

7. Bolboceanu Aglaida. Psihologia comunicarii. Chisinau: Editura Centrala, 2007, p. 136.
8. Захаров А.И. Дневные и ночные страхи у детей. Москва: Союз, 2000, с. 320.

## **ABORDĂRI TEORETICE PRIVIND CONFLICTUL ȘI STRATEGIILE DE DEPĂȘIRE A CONFLICTELOR**

**Tatiana Moraru**, studentă, anul VI

Coordonator științific: Natalia Daniliuc, dr. în psihol., conf. univ.  
Universitatea de Stat de Medicină și Farmacie „Nicolae Testemițanu”,  
Chișinău, R. Moldova  
tatiana.moraru08@gmail.com  
natalia.daniliuc@usmf.md

### *THEORETICAL APPROACHES ON CONFLICT AND STRATEGIES FOR OVERCOMING CONFLICTS*

*This article comes with a series of theoretical clarifications and practical suggestions regarding the conflict. Conflicts are part of our lives. This paper reflects various approaches, which come to explain the mechanisms that condition the occurrence of conflict, the sources that trigger it and its impact on social relations. An important detail is to highlight the most appropriate strategies for overcoming conflicts in everyday situations and, in particular, in married life.*

Toți știu ce este reprezentă un conflict, fie au fost martori sau poate au fost parte implicată direct în conflict, care face parte din cotidianul nostru. Termenul de conflict provine de la verbul latinesc *confliġo*, *-ere* - “a se lupta”, “a se bate”, cu participiul substantival de *conflictus*, având sensurile de ciocnire, șoc, dar și de ceartă, luptă împotriva cuiva. Multe dicționare definesc conflictul prin termeni similari violenței, ca disensiune, fricțiune, dispută, ceartă, scandal, luptă, război. Iar pentru a înțelege mai bine sensul acestui termen și a acestui proces un șir de personalități și-au propus să explice conflictul. L. A. Coser (1967) consideră că, conflictul este o luptă între valori și revendicări de statusuri, putere și resurse în care scopurile oponentilor sunt de a neutraliza, leza sau a elimina revaliile [1], pe când J. Burton (1988) a definit conflictul drept o relație în care fiecare parte percepe scopurile, valorile, interesele și conduita celeilalte ca antitetice celor ale sale [2]. M. Deutsch (1988b) atrage atenția asupra diferenței dintre conflict și competiție: deși competiția produce conflict, nu orice conflict este o competiție [3]. Conflictul este o incompatibilitate a scopurilor, astfel încât atingerea scopului de către unul dintre cei

implicați atrage după sine reducerea șanselor celui alt de a-și atinge scopul. Ulterior conflictul a început să-și lărgască semnificația, incluzând și ideea de interdependență, colaborare, câștig-câștig, alături de cea exclusiv antagonică: astfel Donohue și Kolt(1992) evidențiază conflictul precum o situație în care oamenii interdependenți prezintă diferențe (manifeste sau latente) în ceea ce privește satisfacerea nevoilor și intereselor individuale și interferează în procesul de îndeplinire a acestor scopuri [4]. Alți autori, precum J. P. Folger, M. S. Poole, R. K. Stutman descriu conflictul ca fiind interacțiunea dintre două persoane independente care percep scopuri incompatibile și interferează reciproc în realizarea acolor scopuri [5]. Apare aici caracterul social al conflictului, dar limitat la dimensiunea interpersonală, prin omiterea conflictelor intra- și intergrupale și/sau comunitare. Se semnalează pe bună dreptate, posibilitatea ca un conflict să se declanșeze doar la iluzia percepției lui de către una dintre părți, dar această mențiune expresă lasă în umbră motivele reale, obiective și clar exprimate de partea adversă. În fine, este adevărat că "incompatibilitatea" este una dintre cauzele cele mai răspândite ale conflictelor, dar ea se poate extinde dincolo de perimetrul scopurilor și, mai ales, nu este unica sursă a conflictelor, pentru că, de exemplu, chiar și simplele diferențe dintre oameni (gusturi, preferințe etc.) pot sta la originea conflictelor. J. Z. Rubin, D. G. Pruitt și S. H. Kim au abordat conflictul ca pe o divergență de interese așa cum este ea percepută, sau credința că aspirațiile curente ale părinților nu pot fi realizate simultan [6].

