



# Comunicare in situatii de criza

# Oana Yücel

**Coach, Trainer, Speaker & Autor**



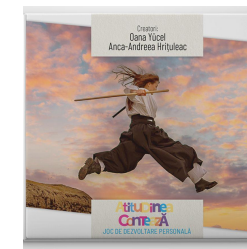
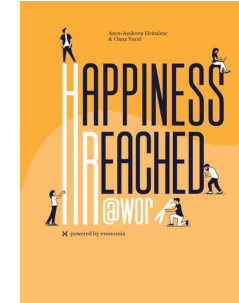
- **Formator acreditat** de Autoritatea Nationala pentru Calificari din 2012;
- **Coach, Trainer si Public Speaker** certificat **John Maxwell Team Romania** din 2018;
- **Trainer certificat** de PeopleKeys in analiza comportamentala **metoda Maxwell DISC** din 2020;
- **NLP Practitioner** certificat din 2021;
- **Points of You Practitioner** din 2022;
- **TEDx Speaker Constanta** in 2021.

# Oana Yücel

- Am o **experienta cumulata de 20 ani in vanzari, management, resurse umane, coaching si training.**
- In ultimii **6 ani** am lucrat ca **trainer si coach** la nivel global cu **peste 800 de oameni, lideri si echipele lor**, in zona de **Leadership, Comunicare, Atitudine, Diversitate & Incluziune (D&I).**
- Am fost **implicata in proiecte internationale ca trainer, facilitator sau speaker:**
  1. **Ye! Youth Ecopreneurs Programme (YECO) in 2024**, proiect realizat de International Trade Centre (ITC) si G20 Global Land Initiative pentru tineri antreprenori in zona Green si Tech, cu focus pe dezvoltare abilitati business, inclusiv leadership;
  2. **Women in STEM/ D&I in STEM Leadership Program/D&I in Life Sciences** in perioada **2022 - 2024** dezvoltate de Pistoia Alliance, un ONG din SUA, pentru manageri din industria farmaceutica cu focus in zona de D&I si leadership;
  3. **Women in Business** in perioada **2020 - 2021**, proiect UE creat pentru tinere femei din Regiunea Dunarii pentru a-si dezvolta abilitati antreprenoriale.

# Oana Yücel

- **Coautor al unui ghid despre cultura organizationala si procese HR, “Happiness Reached @Work”,** realizat de Evonomix in 2020, util companiilor mici si mijlocii, start-up-urilor, antreprenorilor sau persoanelor din domeniul Resurse Umane;
- **Autor al unui ghid de dezvoltare personala, “Atitudinea conteaza\_Calatoria unei femei spre autodescoperire”,** in 2023;
- **Cocreator joc de dezvoltare personala pentru tineri si adulti, “Atitudinea conteaza”,** in 2022;
- **Autor seria de carti pentru copii, “Fetita Atitudine”** din 2021;
- **Coautor ghid de educatie si dezvoltare personala pentru tineri, “Construieste-ti Viitorul”** realizat de Asociatia Maxwell in 2023.



# Agenda

- 👉 **Stiluri comportamentale DISC**
- 👉 **Cum comunicam in situatii de criza?**
- 👉 **Q & A**

# Icebreaker

Te invit la un scurt exercitiu de sinceritate.

**Ridica mana la varianta in care te regasesti si/sau rezonzi cel mai des, mai ales in situatii de criza:**

- ...te consideri o persoana care ia decizii rapid, chiar si in criza.
- ...crezi ca tonul conteaza mai mult decat continutul in situatii tensionate.
- ...ai simtit ca, in criza, e mai greu sa intelegi sau sa te inteleaga un coleg care comunica altfel decat tine.
- ...te gandesti de doua ori inainte sa spui ceva intr-un moment delicat.

