

**Ministerul Educației al Republicii Moldova**

**Universitatea Pedagogică de Stat  
„Ion Creangă” din Chișinău**

**CAROLINA CALARAȘ**

**CONFLICTOLOGIE  
FAMILIALĂ**

**SUPPORT DE CURS**

**Chișinău, 2014**

CZU

C

Aprobat pentru editare de Senatul UPS „Ion Creangă” din  
Chișinău (28.11.2013).

**Recenzenți:**

**Larisa Cuznețov**, dr. hab., prof. univ.,  
UPS „I. Creangă din Chișinău  
**Carolina Platon**, dr. hab., prof. univ., USM

Descrierea CIP a Camerei Naționale a Cărții

Calaraș Carolina. *Conflictologie familială*. Suport de curs  
pentru Masterat. Specialitatea: *Consiliere și educația  
familiei*. UPS „I. Creangă” din Chișinău. Chiș. Primex-  
Com SRL, 2014. – 57 p.

Bibliogr. p.55-56 (26 tit.)

ISBN

200 ex.

© Carolina Calaraș

ISBN

# CUPRINS

<b>INTRODUCERE</b> .....	4
<b>Tema 1. REPERE TEORETICE: CONFLICTUL ȘI CARACTERISTICILE LUI</b> .....	5
<b>Tema 2. STRUCTURA CONFLICTULUI FAMILIAL</b> .....	10
<b>Tema 3. CONFLICTUL INTERIOR/INTRAPERSONAL ȘI DIRIJAREA ACESTUIA</b> .....	13
<b>Tema 4. CONFLICTUL INTRAFAMILIAL ȘI ACȚIUNILE VIOLENTE. STRATEGII ȘI TEHNICI DE DEPĂȘIRE A CONFLICTELOR INTRAFAMILIALE</b> .....	20
<b>Tema 5. ABORDAREA CONFLICTELOR FAMILIALE DIN PERSPECTIVA TERAPIEI COGNITIV-COMPORTAMENTALE</b> .....	39
<b>Tema 6. CONSILIEREA PREVENTIVĂ. TEHNICILE CONSILIERII INTEGRATIVE DE TIP STRATEGIC</b> .....	49
<b>Tema 7. DEONTOLOGIA PROFESIONALĂ ȘI CULTURA CONSILIERULUI</b> .....	57
<b>BIBLIOGRAFIE SELECTIVĂ</b> .....	62

## INRODUCERE

*... Rezolvarea conflictelor înseamnă că toate părțile implicate ajung în mod liber la un acord, după ce au redefinit și reperceput relațiile dintre ele și după ce au făcut evaluarea, adică au examinat și luat în calcul toate elementele relevante ale relațiilor ...*

*A. Stoica-Constantin*

Conflictele reprezintă un fenomen uman firesc. Important este ca acest fenomen să se desfășoare fără a provoca distorsiuni interpersonale, durere sufletească, distres și angoasă. Pentru a evita aceste consecințe este necesar să înțelegem etiologia, structura, urmările conflictului, fie intern/intrapersonal, fie extern/interpersonal și să cunoaștem tehnici, metode și strategii de preîntâmpinare/evitare, soluționare, anihilare și/sau transformare a conflictelor cu caracter distructiv în conflicte de tip constructiv. Cursul de *Conflictologie familială* are menirea să completeze cunoștințele și competențele studenților și masteranzilor în domeniul vizat.

Materialul cursului este sintetizat și esențializat, fiind structurat în 7 teme de bază, care vin să completeze cunoștințele masteranzilor de la specialitatea *Consiliere și educația familiei*, facultatea de Pedagogie.

La finele fiecărei teme se propun activități practice și acțiuni de exersare a abilităților de consilier.

*Autorul*

## TEMA 1

### REPERE TEORETICE: CONFLICTUL ȘI CARACTERISTICILE LUI

Termenul *conflict* provine de la verbul latinesc *confligo ere* – *a se lupta, a se bate*. Multe dicționare definesc conflictul prin termeni similari violenței, definindu-l ca: *disensiune; fricțiune; ciocnire; dispută; ceartă; scandal; luptă; război*.

O abordare cunoscută a conflictului în domeniul conflictologiei, prezentă, îndeosebi, la începuturile cercetării acestei probleme umane, redă influența credinței generale în caracterul competitiv, violent, adversativ și de tip câștig-pierdere.