Deci, conflictul nu este definit doar de un șir de autori acesta este o parte componentă a vieții noastre, căci noi în fiecare zi interacționăm cu oamenii ce ne înconjoară, iar noi toți suntem diferiți, avem trăsături de personalitate diferite (mobil vs inert; extravertit vs introvertit; adaptativ vs inovativ etc.); opinii diferite, valori diferite (prețuirea esteticului în amenajarea locuinței vs prețuirea practicului; un părinte valorizează cultura și se străduiește să-i dea educație copilului, celălalt părinte prețuiește realizarea pe plan material, prin avere; credința religioasă); nevoi diferite (unul este mai termofil, celălalt preferă temperaturile mai scăzute, unul are nevoie de opt ore de somn pe noapte, celălalt de șase); gusturi și preferințe diferite (alimentație, vestimentație, modalități de agrement și relaxare). Faptul că sunt numeroase definiții ce vin să explice conflictul, însemnă că și sursele ce îl condiționează sunt infinite? Teoretic, da, practic însă, depinde de factorii contextuali. De obicei, diferențele dintre indivizi devin surse ale conflictului din momentul în care sunt obiect al interrelației: sunt exprimate într-o discuție, sunt afișate ostentativ sau una dintre părți reclamă impunerea propriei valori. Principalele cauze potențiale ale conflictelor interpersonale au fost clasificate de Braiker și Kelley (1979 apud Dwyer, 2000) în trei categorii [7]: a) conflicte legate

de comportamente specifice: „ai întârziat”, „nu mi-ai cumpărat flori de ziua mea”, „niciodată nu-ți așezi farfuria în chiuvetă după ce mănânci”; b) conflicte legate de norme și reguli: „ar trebui să mă susții în această acțiune”; c) conflicte legate de caracteristici personale de caracter: „ești cheltuitoare”, „te preocupă lucrurile cele mai lipsite de importanță”, „ești leneș și nepăsător”. În același context, Ana Stoica-Constantin [8] evidențiază următoarea gamă de surse ce poate genera conflicte și, anume: 1) diferențele și incompatibilitățile dintre persoane; 2) nevoile/interesele umane; 3) comunicarea; 4) stima de sine; 5) valorile individului; 6) nerespectarea normelor explicite sau implicite; 7) comportamentele neadecvate; 8) agresivitatea; 9) competențele sociale; 10) cadrul extern; 11) statutul, puterea, prestigiul.

Existența conflictelor face necesară și căutarea de posibilități în a le rezolva. Un pas important este depistarea cauzei ce l-a generat și printr-o comunicare calmă și asertivă de găsit soluții, compromisuri, pentru ca relația să supraviețuiască. Un conflict bine tratat, înseamnă creștere personală pentru ambii parteneri și creșterea relației. Tratată cu nepricepere sau lăsat nerezolvat, conflictul, poate genera dezechilibre majore în relație, adâncind sentimentul de frustrare al partenerilor, și degradând vizibil relația. Gestionarea conflictelor în cuplu seamănă cu baletul pe sârmă – necesită exercițiu, un echilibru foarte bun și o motivație solidă pentru a nu confunda partenerul, în toiul luptei, cu un vrăjmaș care trebuie împins de pe sârma subțire, cu tot cu argumentele și punctul lui de vedere. În sine, conflictul nu destabilizează o relație, decât dacă este abordat cu tehnici greșite, care să-l agraveze în loc să-l aplaneze, afirmă cercetătorul și profesorul John Gottman. Cronicizarea certurilor și eventual punerea pe tapet a aceluiași probleme în fiecare ocazie de conflict arată că relația riscă să ajungă într-o fundătură. De fapt, conflictul nu este aproape niciodată cauzat de problemele de suprafață, de la care pornește, ci de motive mult mai profunde, ignorate, nediscutate sau prea puțin conștientizate până la acel moment, susține. După ce emoțiile fierbinți din miezul dezacordului încep să se stingă, este momentul potrivit pentru a descâlci nodurile mai adânci și mai pline de semnificație ale relației.

