

DEZVOLTAREA ABILITĂȚILOR DE GESTIONARE A CONFLICTULUI ÎN FAMILIE

Inga RUSSU

Universitatea de Stat din Moldova

În ultimele decenii a crescut considerabil numărul lucrărilor consacrate cercetării aspectelor psihologice ale conflictului. Atenția sporită față de acest fenomen social-psihologic se datorează rolului pe care îl joacă acesta în procesul evoluției personalității și în menținerea relațiilor cu cei din jur. Astfel, devine actuală și necesară dezvoltarea unor abilități ce ar înlesni gestionarea conflictelor interpersonale. Articolul de față vine să prezinte rezultatele unui studiu care a avut drept scop dezvoltarea abilităților de gestionare a conflictului la nivel de familie.

Cuvinte-cheie: familie, conflict, dezvoltare, gestionare, experiență, abordare constructivă, parteneri, strategie, abilitate.

DEVELOPMENT OF CONFLICT MANAGEMENT SKILLS IN FAMILY

During the last decades has increased significantly the number of papers devoted to research of psychological aspects of the conflict. The increased attention to this social and psychological phenomenon is due to the role that it plays in the development of personality and maintaining relationships with others. Therefore, it becomes actual and necessary to develop skills that would facilitate the interpersonal conflict management. This article comes to submit results of a study aimed to developing skills in conflict management at the family level.

Keywords: family conflict, development, management, experience, constructive approach, partners, strategy, skill.

Introducere

Etapa contemporană se caracterizează printr-un dinamism înalt, schimbări calitative în toate domeniile vieții sociale, inclusiv în al vieții de familie. Familia ca un grup relativ închis posedă o structură social-psihologică aparte a relațiilor interpersonale [5]. În studiul acestora, în prim-plan se situează legăturile funcționale dintre indivizi care îndeplinesc anumite roluri, adică urmează anumite norme și modele de comportament proprii acelei culturi din care fac parte. Nucleul relațiilor intrafamiliale, ca și în oricare alt grup social, îl constituie activitatea în comun orientată spre rezolvarea problemelor familiei.

La etapa actuală se atestă o instabilitate a cuplului conjugal ce conduce cu o frecvență considerabilă la dispersarea microgrupului social [6]. Realitatea acestui fenomen își poate dezvălui motivațiile mai curând într-o analiză psihologică a relației dintre parteneri, însă stabilitatea relației și păstrarea intimității rezultă adesea din capacitatea celor doi de a rezolva conflictele spre satisfacția ambilor parteneri. Intimitatea presupune nu neapărat absența conflictelor, cât mai ales maniera în care se rezolvă conflictele inevitabile, ceea ce face ca relația să progreseze. Astfel, ne-am propus scopul de a cerceta strategiile de abordare a conflictului preluate de către partenerii cuplurilor familiale și să încercăm a dezvolta abilitățile de gestionare a conflictului în sens constructiv.

Metode: Drept metodă de cercetare a fost selectat testul elaborat de Thomas & Kilmann pentru identificarea strategiei pentru conflict la partenerii cuplului conjugal. Astfel, testul a fost aplicat pe un eșantion alcătuit din 30 de familii cu o perioadă maritală cuprinsă între 3 și 7 ani.

La baza cercetării am preluat: modelul conflictului după Thomas [1,4]; concepțiile rezolvării constructive a conflictului ale lui G.Tillet [11], care este și conducătorul Centrului pentru Rezolvarea Conflictelor de la Macquarie University din Sidney (Australia), ale lui H.Cornelius și S.Faire [2], M.Deutsh [3]; viziunile psihologice ale conflictului după A.Stoica-Constantin [10]; concepțiile asupra familiei după I.Mitrofan, N.Mitrofan [7], I.Mitrofan C.Ciupercă [8], Д.И. Райгородский [12] și cercetările în domeniul dezvoltării competențelor sociale ale lui Moscovici [9].

Rezultatele și discuții

În urma administrării și prelucrării datelor testului **Thomas-Kilmann**, am obținut următoarele rezultate (Tab.1).

În Tabelul 1 sunt reflectate rezultatele obținute de subiecții participanți la experiment la toate scalele testului sus-menționat. După cum observăm, cei mai mulți parteneri conjugali merg la colaborare (35%),

colaborarea fiind cea mai constructivă strategie de abordare a unui conflict. Este unica strategie de tip câștig-câștig, în care ambele părți își ating scopurile.