**L. Coser** a lansat o definiție care a devenit uzuală: *Conflictul este o luptă între valori și revendicări de statusuri, putere și resurse umane, în care scopurile oponentilor sunt de a neutraliza, leza sau elimina rivalii* [4].

Ulterior, definiția, conflictului a început să-și lărgescă semnificația, incluzând și ideea de interdependență, colaborare dintre oameni, accentuând poziția *câștig-câștig*, alături de cea exclusiv antagonistă. În concluzie, conflictul este o situație în care oamenii interdependenți manifestă diferențe în ceea ce privește satisfacerea nevoilor și intereselor individuale și interferează în procesul de îndeplinire a acestor scopuri [22; 23; 24].

**Zeno-Daniel Șustac** și **Claudiu Ignat** în lucrarea *Modalități alternative de soluționare a conflictelor*, au definit conflictul ca fiind *un fenomen social contextual determinat de ciocnirea dintre interesele, conceptele și nevoile unor persoane sau grupuri atunci când acestea intra în contact și au obiective diferite sau aparent diferite* [22].

Unele precizări:

**CONFLÍCT** – neînțelegere, ciocnire de interese, dezacord; antagonism; ceartă, discuție (violentă). ◇ Loc. vb. *A intra în conflict* (cu cineva) = a se certa (cu cineva). ◇ *Conflict de frontieră* = ciocnire între unități militare responsabile de paza frontierei între două state. ♦ Război. 2. Contradicție între ideile, interesele sau sentimentele diferitelor personaje, care determină desfășurarea acțiunii dintr-o operă epică sau dramatică. – Din lat. **conflictus**. Sursa: DEX (1998) [5].

Cuvântul *conflict* provine de la cuvântul latin *conflictus* confruntare și, practic, sună la fel și în alte limbi.

*Conținutul noțiunii de conflict reflectă următoarele elemente:*

- stare tensionată, de cele mai multe ori de lungă durată;
- ciocnire; luptă sau război;
- lipsa armoniei în relațiile dintre oameni din cauza unor idei sau interese opuse;
- confruntarea oponentilor, urmată de ceartă, învinuiri, uneori de acțiuni agresive/violență.

**Conflictul poate fi definit** și ca stare tensionată, urmată o ciocnire care apare atunci când două sau mai multe persoane sau grupuri din cadrul organizației/instituției trebuie să între în interacțiune pentru a îndeplini sarcina, a lua o decizie, a realiza un obiectiv sau a soluționa o problemă. Conflictul arată că:

- interesele persoanelor sunt diferite;
- acțiunile unei părți determină reacții negative din partea celeilalte;
- părțile, incapabile să soluționeze problema, se critică reciproc.

În accepțiunea savanților *Ana Stoica-Constantin și A. Neculau*, 1998 [8], conflictul este *o sursă de schimbare a individului, a sistemului în care acestea evoluează*. Ulterior, concepțiile privind conflictul au început să se nuanțeze. Acum conflictele sunt percepute ca niște forțe

pozitive și negative în același timp, adică acest fenomen social ar putea avea caracter constructiv și distructiv.

Dacă cercetăm noțiunea conflictului din perspectiva istoriei, prima definiție științifică a acestui comportament uman vom găsi-o încă în filosofia lui *Aristotel*. Filosoful a formulat una dintre cele mai exacte metafore a conflictului: relația dintre *stăpân și slujitor*, referindu-se la conflictul dintre rațiune și sentiment. După părerea lui, aceste persoane sunt într-un conflict continuu. Stăpânul / rațiunea, înțelepciunea, controlând și dirijând sluga / reacțiile primitive, spontane ale omului.

Ideea *sentimentelor periculoase* ce vine din Antichitate a influențat timp îndelungat civilizația. Oamenii considerau ca sentimentele negative conduc la conflicte, iar conflictele la rândul lor, cauzează divergențe, ceea ce a marcat o epocă întreagă. Pornind de la acest punct de vedere, conflictul era considerat un comportament uman cu caracter negativ, care trebuia eliminat și schimbat cu rațiunea, voința, cu o conduită morală, controlată sistematic.

În *Evul mediu*, filosofii erau preocupați de conflictele umane dintre virtute și culpă, dintre bine și rău. Chintesența acestei epoci, fiind: conflictul trebuie eliminat și înlocuit cu bunătatea, iar în *Epoca modernă* s-a încercat înlocuirea conflictului, a răului cu adevărul.