Începând cu anii '80, specialiștii de la Institutul Gottman au analizat mai multe loturi de cupluri, împărțindu-le în cele din urmă în două categorii: „maestrîi”, care comunicau în mod calm, fără să ridice tonul chiar atunci când aveau dispute, și „dezastrele”, care erau într-o stare de agitație, gata de atac, inclusiv atunci când erau rugați să povestească momentele frumoase ale relației lor. Șase ani mai târziu, cuplurile din prima categorie erau împreună și fericite, iar celelalte fie se despărțiseră, fie aveau o relație nefericită. Încercând să descopere care e diferența majoră

dintre „maestri” și „dezastru”, Gottman a studiat 130 de cupluri, care erau invitate să petreacă o săptămână într-un laborator amenajat ca o pensiune, discuțiile de cuplu din acest interval fiind înregistrate. În cartea sa *The Relationship Cure: A 5 Step Guide to Strengthening Your Marriage, Family, and Friendships* (2004) [9], Gottman avea să noteze concluzia la care a ajuns în urma studiului: „Poate nu e vorba de profunzimea intimității din conversațiile importante. Poate nici nu contează dacă cuplurile sunt de acord sau nu. Poate cel mai important este modul în care acești oameni își acordă atenție unii altora, indiferent de ce vorbesc sau fac.” Ingredientul care făcea diferența, a constatat Gottman, era disponibilitatea de conectare a partenerilor. Dacă unul dintre ei îi atrăgea atenția celuilalt la o pasăre de dincolo de geam, de exemplu, partenerul răspundea pozitiv aproape întotdeauna în cuplurile fericite. În cuplurile dezastru, probabilitatea mai mare era ca partenerul să ignore oferta de conectare (*bids*, engl.) sau chiar să reacționeze ostil la aceasta. Astfel, în timp ce „dezastru” practicau aceste miniconexiuni în 33% dintre situații, „maestrii” răspundea pozitiv la încercarea partenerului de a le atrage atenția în 9 din 10 situații. În cele din urmă, a concluzionat Gottman, cuplurile nu se despart de obicei din cauza infidelității sau a conflictelor, ci din cauza înstrăinării produse prin refuzul constant al unuia sau al ambilor de a se conecta la nevoia emoțională a partenerului. Tim Kimmel, fondatorul organizației Family Matters, subliniază în cartea sa „Grace Filled Marriage: The Missing Piece. The Place to Start” [10] că mariajele care se destramă au câteva lucruri în comun. Cei care eșuează în căsnicie nu reușesc să identifice și să celebreze și punctele tari ale partenerului și nu fac o prioritate din a-i acorda susținere acestuia, notează Kimmel. Într-un articol intitulat „Marital Love and Hate”, Israel Charny (apud Lamanna, Riedmann, 1991) [11] prezintă câteva exemple de atitudini față de disensiunile maritale, ce s-au dovedit a fi utile, constructive în raportarea partenerilor la momentele tensionate din viața lor conjugală: este natural să fii supărat și ai acest drept; beneficiile sunt majore dacă cei doi soți învață cum să se certe deschis, spunându-și ceea ce simt (dar nu într-o manieră „barbară”), împărțându-și supărarea, dar fără să-l copleșești pe celălalt; este foarte greșit să-ți rănești partenerul, în mod concret, în acțiuni manifeste (verbale sau agresivități fizice), dar să simți în interior că ai dori să-l rănești reprezintă o exprimare naturală a mâniei, a supărării. Același autor susține că, atunci când partenerii de cuplu adoptă aceste atitudini pozitive față de conflict, relațiile dintre ei devin mai „sănătoase”. Cu alte cuvintenu frecvența dezacordurilor produce efecte majore asupra relației maritale, ci strategiile de abordare a conflictului conjugal, comportamentul concret al soților în situații tensionate. Modul de tratare a con-