Tabelul 1

Stiluri de abordare a conflictului

Stilul abordat	În total parteneri	Bărbați	Femei
Competiție	9%	17%	5%
Colaborare	35%	42%	30%
Compromis	28%	25%	30%
Evitare	19%	8%	25%
Acomodare	9%	8%	10%

O analiză mai detaliată a rezultatelor a permis calcularea numărului de familii în care ambii parteneri merg la colaborare – 25%, iar la 20% dintre familii un singur partener preia colaborarea.

Datele din tabel mai demonstrează că 28% dintre parteneri aleg compromisul ca modalitate de abordare a unei situații conflictuale, care de asemenea este o strategie constructivă, însă care presupune și puțină pierdere, pentru că pentru a câștiga ceva subiectul trebuie să renunțe la altceva, poate chiar mai costisitor.

Competiția și acomodarea sunt întâlnite în mod egal, doar că competiția este mai des preluată de către bărbați; în schimb, la acomodare apelează mai des femeile.

Evitarea este întâlnită la 19% dintre parteneri. Menționăm aici că evitarea este o strategie distructivă în abordarea unui conflict.

O ilustrare grafică a acestor rezultate este prezentată în Figura 1.

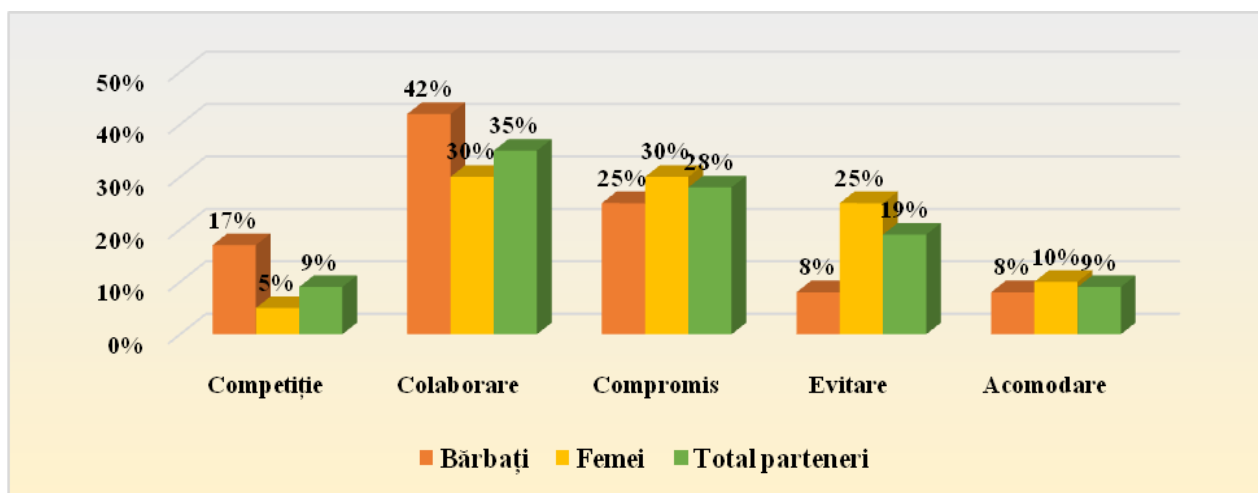


Fig.1. Stilurile de abordare a situațiilor conflictuale.

Deoarece cifrele prezentate mai sus nu denotă cât de dispusă este persoana să meargă la o anumită strategie de abordare foarte concretă a conflictului, în continuare vom prezenta niveluri ale fiecărei scale, cu compararea rezultatelor obținute de femei și de bărbați.

Tabelul 2

Rezultatele obținute la scala competiție

	Nivel scăzut	Nivel mediu	Nivel înalt
Bărbați	9%	21%	20%
Femei	20%	21%	9%
În total	29%	42%	29%