*Darwin C.* era primul savant din epoca modernă, care a considerat conflictul o parte din teoria evoluției, iar *Freud S.* este primul psihiatru, care a întemeiat teoria ce se baza pe conflictele interpsihice, considerând conflictul o parte a minții umane. *Deutsch Morton* susține în teoria sa ca conflictul nu trebuie eliminat, ci transformat. Cercetătorul a diferențiat *conflictele constructive* de cele *destructive* [Apud 7].

**Stephen P. Robins** definește conflictul ca fiind un proces care încetează când o parte percepe ca o altă parte a afectat-o negativ pe prima, sau este pe cale să afecteze negativ ceva, care are o anumită valoare pentru prima parte. Din acest punct de vedere, conflictul poate

fi conceput ca a fi o divergență de interese sau credințe, în care aspirațiile părților nu pot fi atinse simultan; sau ca o interacțiune a unor personae ori grupuri interdependente, care percep scopurile ca fiind incompatibile.

După *Vlasceanu M.* (1993), noțiunea de conflict denotă o opoziție deschisă; o luptă între indivizi, grupuri, clase sociale, partide sau comunități; state cu interese economice, politice, religioase, etnice, rasiale, divergente sau incompatibile, cu efecte distructive asupra interacțiunii sociale. În funcție de localizarea lor în spațiul social, conflictele se pot produce la orice nivel al organizării sociale: de la cele specifice raporturilor interindividuale, intergrupale (între prieteni, soț– soție, membrii unui grup de muncă etc.), la cele de nivel organizațional (între conducerea administrativă și specialiștii tehnici; între sindicat și patronat; între salariați și reprezentanții sindicali etc.), sau la cele de nivel macrosocial (între grupări sau partide cu interese politice diferite sau grupuri și categorii sociale cu interese divergente etc. [21].

*Bruke* (1972) consideră ca conflictele se produc în maniera cvasi-sistematică între obiectivele unui individ sau serviciu, care se lovesc de voința altuia, văzută ca fiind împotriva intereselor proprii. O atitudine similară o adoptă și *Myers* (1989), în concepția căruia conflictul este o incompatibilitate percepută a acțiunilor și scopurilor [Apud 23].

În general, conflictul este considerat ca o poziție reciprocă sau o agresiune raportată întotdeauna la o tendință, scop, ueori invizibil. La baza conflictului stau ciocnirile dintre interese particulare (ale indivizilor sau grupurilor), condițiile existente, părerile și convingerile de grup, condițiile sistemului social-economic, pe de o parte, și, interesele general-umane, legitățile economice, juridice, politice, tendințele dezvoltării societății în ansamblu, pe de altă parte.

Conflictul, afirma *Moscovici S.* (1976), este o sursă de energie și vitalitate în măsura în care el este cel care reanima credințele, stimu-



lează pasiunile și revigorează simbolurile, pe scurt, crește nivelul de creativitate și participare selectivă [25; 26].

În concluzie, conflictul reprezintă un fenomen sociouman, perceput ca o *ciocnire* de interese, o confruntare, o luptă care face parte din viața noastră. Fiecare persoană trebuie să se învețe a cunoaște și percepe la timp semnalele apariției conflictului, care se manifestă printr-un ansamblu de stări tensionate, confuzie, stres, supărare etc. Cercetătorii din domeniul conflictologiei consideră că fiecare om este obligat să respecte normele etice pentru a evita conflictul.

### **Activități practice:**

1. Definiți conflictul.
2. Stabiliți specificul conflictului.
3. Analizați elementele și cauzele conflictelor interumane.

### **Exersați:**

- capacitatea de a stabili cauzele conflictelor interpersonale;
- abilitatea de a diagnostica și delimita conflictul constructiv de cel distructiv.

## TEMA 2

### STRUCTURA CONFLICTULUI

După cum am arătat anterior, **L. Coser** definește conflictul ca o lupta între valori și revendecari de statusuri, puteri și resurse în care scopurile oponentilor sunt de a neutraliza, leza și/sau a elimina rivalii [4].

**Conflictul** se definește prin următoarele elemente constitutive:

- existența a doua sau mai multe părți/persoane sau sisteme;
- prezența unor trebuințe, scopuri sau valori incompatibile;
- manifestarea emoțiilor distructive (invidie, agresivitate, ura).

În opțiunea unor autori, conflictul este o relație în care fiecare parte percepe scopurile, interesele și valorile celuilalt ca opuse și contradictorii pentru sine [3; 4; 7; 14; 19 etc.].