flictului interpersonal, aplicabile și în relația de cuplu, se regăsesc în literatura de specialitate în varii taxonomii multidimensionale. Astfel, Evert Van de Vliert (1997) [12], făcând o trecere în revistă a acestora, concluzionează că se pot regăsi sub formă de: dihotomii, trihotomii, tipologii de patru și de cinci forme. Dihotomia modurilor de raportare la conflict distinge două forme de răspuns: atacul și fuga. Incluzând aici diferite comportamente din tipologii mai complexe, fuga presupune evitarea (abandonarea scopului, a intereselor personale în favoarea celeilalte părți) și reprimarea (nerecunoașterea, negarea problemei apărute, a episodului tensionat), iar atacul presupune recunoașterea conflictului, implicare, înfruntare și recurgerea la orice mijloc pentru a obține victoria (Stoica-Constantin, 2004). Altă decupare dihotomică distinge între cooperare și competiție. O altă modalitate de clasificare dihotomică a strategiilor de abordare a conflictului se referă la gradul de implicare, de angajare în situația conflictuală. În funcție de acest criteriu putem identifica pe de o parte un comportament de evitare a conflictului (evitare pasivă, agresivă, evitare prin renunțare, negare, capitulare) iar al doilea tip de strategie este cea de angajare în conflict, abordare bazată pe putere, pe drepturi, interese, principii sau manipulare. În cazul trihotomiilor, Ana Stoica-Constantin (2004) vorbește despre oameni care „se retrag” (non-confruntare), ce „înaintează” (abordarea orientată spre conflict) și cei care „luptă” (abordarea bazată pe control). În Wilmot și Hocker (1998) [13] sunt enumerate: nonconfruntarea, orientarea spre soluție și orientarea spre control. Aceeași idee o întâlnim și la Nelson-Jones (1996) [14], care propune tot o clasificare trihotomică a stilurilor de raportare la problemele din relația de cuplu: a. stilul convenient (engl. collusive) – individul este nonasertiv, defensiv, se concentrează pe realizarea confortului psihic personal și pe menținerea armoniei relaționale pe care o consideră esențială. b. stilul cooperant (engl. cooperative) – presupune o relaționare bazată pe respect, individul este asertiv, participativ. c. stilul competitiv (engl. competitive) – este caracteristic celor care văd problema în termeni de luptă pentru obținerea unor resurse limitate, individul este agresiv, manipulator. În incursiunea realizată de Stoica-Constantin (2004) printre diferite taxonomii, este ilustrată și una cu patru tipuri de strategii de tratare a situațiilor conflictuale: Abandonul, renunțarea, evitarea – este o strategie inactivă, de retragere din dispută (refuzul de a vorbi, îmbufnarea, părăsirea locului etc.); Adaptarea, acomodarea – reprezintă un stil de cedare în fața celeilalte părți; Compromisul – strategie de negociere, de căutare a unei soluții mutual acceptate și mulțumitoare pentru ambele părți; Competiția – stil de tip victorie-înfrângere, de impunere a soluției preferate în fața adversarului. Alte clasificări cu patru tipuri de sti-

luri: cedarea, rezolvarea problemei, lipsa de acțiune și competiția (Pruitt, 1983); stilul agresiv/confruntativ, asertiv/persuasiv, observator/introspectiv și evitant/reactiv (Robert, 1982). Taxonomia cu cinci tipuri este o extindere a celei anterior prezentate și a cunoscut o largă răspândire și în cercetări și în practica specialiștilor în evaluarea competențelor personale. Blake și Mouton (1964 apud Stoica-Constantin, 2004) [15] au construit o grilă a managementului conflictului, desfășurată pe două axe (centrarea pe producție și rezultate și centrarea pe oameni) și care cuprinde cinci stiluri de abordare a conflictelor. Evert Van de Vliert (1997) construiește teoria comportamentului conflictual conglomerat pornind de la această grilă pe care o preia, o adaptează, redefinind cei doi factori (centrarea pe propriile obiective și centrarea pe obiectivele celorlalți) și o comentează. Autorul menționat susține că, în afara celor cinci tipuri pure de comportament în situații conflictuale (evitarea, acomodarea, compromisul, rezolvarea problemei și lupta), celelalte 76 de căsuțe din grilă reprezintă mixturi ale acestora, pe care le denumește comportamente conflictuale conglomerate și care sunt mai des întâlnite în viața cotidiană. 1) Evitarea – presupune nivel scăzut atât al centrării pe propriile obiective, cât și al centrării pe obiectivele celuilalt. 2) Acomodarea – are un nivel ridicat al centrării pe obiectivele celuilalt și un nivel scăzut al centrării pe propriile obiective. 3) Compromisul – înregistrează un nivel mediu pe ambele axe; e caracteristic pentru situația în care fiecare face anumite concesii. 4) Rezolvarea problemei – este un proces de negociere deschisă pentru a armoniza complet interesele de bază ale părților (nivel ridicat pe ambele axe amintite anterior). 5) Lupta – presupune centrarea ridicată pe propriile interese și ignorarea obiectivelor celuilalt, fiind cunoscută ca stilul victorie-înfrângere. Majoritatea oamenilor nu-și planifică cu atenție strategia de abordare sau fiecare act individual din timpul unui episod conflictual, exceptând cazul când resimt un nivel foarte ridicat de stress sau sunt amenințați.