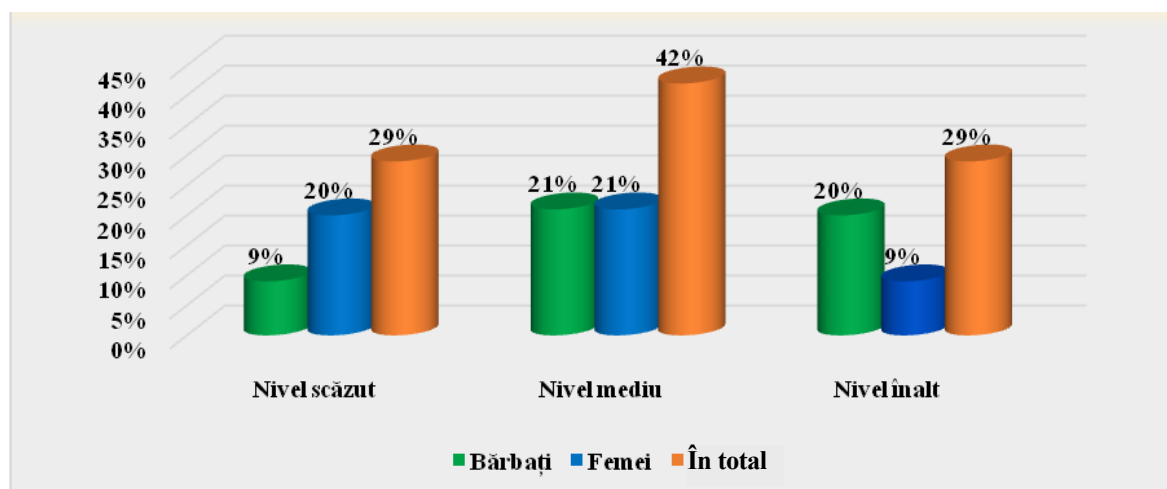


Fig.2. Scala competiție.

Datele cuprinse în Tabelul 2 și, respectiv, în Figura 2 demonstrează că 42% dintre parteneri preiau competiția la un nivel mediu, fără nicio diferență între femeii și bărbații – a câte 21%. 9% dintre bărbații posedă un nivel scăzut al acestei strategii, iar 20% dețin un nivel înalt, femeile obținând exact rezultate inverse – 20% nivel scăzut și 9% nivel înalt. Astfel, putem conchide că bărbații aleg mai des decât femeile competiția ca strategie de rezolvare a conflictului.

Tabelul 3

Rezultatele obținute la scala colaborare

	Nivel scăzut	Nivel mediu	Nivel înalt
Bărbați	12%	21%	16%
Femei	4%	13%	34%
În total	16%	34%	50%

