Dincolo de o simpla solicitare...

Rolul secretariatului în situațiile dificile ale doctoranzilor

13.10.2026

De ce această discuție?

- Secretariatul este adesea **primul punct de contact** al doctorandului atunci când are nevoie de ajutor.
- În spatele unei solicitări administrative se poate afla o **dificultate** mai complexă.
- Felul în care **răspundem** poate încuraja persoana să ceară sprijin sau o poate face să renunțe.

Ce v-a făcut să vă dați seama că nu mai era vorba doar despre o solicitare administrativă?

Dincolo de solicitarea propriu-zisă



Uneori, solicitarea este doar începutul conversației.

Primul nostru răspuns poate deschide drumul către sprijin.

Cum recunoaștem o situație sensibilă?

- Plângeri repetate sau sentimentul că lucrurile au ajuns într-un impas.
- Teamă că parcursul doctoral nu va putea continua.
- Emoție puternică sau dificultatea de a explica ce se întâmplă.
- Solicitări insistente de ajutor sau așteptarea unei soluții imediate.

Când o solicitare nu mai este doar o solicitare

1. Tonul conversației se schimbă
2. Iese la iveală o teamă sau un blocaj
3. Doctorandul cere ajutor, direct sau indirect



Uneori, problema esențială nu este cea exprimată la început.

Primul răspuns începe prin **atentie si ascultare**



Ascultarea nu rezolvă, de una singură, problema, dar ne ajută să înțelegem situația și să identificăm următorul pas.

Primul răspuns contează

Modelul O.A.C.I.S.

O	A	C	I	S
Oprește-te	**Ascultă**	**Clarifică**	**Informează-te**	**Sprijină**
Fii atentă la persoană și la ceea ce transmite	Fără să judeci	Ce s-a întâmplat și de ce are nevoie	Despre opțiuni și limite	Îndrumă

Oferim orientare responsabilă, nu promitem o rezolvare pe loc.

Rolul nostru și limitele lui

CE PUTEM FACE

- Ascultăm
- Clarificăm
- Informăm
- Semnalăm situația persoanei potrivite, cu responsabilitate

UNDE SE OPREȘTE ROLUL NOSTRU

- Nu investigăm
- Nu stabilim cine are dreptate
- Nu oferim consiliere
- Nu promitem rezultatul
- Nu gestionăm singure situația

În loc de..., spunem...

În loc de:	„Nu ține de noi.”	**Spunem:**	„Poate că nu pot rezolva direct situația, dar vă pot îndruma către pasul următor.”
În loc de:	„Nu vă faceți griji, se rezolvă.”	**Spunem:**	„Haideți să vedem ce pași pot fi urmați.”
În loc de:	„Sigur este o neînțelegere.”	**Spunem:**	„Aș vrea să înțeleg mai bine cum au decurs lucrurile.”
În loc de:	„Promit că nu voi spune nimănui.”	**Spunem:**	„Voi trata informațiile cu discreție și vă voi explica dacă este nevoie să le transmit mai departe.”

Situația practică 1

Doctorandul foarte nemulțumit

„Conducătorul meu nu îmi răspunde de câteva săptămâni. Mi-e teamă că nu voi putea continua doctoratul.”

1. Ce îi spunem mai întâi?

2. Ce trebuie să clarificăm?

3. Către cine putem îndruma?

Ascultăm și clarificăm, fără să judecăm sau să luăm partea cuiva.

Situația practică 2

Când solicitarea administrativă ascunde o dificultate mai mare

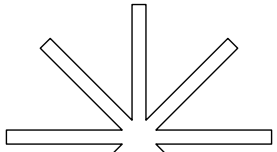
„Am venit pentru câteva documente, dar, de fapt, nu mă mai pot concentra și simt că nu mai fac față.”

1. În ce moment observăm că discuția depășește problema administrativă?

2. De ce are nevoie persoana în acel moment?

3. Ce variante de sprijin îi putem prezenta?

Observăm schimbarea și îndrumăm persoana către sprijinul potrivit.



Situația practică 3

Solicitarea de confidențialitate

„Vă spun ce s-a întâmplat doar dacă îmi promiteți că nu va afla nimeni.”

1. Ce îi putem promite în mod realist?

2. Cum explicăm limitele confidențialității?

3. Cum păstrăm încrederea fără să facem promisiuni pe care nu le putem garanta?

Discreție, da. Promisiuni absolute, nu.

Situația practică 4

Solicitarea de a lua partea cuiva

„Spuneți-mi sincer: nu credeți că profesorul a greșit?”