Dacă taxonomiile prezentate anterior au fost construite dintr-o perspectivă a individului, putem aminti și de o abordare diadică a stilurilor de tratare a situațiilor tensionate, întâlnită la Eldridge. Astfel sunt analizate trei tipuri de pattern-uri de comportament al cuplului în momente conflictuale. Primul este reprezentat de angajarea reciprocă în conflict, când ambii parteneri de cuplu se implică activ în discuții. Al doilea pattern constă în evitarea sau retragerea mutuală, situație în care ambii parteneri de cuplu evită activ conversația (pleacă de lângă celălalt, schimbă subiectul) sau/și se retrag pasiv (prin tăcere) din discutarea problemei. Al treilea model de acțiune a unei diade în situații conflictuale este cel numit solicitare – retragere, când o persoană solicită în mod activ schimbări la

celălalt, iar partenerul de cuplu evită sau se retrage din conflict. Partea care joacă rolul de solicitare se poate manifesta prin reproșuri, critici, învinovățirea celuilalt sau ultimatum-uri. Preferințele individuale pentru utilizarea preponderentă a unui anumit stil de raportare la situațiile conflictuale se dezvoltă de-a lungul vieții, printr-un complicat mixaj de predispoziții genetice și experiențe personale de viață, dintre care pot fi amintite: nivelul activismului, introvertirea/extrovertirea, educația, background-ul familial și filosofia personală (Wilmot și Hocker, 1998) [13].

În concluzie, conflictele sunt parte componentă a vieții de cuplu, ele contribuie la cunoașterea de sine dar, și a partenerului de viață. Ceea ce cu adevărat contreză este alegerea celor mai eficiente și constructive strategii de rezolvare a lor. Fuga sau ignorarea conflictelor ce apar pe parcursul convețuirii nu duce la nimic bun, problema rămâne, dar o comunicare liniștită și asertivă pot face relația mai trainică, mai armonioasă, mai frumoasă.

### **Referințe bibliografice**

1. Coser L. A. Continuities in the Study of Social Conflict. New York: Free Press, 1967.
2. Burton J., Conflict Resolution as a Political System. Fairfax: George Mason University, 1988.
3. Deutsch M. Soluționarea conflictelor constructive. Principii, instruire și cercetare. În: A. Stoica-Constantin A. Neculau (coord). Psihologia rezolvării conflictului. Iași: Polirom, 1988.
4. Donohue W. A., Kolt R. Managing Interpersonal Conflict, Sage Pblcation. Newbury Park, 1992.
5. Folger J. P., Poole M. S., Stutman R. K., Working Through Conflict: Strategies for Relationships, Groups, and Organizations. Routledge, 1984.
6. Rubin J. Z., Pruitt D. G., Kim S. H. Social Conflict: Escalation, Stalemate, and Settlement. McGraw-Hill. New York, 1994.
7. Braiker H., Kelley H. H. Conflict in the development of close relationships. New York, 1979.
8. Stoica Constantin Ana. Conflictul interpersonal. Prevenire, rezolvare și diminuarea efectelor. Iași: Polirom, 2018.
9. Gottman J. The Relationship Cure: A 5 Step Guide to Strengthening Your Marriage, Family, and Friendships. Random House, 2004.
10. Kimmel T. Grace Filled Marriage: The Missing Piece. The Place to Start. Worthy Publishing, 2013.
11. Charny I. Marital Love and Hate. Macmillan Pub Co, 1991.
12. Van de Vliert Evert. Complex interpersonal conflict behaviour: theoretical frontiers. Psychology Press, 1997.
13. Wilmot W. W., Hocker, J. L. Interpersonal conflict. McGraw-Hill, 1998.
14. Richard Nelson-Jones, Relating Skills: A Practical Guide to Effective Personal Relationships. Cassell, 1996.
15. Blake, R., & Mouton, J. The Managerial Grid: The Key to Leadership Excellence. Houston: Gulf Publishing Company, 1964.