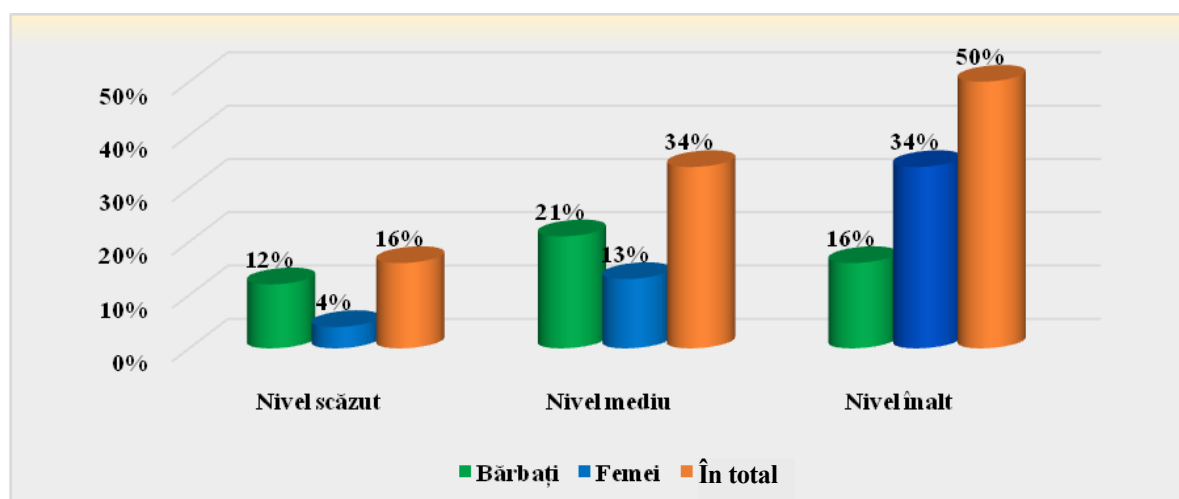


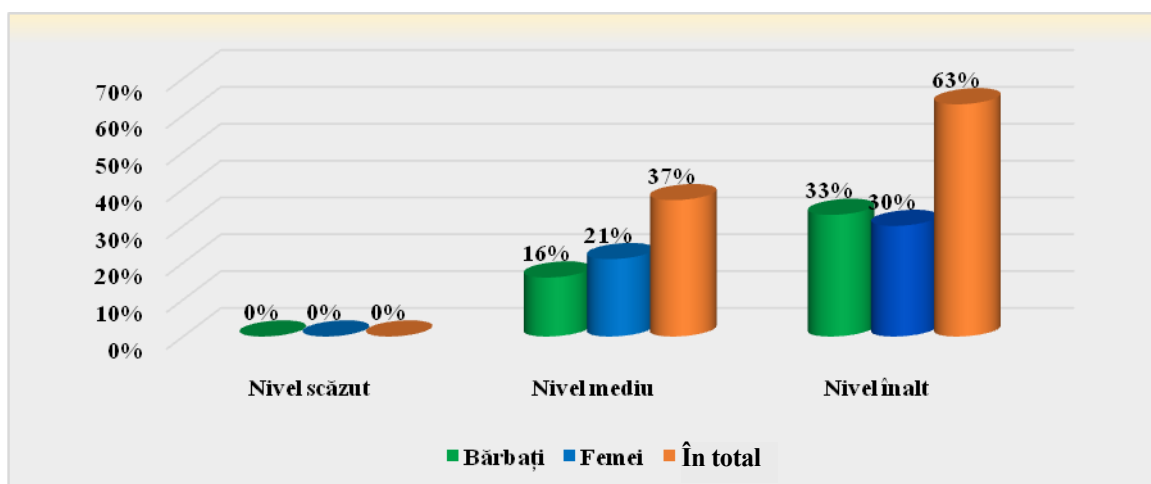
Fig.3. Scala colaborare.

După cum observăm din Tabelul 3 și din Figura 3, scala *colaborare* este întâlnită la nivel înalt la 50% și la nivel mediu – la 34% din totalul subiecților participanți la studiu. De asemenea, putem observa că cei mai puțini subiecți dețin un nivel scăzut al acestei abordări – 16% cu o preponderență pentru bărbați (12%). Nivelul mediu este posedat de 34% dintre partenerii cuplului conjugal, dintre care 21% bărbați și 13% femei. Astfel, putem conchide că colaborarea la nivel înalt este caracteristică mai mult femeilor – 34%.

Tabelul 4

Rezultatele obținute la scala *compromis*

	Nivel scăzut	Nivel mediu	Nivel înalt
Bărbați	0%	16%	33%
Femei	0%	21%	30%
În total	0%	37%	63%

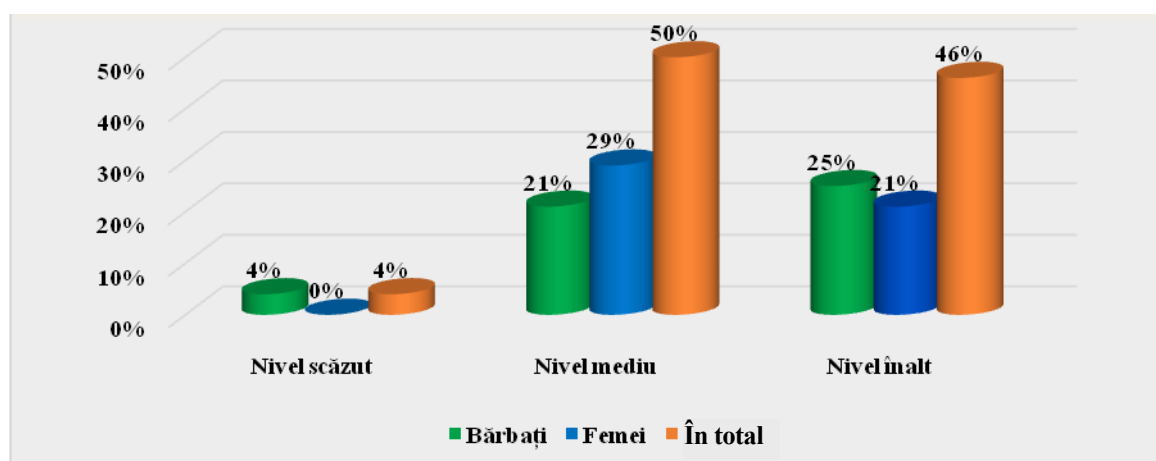
Fig.4. Scala *compromis*.