1. Cum arătăm că înțelegem dificultatea persoanei?

2. Cum păstrăm o poziție neutră?

3. Cum îndrumăm persoana fără să devenim arbitri?

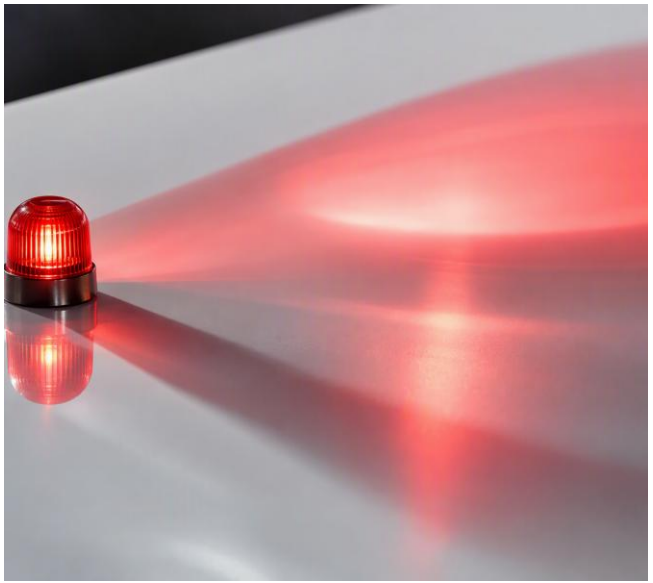
Recunoaștem dificultatea persoanei, fără să confirmăm automat concluziile sale.

Când este nevoie de o reacție imediată

- Persoana spune că nu mai vede nicio soluție.
- Spune că nu mai poate continua sau că nu mai rezistă.
- Vorbește despre un posibil pericol pentru sine sau pentru altcineva.
- Există indicii privind un risc imediat.

Luăm afirmațiile în serios, solicităm imediat sprijinul potrivit și nu gestionăm singure situația.

Un semnal aparent mic poate cere o reacție fermă



Nu ignorăm și nu minimalizăm.

Cerem sprijin și nu luăm decizii într-o situație de risc.

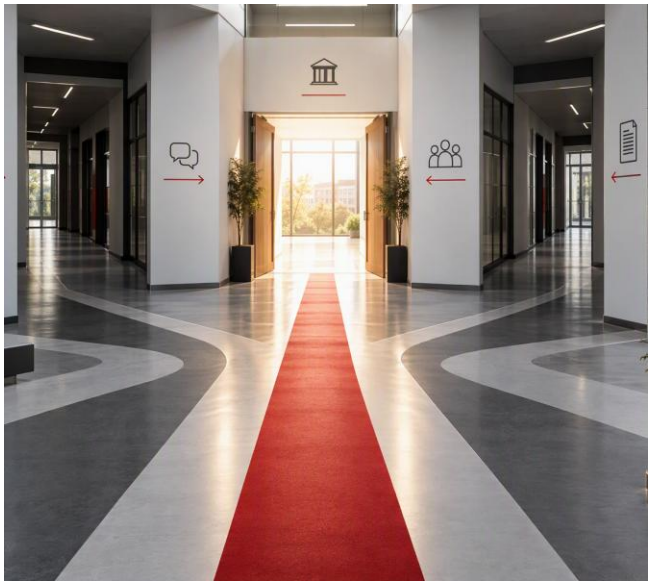
Înainte ca doctorandul să plece

Este important să știe:

- că a fost ascultat și luat în serios;
- care sunt pașii următori;
- către cine se poate adresa;
- cum vor fi gestionate informațiile pe care le-a împărtășit.

Claritate, nu promisiuni. Un pas următor, nu un verdict.

A orienta înseamnă a indica următorul pas



Nu preluăm problema în locul persoanei.

O ajutăm să găsească drumul către sprijinul potrivit.

Fișă rapidă: replici utile

- **Pentru a recunoaște dificultatea:** „Înțeleg că situația vă îngrijorează.”
- **Pentru a clarifica:** „Ca să vă pot orienta corect, mă ajutați să înțeleg care este problema cea mai urgentă?”
- **Pentru a păstra neutralitatea:** „Nu pot stabili cine are dreptate, dar vă pot ajuta să identificați pașii potriviți.”
- **Pentru a evita promisiunile:** „Vă pot explica ce pași pot fi urmați, fără să vă promit un anumit rezultat.”
- **Pentru limitele confidențialității:** „Voi trata informația cu discreție, în limitele responsabilităților și procedurilor aplicabile.”
- **Pentru orientare:** „Haideți să vedem cui vă puteți adresa și ce informații sunt necesare.”
- **Pentru o situație care poate fi urgentă:** „Vă aud și vreau să iau în serios ceea ce îmi spuneți. Haideți să vedem ce sprijin este necesar acum.”
- **Pentru încheiere:** „Ca să verificăm că am fost clar, următorul pas este...”

Vă mulțumesc!

Mirela Staverescu