# Stiluri comportamentale DISC

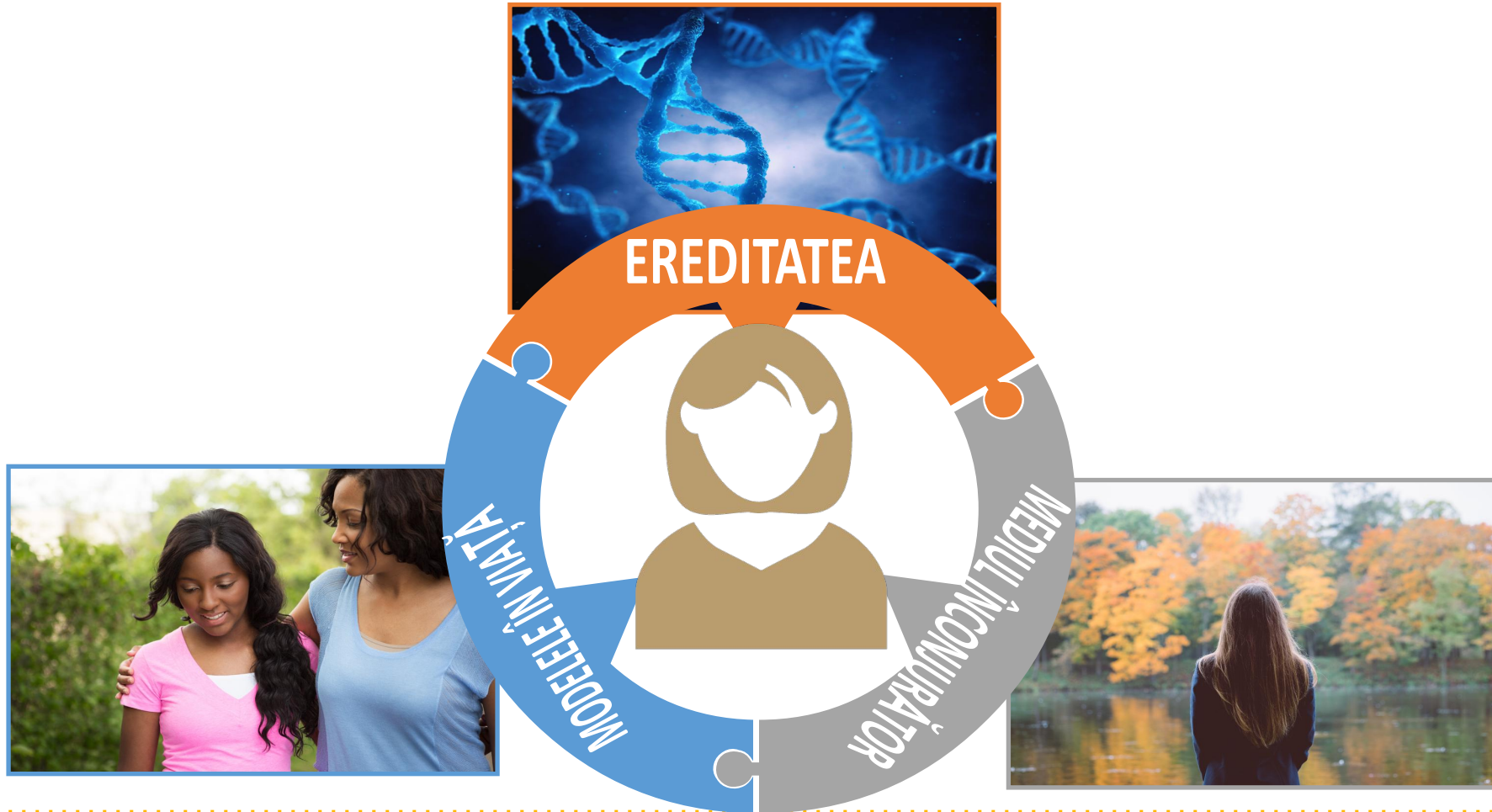
# WILLIAM MARSTON



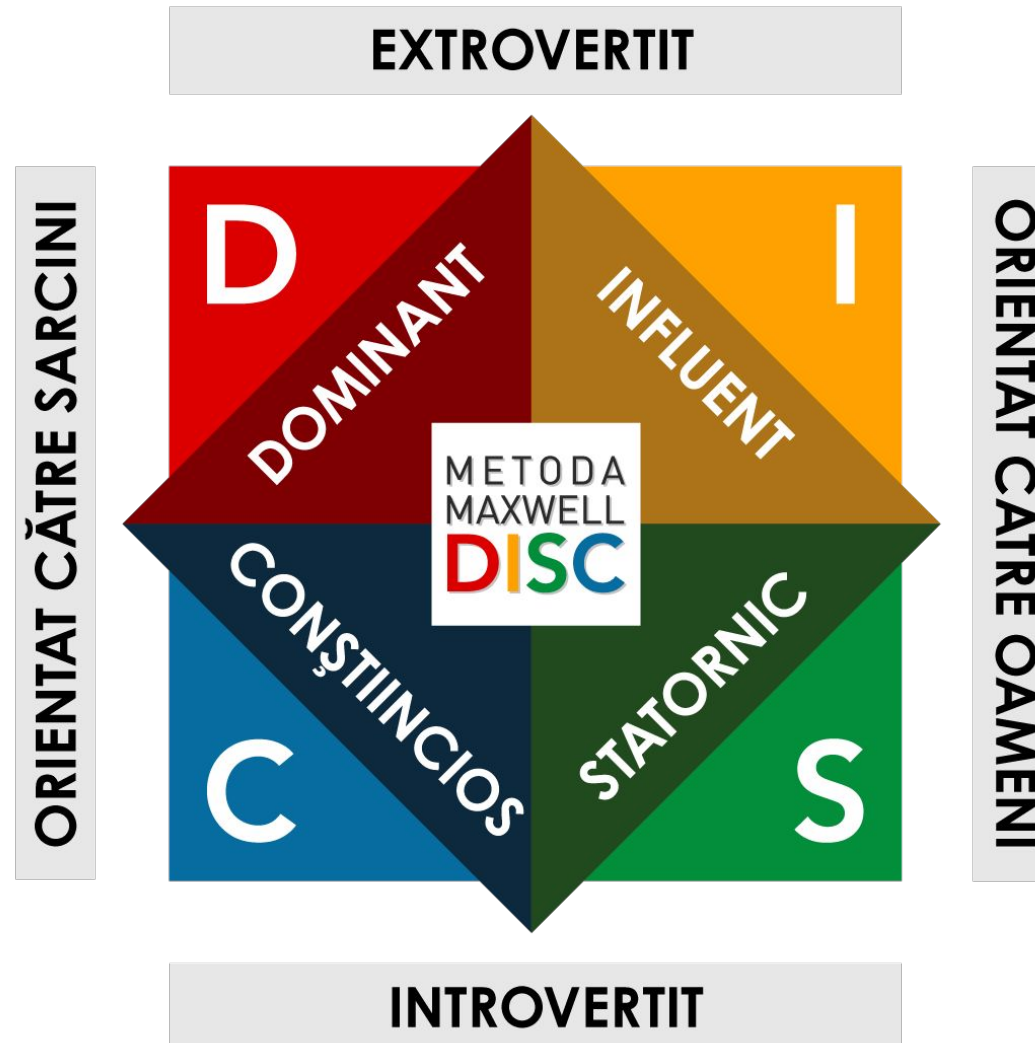
## D.I.S.C.

- 👉 Dominanta
- 👉 Influenta
- 👉 Statornicie
- 👉 Constiinciozitate

# Ce anume ne modeleaza personalitatea?



# Indicatorii de personalitate\_Modelul DISC



# Stiluri comportamentale DISC

Tip Personalitate	Motivatori Psihologici	Frici
<b>Dominant</b> <i>„Inainte sa ajungi sa conduci, invata sa te lasi condus.”</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Control</li><li>● Dominanta</li><li>● Provocari</li><li>● Influenta</li><li>● Progres</li><li>● Autoritate</li><li>● Evitarea slabiciunilor</li><li>● Autonomie</li><li>● Pastrarea demnitatii</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Frica de a se profita de el/ea</li><li>● Frica de a pierde controlul</li></ul>
<b>Influent</b> <i>„E dragut sa fii important, dar e mai important sa fii dragut.”</i>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Aprobare</li><li>● Statut</li><li>● Popularitate</li><li>● Stimulare</li><li>● Sa fie auzit</li><li>● Contact social</li><li>● Joaca</li><li>● Optimism</li><li>● Pozitivitate</li></ul>	<ul style="list-style-type: none"><li>● Frica de a fi respins</li><li>● Frica de a nu fi placut</li></ul>

# Stiluri comportamentale DISC

Tip Personalitate	Motivatori Psihologici	Frici
<p><b>Statornic</b></p> <p><i>„Uneori ajuti oamenii mai bine daca le spui NU.”</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Stabilitate</li> <li>● Status Quo</li> <li>● Traditii</li> <li>● A face pe plac</li> <li>● Familiaritate</li> <li>● Armonie</li> <li>● Intimitate</li> <li>● Stabilitate</li> <li>● Evitarea conflictelor si ranirea sentimentelor</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Frica insecuritatii / instabilitatii</li> <li>● Frica de a spune NU</li> </ul>
<p><b>Constiincios</b></p> <p><i>„Oamenilor nu le pasa cat de multe stii pana cand nu stiu cat de mult iti pasa.”</i></p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Ordine</li> <li>● Corectitudine</li> <li>● Precizie</li> <li>● Predictibilitate</li> <li>● Spatiu personal</li> <li>● Competente</li> <li>● Credibilitate</li> <li>● Aderarea la standarde</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● Frica de a fi criticat / judecat</li> </ul>

# Comunicare in situatii de criza

In criza, nu exista o comunicare  
universala. Exista oameni cu  
nevoi diferite.