Datele prezentate în Tabelul 4 și în Figura 4 demonstrează că compromisul, la nivel înalt, este întâlnit la 63% dintre cei care aplică această strategie de rezolvare a conflictelor, repartiția de gen fiind aproximativ egală – 33% bărbați și 30% femei. Este îmbucurător faptul că nu se întâlnește nivelul scăzut al acestei scale, ceea ce semnifică un număr mai mare de persoane pentru nivelul mediu – 37% din totalul de participanți, cu o pondere mai mare pentru femei – și pentru nivelul înalt. Ținem să menționăm că compromisul ca strategie de rezolvare a conflictelor este una constructivă și, cu rezultat, favorabil în câștig de cauză pentru ambii parteneri ai cuplului conjugal.

Tabelul 5

Rezultatele obținute la scala *evitare*

	Nivel scăzut	Nivel mediu	Nivel înalt
Bărbați	4%	21%	25%
Femei	0%	29%	21%
În total	4%	50%	46%

Fig.5. Scala *evitare*.

Analizând datele prezentate în Tabelul 5 și în Figura 5, constatăm că evitarea este întâlnită la 50% dintre participanții la studiu la un nivel mediu, cu o predominanță a femeilor – 29% și la 46% la nivelul înalt, care în 25% este deținut de bărbați, iar în 21% de femei. Nivelul scăzut este cel mai puțin posedat de către cuplurile conjugale – doar 4% cu o predominanță absolut masculină. Ținem să menționăm că evitarea, deși are multe avantaje ca strategie de abordare a unui conflict, totuși, atunci când este vorba despre o relație de cuplu, aceasta este în dezavantaj, iar faptul că cele mai mari valori au fost obținute la niveluri mediu și înalt ne sugerează că partenerii de cuplu evită situațiile conflictuale în detrimentul calității relației.

Tabelul 6

Rezultatele obținute la scala acomodare

	Nivel scăzut	Nivel mediu	Nivel înalt
Bărbați	8%	34%	9%
Femei	8%	16%	25%
În total	16%	50%	34%

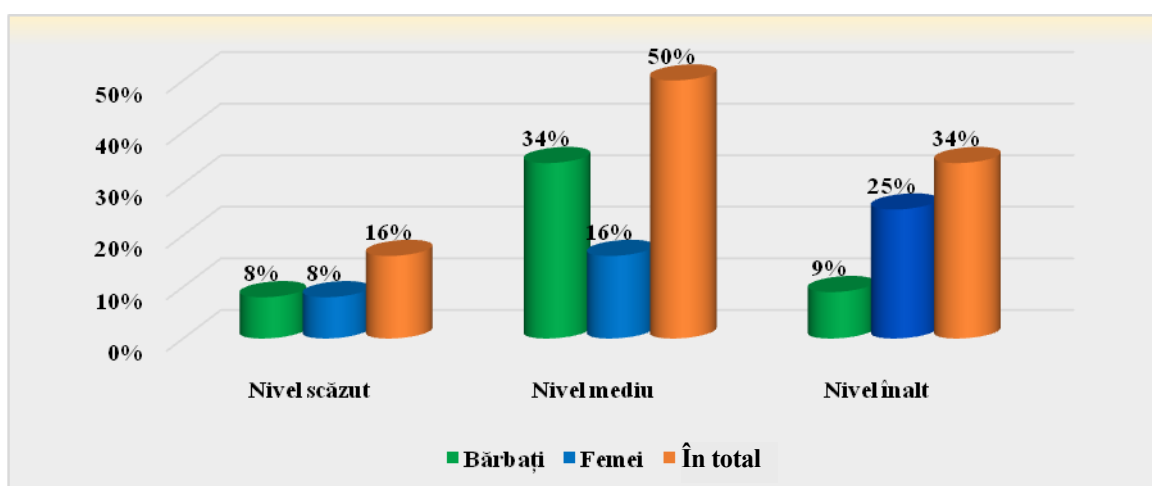


Fig.6. Scala acomodare.

Potrivit datelor prezentate în Tabelul 6 și în Figura 6, 50% dintre partenerii cuplului conjugal care apelează la acomodare dețin un nivel mediu, preponderența nivelului deținând-o bărbații – 34% vis-à-vis de 16% dintre femei. În schimb, nivelul înalt este posedat de mai multe femei – 25%, bărbații posedând acest nivel doar în 9% din cazuri. Nivelul scăzut al acomodării este deținut în proporții egale de către femei și bărbați – a câte 8%.

Experimentul formativ. Pentru experimentul formativ, dintre cele 30 de familii ce constituie eșantionul experimental au fost selectate 4 familii care, în cadrul experimentului de constatare, au demonstrat un nivel mediu la scala *colaborare* și la scala *asertivitate* și au obținut valori înalte la scalele: *forțare*, *aplanare*, *retragere*. Cuplurile selectate au participat la un training de formare a abilităților de gestionare a conflictelor și de rezolvare a lor într-un mod constructiv.

