



Cofinanțat de
Uniunea Europeană



Numele proiectului: DreptCompAct - COMPetențe ACTuale pentru studenți la DREPT | Cod proiect: 312957

Programul Educație și Ocupare 2021-2027 | Cod apel: PEO/71/PEO_P7/OP4/ESO4.5/PEO_A49

Tehnici de gestionare a stresului adaptate profesiei juridice

Partea a III a



- Lipsa supervizării psihologice și confruntarea directă cu părinți agresivi reprezintă o vulnerabilitate majoră, dar se poate construi propriul **scut de siguranță psihologică**.
- Când te confrunți cu agresivitatea verbală, cheia este **asertivitatea non-reactivă** (aplicarea tehnicii „discului stricat”), **delimitarea fizică** și crearea unei rețele interne de suport cu colegii tăi de birou.



Tehnici de De-escaladare în fața părinților agresivi

- Sunt asemănătoare cu cele aplicabile în cazul beneficiarilor, fie ei minori sau majori care au o formă de agresivitate sporită
- **Tehnica „Discului Stricat”**: Repetă aceeași frază neutră, calmă și fermă, fără să intri în polemici sau argumente emoționale. De exemplu: *„Înțeleg că sunteți supărat, dar vă pot ajuta doar dacă vorbim pe un ton calm*





Tehnici de De-escaladare în fața părinților agresivi

- **Validarea stării, nu a comportamentului:**
Spune: „*Văd că sunteți foarte îngrijorat/furios în legătură cu această situație*”. Acest lucru le arată că sunt auziți, reducând adesea intensitatea atacului, fără ca tu să le dai dreptate pe fondul problemei.



Tehnici de De-escaladare în fața părinților agresivi

- **Poziționarea spațială:** Nu sta niciodată blocat între părinte și perete. Păstrează o distanță de siguranță (minimum 1,5 metri) și ai grijă ca ușa de ieșire să fie mereu accesibilă pentru tine.





Tehnici de De-escaladare în fața părinților agresivi

- **Setarea limitelor imediate:** Dacă agresivitatea verbală escaladează în amenințări, oprește discuția: *„În acest moment voi întrerupe discuția. O vom relua când ne vom putea calma, eventual în prezența unui superior/coleg”..*



Crearea Sistemului de „Supervizare Ad-Hoc” între colegi

- **Grupul de peer-support (suport între egali):**
Dacă instituția nu oferă psiholog, organizați-vă voi, colegii din birou. Alocați ultimele 20 de minute din program pentru a discuta cazurile grele din zi. Simplul fapt de a descărca frustrarea în fața cuiva care înțelege exact sistemul reduce riscul de traumă secundară.



Crearea Sistemului de „Supervizare Ad-Hoc” între colegi

- **Sistemul de alarmă/Protocolul „Ușii Deschise”**: Când știi că ai o audiență sau o vizită de la un părinte cu istoric agresiv, roagă un coleg să stea în cameră cu tine sau să lase ușa deschisă și să intervină (să sune la telefon sau să intre în birou) dacă aude tonul ridicat. **Niciodată nu primi un părinte extrem de agresiv singur în birou.**



Crearea Sistemului de „Supervizare Ad-Hoc” între colegi

- Pentru a-ți întări siguranța juridică și procedurală în fața acestor abuzuri, este esențial să raportezi oficial orice incident:
- Înregistrează întotdeauna un **referat de constatare** intern după fiecare incident de agresivitate verbală sau amenințare. Acesta îți oferă acoperire legală și obligă conducerea DGASPC să ia măsuri (cum ar fi solicitarea sprijinului Poliției Locale la vizitele în teren).



Studiu de caz 1

- Studiu referitor la modul de abordare a unor astfel de situații în cazul în care ele se produc în timpul unei audiențe acordate



Studiu de caz 1

- În timpul audiențelor de la sediul DGASPC, spațiul controlat este cel mai mare avantaj al tău. Spre deosebire de teren, aici poți configura mediul și regulile procedurale pentru a opri agresivitatea părinților înainte ca aceasta să escaladeze.
- Iată un ghid tactic, pas cu pas, pentru a gestiona audiențele tensionate în siguranță:



Studiu de caz 1

- **Pregătirea Mediului (Înainte de începerea audienței)**
 - **Poziționarea strategică a mobilierului:** Așază-te întotdeauna cel mai aproape de ușa de ieșire. Părintele trebuie să stea pe scaunul de pe partea opusă a biroului, având o barieră fizică (biroul) între voi.
 - **Elimină obiectele periculoase:** Nu lăsa pe birou pixuri metalice ascuțite, foarfece, capsatoare grele sau căni fierbinți de cafea. În momente de furie oarbă, acestea pot deveni arme impulsive.



Studiu de caz 1

- **Martorul procedural:** Nu țină niciodată o audiență cu risc singur în birou. Roagă un coleg, un jurist sau șeful de serviciu să asiste.
- Prezența unei a treia persoane (mai ales de gen masculin sau cu autoritate formală) descurajează adesea comportamentul agresiv.





Studiu de caz 1

- **Tehnici de Gestionare a Dialogului (În timpul audienței)**
- **Tehnica „Numirii Comportamentului”:** Când părintele începe să țipe sau să bată cu pumnul în masă, nu țipa înapoi. Coboară tonul vocii (vorbește mai rar și mai încet decât de obicei) și numește fapta obiectiv:
„Domnule/Doamnă [Nume], în acest moment ridicați vocea și loviți biroul. În aceste condiții, eu nu pot procesa informațiile pe care mi le oferiți.”
- **Tehnica Cadrajului Legal:** Schimbă focalizarea de pe persoana ta pe litera legii. *„Înțeleg frustrarea dumneavoastră, însă eu aplic direct prevederile Legii 272/2004. Decizia nu este o dispută personală între mine și dumneavoastră, ci o obligație legală de a proteja interesul superior al copilului.”*



Studiu de caz 1

- **Ascultarea Activă Limitată:** Lasă-i să își exprime nemulțumirea timp de 2-3 minute fără să îi întrerupi (pentru a-și descărca prima supapă de furie), dar intervino ferm imediat ce apar insulte: *„V-am ascultat fără să vă întrerup. Acum vă rog să mă ascultați pe mine, fără jigniri, pentru a vedea care sunt pașii legali următori.”*



Studiu de caz 1

- **Protocolul de Întrerupere și Securitate (Când escaladează)**
- **Avertismentul Unic:** Dacă părintele devine violent verbal sau adresează amenințări („o să vezi tu ce pățești”, „te distrug”), aplică regula avertismentului unic: *„Dacă continuați pe acest ton sau cu aceste amenințări, voi opri audiența imediat și voi solicita intervenția serviciului de pază.”*
- **Butonul de Panică / Semnalul de Cod:** Stabilește un protocol secret cu colegul de birou. De exemplu, dacă îi spui colegului *„Te rog să îmi aduci dosarul albastru pentru cazul Popescu”*, acesta știe că ești în pericol și trebuie să sune imediat la paza instituției sau la 112, ori să intre în birou cu un pretext administrativ major.
- **Evacuarea Controlată:** Dacă persoana refuză să se calmeze, te ridici în picioare (poziția în picioare îți oferă un avantaj psihologic și de mobilitate) și spui: *„Audiența s-a încheiat. Vă rog să părăsiți biroul. Veți primi rezoluția în scris, prin poștă.”* Ieși tu prima din birou dacă părintele refuză să plece.