Cand comunici, intreaba-te:  
*vorbesc pe limba lor sau doar pe  
limba mea?*

# Comunicare in situatii de criza in functie de stilul DISC

Stil DISC	Nevoi in criza	Cum sa comunici	Ce sa eviti
<b>D - Dominant</b> <i>Ce ai nevoie sa intelegi mai bine acum?</i>	Control, decizie rapida, reducere pierderi, predictibilitate	Comunica pe scurt impactul deciziei. Propune scenarii clare cu optiuni ferme. Respecta-le timpul.	Ambiguitate juridica, amanari inutile, discursuri lungi fara concluzie
<b>I - Influent</b> <i>Cum te pot ajuta sa ramai conectat la realitate si totusi sa vezi partea buna?</i>	Validare sociala, pastrarea imaginii, optimism in fata stakeholderilor	Recunoaste meritele lor, pastreaza un ton optimist, implica-i in comunicare cu clientii. Foloseste storytelling pentru a reduce frica de esec.	Ton rece, tehnic, focus doar pe cifre, ignorarea retelelor lor de influenta
<b>S - Stabil</b> <i>Ce simti acum si ce ai avea nevoie ca sa mergem mai departe?</i>	Claritate asupra pasilor urmatori, siguranta, protectia echipei si clientului	Asigura-le suport constant, explica procedurile si scenariile linistitor. Pregateste-i emotional pentru schimbari.	Presiune agresiva, schimbari de plan neanuntate, graba in livrarea mesajelor sensibile
<b>C - Constiincios</b> <i>Care sunt informatiile esentiale care te-ar ajuta sa iei o decizie acum?</i>	Acuratete juridica, documentare, scenarii bine justificate, gestionarea riscurilor	Pregateste documente, grafice, proceduri clare. Oferă raspunsuri scrise, lasand timp de analiza. Anticipeaza intrebarile lor.	Presiune pentru raspuns imediat, declaratii nefundamentate legal, lipsa documentatiei complete

# Ce este esential in situatii de criza?

Principiu esential	Descriere
<b>1. Claritate si simplitate</b>	Comunica mesaje scurte, clare, fara jargon inutil. Evita ambiguitatea, mai ales cand oamenii sunt deja in panica.
<b>2. Calm si stapanire de sine</b>	Tonul face diferenta. Oamenii nu retin doar ce spui, ci cum o spui. Fii vocea stabilitatii intr-un context haotic.
<b>3. Ascultare activa si validare emotionala</b>	Asculta inainte sa raspunzi. Recunoaste fricile, pierderile, rezistentele celorlalti (mai ales in domeniul tau, unde deciziile afecteaza vietii, afaceri, reputatii).
<b>4. Transparenta</b>	Spune adevarul, chiar daca nu ai toate raspunsurile. "Nu stim inca" spus onest e mai valoros decat scenarii false.
<b>5. Raportare constanta (Follow-up)</b>	Criza inseamna incertitudine. Oamenii au nevoie sa stie ca cineva vegheaza. Mai bine comunici prea des decat prea rar.
<b>6. Adaptarea comunicarii la stilurile DISC</b>	Nu vorbesti la fel cu un stakeholder D sau C, sau cu un angajat S sau I. In criza, asculti, intrebi, adaptezi.
<b>7. Decizii rapide si bine fundamentate</b>	Mai bine o decizie imperfecta asumata, decat paralizie in analiza. Pune in balanta: viteza vs. calitatea informatiei.

# Regula de Aur

*Trateaza-i pe ceilalti asa cum vrei  
si tu sa fi tratat.*

# Regula de Platinum

*Trateaza-i pe ceilalti asa cum vor  
ei sa fie tratati.*

# Tema de reflectie

***Data viitoare cand apare o criza vei reactiona pe pilot automat sau vei raspunde cu intentie?***



# Date de **contact**



- Oana Yücel,



+40722386846



[hello@oanayucel.ro](mailto:hello@oanayucel.ro)



<https://www.oanayucel.ro/>