Programul formativ a fost constituit din 10 ședințe cu frecvența de o dată pe săptămână și cu durata de 2 ore.

Obiectivele principale ale trainingului au fost: a) conștientizarea potențialului constructiv al conflictelor; b) aprofundarea cunoașterii de sine și a celuilalt; c) identificarea valorilor familiei; d) formarea anumitor abilități de ascultare activă; e) dezvoltarea comunicării deschise, a comunicării asertive; f) dezvoltarea capacității de a fi empatic; g) conștientizarea rolului emoțiilor în relațiile interpersonale; h) studierea modalităților de prevenire a conflictelor; i) soluționarea constructivă a conflictului în familie; j) rezolvarea conflictelor în care sunt implicați copiii.

Fiecare dintre ședințele trainingului respecta o anumită structură ce presupunea parcurgerea a patru etape:

1) *etapa inițială* – cuprindea procedura „cunoștință a zilei” și avea drept obiectiv introducerea în tema ședinței. Începând cu ședința a doua era făcută legătura și cu ședința precedentă, lucrându-se mai mult asupra temei date pentru acasă;

2) *etapa de trecere* – presupunea ajutarea cuplurilor să-și exprime sentimentele și emoțiile, să participe activ la activități, să deprindă cât mai mult din abilitățile decizionale și să atingă performanțe cât mai mari în plan personal și relațional;

3) *etapa de lucru* – continuarea lucrului în vederea consolidării modificărilor comportamentale, emoționale, aprecierea opiniilor altora;

4) *etapa de finalizare* – includea realizarea feedback-ului general al ședinței. Trasarea unui plan de lucru de perspectivă asupra problemelor și consolidarea materialului trecut. La ultima ședință participanții și-au exprimat opinia cu privire la ședințele de training în formă scrisă.

Conținutul ședințelor:

În prima ședință participanților le-a fost adus la cunoștință motivul pentru care au fost invitați la o asemenea activitate, au fost stabilite regulile trainingului, după care a fost pus accentul pe intracunoașterea persoanei și pe conștientizarea rolului pozitiv al conflictelor.

În a II-a ședință a fost continuată activitatea de intracunoaștere, completată de activități ce presupun intercunoaștere. Ultima se baza nu atât pe cunoașterea participanților din grup, cât mai ales pe descoperirea partenerilor de cuplu. La sfârșitul acestei ședințe am utilizat o tehnică de vizualizare ce a avut scopul de autoreglare emoțională.

În a III-a ședință am lucrat la capitolul „încredere”, mai ales asupra importanței încrederii în partenerul ales pentru coabitare.

În a IV-a ședință s-a făcut o introducere asupra lucrului cu conflictul, aceasta vizând conștientizarea responsabilității și a luării deciziilor, ce reprezintă componente principale în abordarea unui conflict.

În ședința a V-a a fost urmărit scopul dezvoltării abilităților de ascultare activă, fiind continuată cu dezvoltarea limbajului non-verbal în ședința a VI-a.

În ședința a VII-a am parcurs un șir de exerciții pentru dezvoltarea empatiei.

În ședința a VIII-a am urmărit scopul de a forma o comunicare deschisă între parteneri, după care în ședința a IX-a să continuăm cu dezvoltarea unei comunicări asertive și a ascultării active. De asemenea, la această ședință s-a lucrat și asupra răspunsului la manipulare, deoarece din testele care au fost administrate s-a observat că unii parteneri recurg de cele mai multe ori la manipulare, iar partenerii acestora se lasă manipulați.

În ultima ședință, a IX-a, s-a urmărit scopul de a conștientiza rolul emoțiilor în relațiile interpersonale, în general, și în relațiile dintre partenerii de cuplu, în special. De asemenea, au fost discutate rezultatele trainingului, schimbările pe care le-au observat participanții pe parcurs și eficiența participării lor la acest training.

Rezultatele experimentului formativ. În Tabelul 7 sunt prezentate rezultatele obținute de femei în urma participării la programul formativ de dezvoltare a abilităților de gestionare a conflictului.

Tabelul 7

Compararea diferenței dintre medii – femei

	Competiție	Colaborare	Compromis	Evitare	Acomodare
Ante-training	3,25	7,25	6	7	6,5
Post-training	3	9,5	8,5	4,5	4,5
t	0,23	3,25	2,23	2,61	1,47
p		0,05		•	

O ilustrare grafică a datelor este prezentată în Figura 7.

