideri greșită 44
- Cineva drag se simte singur și te cheamă 49
- Strângere interioară la succesul unui prieten 35

Familie extinsă

- Soacra care compară sau pune la îndoială 25
- Conflict cu o rudă la o sărbătoare de familie 30

Vecini

- Vecinul care parchează repetat pe locul tău 25

Online / Social media

- Ceva spus pe social media te-a rănit 19
- Opinie care te deranjează exprimată de un coleg 45

Situații interioare / Emoții

- Furie bruscă fără cauză aparentă 34
- Reacție înainte de a gândi 34
- Strângere interioară nerecunoscută 35
- Frustrare acumulată care iese din senin 36
- Emoții care perturbă o conversație importantă 39
- Vrei să ascuți, dar mintea pregătește răspunsul 37
- Cineva plânge și nu știi ce să faci 38

Limite personale

- Spui „nu” fără să te simți vinovat/ă 18
- Ceri ceva fără să te scuzi că ceri 19



Index tematic

Găsește rapid situațiile și conceptele care te interesează

CONCEPTE CNV

Observație vs. judecată 7, 8
Sentiment autentic vs. pseudo-sentiment 8, 9
Nevoile universale 10
Cei 4 pași CNV 6, 7, 14
Șacalul și Girafa 5, 6
Girafeza de stradă 6, 14
Cerere vs. pretenție 7, 20
Empatia autentică 42
Prezența empatică 37
Reflectarea empatică 37
Aprecierea autentică 46, 47
Spațiu sigur 46, 48
Pauza în conflict 27, 31

EXERCIȚII PRACTICE

Exerciții Capitol 0 12
Exerciții Capitol 1 22
Exerciții Capitol 2 31
Exerciții Capitol 3 40
Exerciții Capitol 4 50