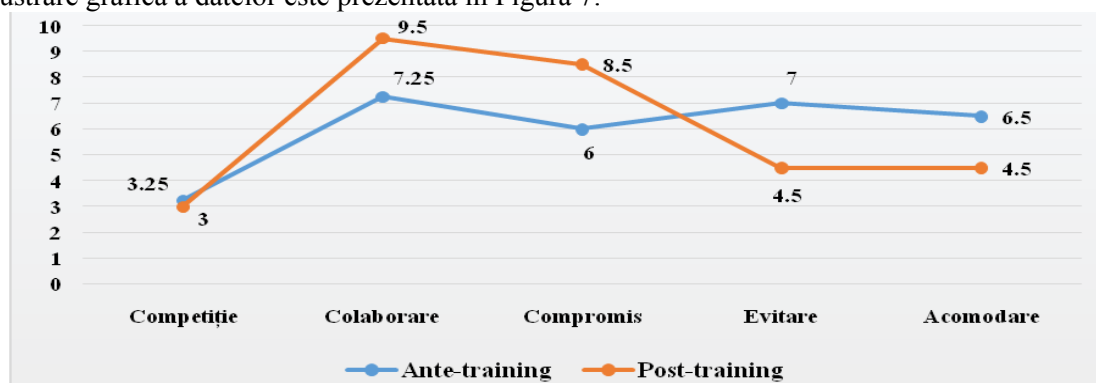


Fig.7. Diferența dintre medii – rezultate obținute de femei.

Deci, după cum putem observa din datele cuprinse în Tabelul 7 și în Figura 7 la femei, în urma trainingului, s-au produs schimbări semnificative la scala *colaborare* ($t=3,25$, pentru $p=0,05$). De fapt, în cadrul trainingului s-a pus un mare accent anume pe colaborare. Deși la scala *compromis* nu au fost obținute rezultate semnificative, considerăm că mărirea valorii acestei scale în urma trainingului este un rezultat foarte pozitiv, odată ce înainte de a participa la training un număr mare de femei dețineau un nivel înalt al compromisului. O schimbare pozitivă, deși nesemnificativă statistic, dar totuși destul de mare, este faptul că *evitarea* a scăzut ($t=2,61$), diferența fiind aproape de semnificație.

În Tabelul 8 sunt prezentate rezultatele obținute de bărbații participanți la training.

Tabelul 8

Compararea diferenței dintre medii – bărbați

	Competiție	Colaborare	Compromis	Evitare	Acomodare
Ante-training	6	6,5	6	6,5	4,5
Post-training	3,25	9	8,5	4,75	4,75
t	2,32	3,27	2,88	1,36	0,19
p	•	0,05	0,05		

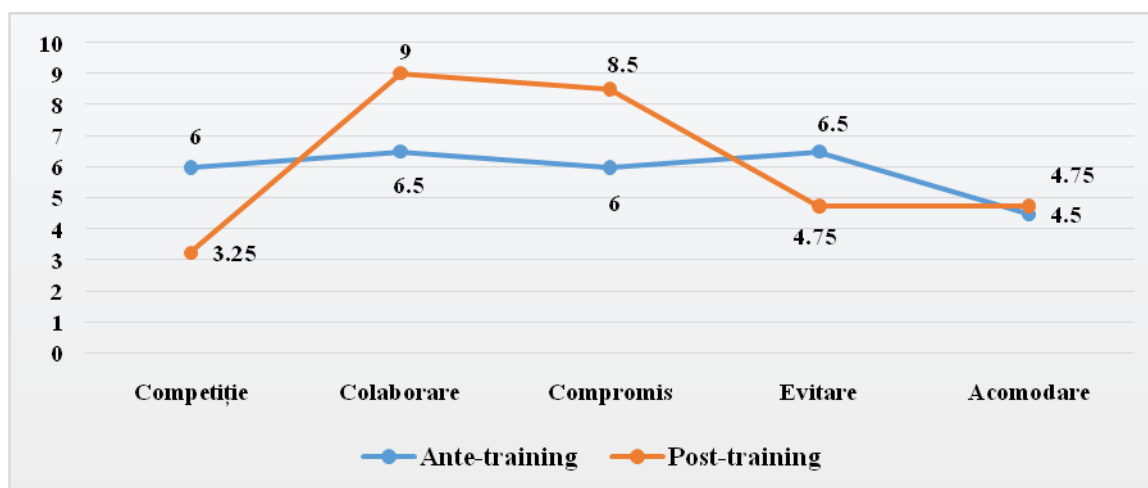


Fig.8. Diferența dintre medii – rezultate obținute de bărbați.

Analizând datele din Tabelul 8 și din Figura 8, observăm că la bărbați există o diferență semnificativă la scalele *colaborare* ($t=3,27$, pentru $p=0,05$) și *compromis* ($t=2,88$, pentru $p=0,05$). De asemenea, a scăzut *competiția* ca strategie de rezolvare a conflictelor; deși nu este o schimbare semnificativă, o putem considera un mare progres odată ce, potrivit datelor din tabel, constituie o scădere de aproximativ 50%.

Concluzii. Familia reprezintă primul mediu organizat în care este angajat individul și ea are cea mai îndelungată influență asupra devenirii omului. Această instituție se bazează pe alegerea reciprocă a partenerilor de viață. Are originea în căsătorie și constituie unul dintre cele mai complexe micro sisteme sociale. Partenerii conjugalii întâmpină un șir de probleme, care pot lua amploare și, deseori, pentru a le rezolva apelează la strategii distructive de soluționare a acestora. În optica celor relatate, am urmărit scopul de a studia procesul de gestionare a conflictelor în familie și de a dezvolta abilități necesare gestionării constructive a conflictelor la partenerii conjugalii prin implementarea unui program formativ.

Astfel, realizarea studiului teoretic și empiric ne-a permis să formulăm următoarele concluzii:

- Familia este un sistem complex de relații interpersonale, în cadrul căruia au loc numeroase procese psihologice: intercunoașterea, conflictul, aprecierea afectivă, comunicarea etc.
- Deși în 25% dintre familii ambii soți merg la colaborare și în 35% dintre familii unul dintre soți alege o strategie constructivă de rezolvare a conflictului, totuși în 40% de cazuri partenerii cuplului conjugal adoptă strategii distructive în abordarea conflictului.
- Între partenerii de cuplu există diferențe în abordarea unui conflict, femeile apelând mai des la *evitare*, *compromis* și *colaborare*, iar bărbații cel mai des alegând *colaborarea*.

- Implementarea unui program de formare a abilităților de gestionare a conflictelor conduce la reducerea stărilor conflictuale și la abordarea constructivă a acestora. Avantajele abordării vizate rezidă în descoperirea soluțiilor optime, în îmbunătățirea și consolidarea relațiilor.

Bibliografie:

1. BOZA, M. *Aspecte cognitive ale atitudinii față de conflict* / Teză de doctorat în științe sociale. Iași, 2006.
2. CORNELIUS, H. și FAIRE, S. *Știința rezolvării conflictelor. Fiecare poate câștiga*. București: Știință & Tehnică, 1996. 273 p.
3. DEUTSH, M. Soluționarea conflictelor constructive. Principii, instruire și cercetare. În: STOICA-CONSTANTIN, A. și NECULAU, A. (coord.). *Psihosociologia rezolvării conflictului*. Iași: Polirom, 1998, p.165-186.
4. DUPU, C. *Conflict și comunicare. Considerații despre conflict*. București: Gnosis, 2005, 120 p.
5. ILUȚ, P. *Sociopsihologia și antropologia familiei*. Iași: Polirom, 2005, p.127-154.
6. MIHĂILESCU, I. *Politici sociale în domeniul populației și familiei*. București: Alternative, 1995. p.274- 295.
7. MITROFAN, I., MITROFAN, N. *Elemente de psihologie a cuplului*. București: Șansa, 1996. 190 p.
8. MITROFAN, I., CIUPERCĂ, C. *Incursiune în psihologia și psihosexologia familiei*. București: Press Mihaela S.L, 1998. 390 p.
9. MOSCOVICI, S. (coord.). *Psihologia socială a relațiilor cu celălalt*. Iași: Polirom, 1998, p.74-98.
10. STOICA-CONSTANTIN, A. *Conflictul interpersonal. Prevenire, rezolvare și diminuare*. Iași: Polirom, 2004. 304 p.
11. TILLET, G. *Resolving Conflict*. Sydney: Sydney University Press, 1991, p.314.
12. РАЙГОРОДСКИЙ, Д.И. *Психология и психотерапия семейных конфликтов*: Хрестоматия. Москва: Бахрах, 2008. 735 с.

Prezentat la 03.06.2013