Conflictul social reprezintă o opoziție între indivizi și grupurile sociale, manifestată în baza intereselor competitive, a identităților diferite și a atitudinilor care se deosebesc. Structura conflictului social, inclusiv a celui familial, are o formă de triunghi, cu laturile:

- c – contradicția,
- a – atitudinea,
- b – comportamentul.

Astfel, **contradicția** reprezintă o situație de conflict care presupune că scopurile sunt incompatibile; **atitudinile**, vin în contradicție, deoarece sunt percepții cognitive diferite (de convingere, afective, de voință). **Comportamentul** se manifestă ca unul agresiv, ostil sau cooperant, de compromis.

**O altă structură a conflictului propusă în cadrul conflictologiei contemporane:**

**Componenta 1: Percepția conflictului**, modul în care îl înțelegem și cum îl evaluăm. Percepția nu este totdeauna rezonabilă sau realistă, întrucât fiecare individ decodifică datele situației în funcție de

inteligența proprie; experiențele anterioare, cognițiile sale și capacitatea de analiză a situației. Contează mult și atitudinile, dorințele, starea dispoziției etc. Astfel, omul, uneori, poate vedea motive ale unui conflict acolo unde ele nu există. **Conflictul** începe prin a exista numai în imaginația unei sau mai multor persoane (stadiu în care încă mai vorbim de conflict imaginar), dar curând acesta devine conflict real, prin declanșarea unor mecanisme psihologice printre care, cel mai important, este *împlinirea profeției*. Ca atare, este suficient ca numai o persoană să creadă că există o incompatibilitate și ea va transmite un șir de mesaje implicite sau chiar va acționa dușmanos. Partenerul va fi implicat în conflict, chiar dacă nu împărtășește acea percepție, nu simte ceea ce crede celălalt și nu are cunoștința de aceasta. Multe conflicte se dezvoltă din presupunerea eronată despre ce ar putea să se întâmple dacă una din părți va face ceva. În mare măsură ostilitatea interpersonală este provocată de **conflictele imaginare**. Utilitatea practică a acestei informații constă în atenția cu care vom cerceta propriile percepții cu privire la conflictul pe care îl trăim, sau a părții cu care ne confruntăm; înainte de a face prima intervenție în direcția rezolvării conflictului. Ascultarea activă, empatică cu rol de informare, este foarte indicată în acest scop.

**Componenta 2: Afectivitatea în conflict** (emoțiile și sentimentale trăite). Emoțiile sunt inerente conflictului. Unele emoții, îndeosebi emoțiile-șoc de genul furiei, disperării, spaimei, urii, dar și tensiunea, frustrația, tristețea sau teama, se cer verificate și detensionate la timp (fie direct în interacțiunea conflictuală, fie în exteriorul acesteia). În multe conflicte, oamenii ajung să acționeze împotriva propriilor interese, arătându-se mai interesați de a-și exprima sentimentele, decât să obțină satisfacerea nevoii care a cauzat intrarea lor în conflict. Distingem astfel un *aspect expresiv* al conflictelor și unul *orientat spre rezultat*. Este ceea ce identifică L. A. Coser, în lucrarea sa clasică **Funcțiile Conflictului Social (1964)**, *componenta nerealistă a conflictului* (manifestarea emoțiilor) și *componenta realistă* (satisfacerea nevoilor, a interesului) [4].

Eforturile de tratare a componentei expresive prin propunerea de soluții nu este eficientă dacă nu oferim sprijin și înțelegere persoanei. Adesea, deși nu întotdeauna, oamenii trebuie să găsească mai întâi un mijloc de-a-și exprima emoțiile, uneori, înainte de a se putea axa pe un rezultat real, care le va satisface nevoile, și, invers, este inutil să încurajezi exprimarea sentimentelor prin recunoașterea stresului pe care-l trăiește persoana, când ea este interesată de rezultat [4; 15; 19 etc.].

**Componenta 3: Acțiunea/comportamentul în conflict** poate avea două roluri: exprimarea conflictului, a emoțiilor implicate și satisfacerea nevoilor. Acțiunile pot îmbrăca o largă diversitate de manifestare, de la încercarea de a face ceva în dezavantajul altuia; de la exercitarea puterii, până la violență și distructivitate sau, dimpotrivă, axarea pe caracterul conciliant, constructiv și prietenos. Acțiunea poate avea un caracter constructiv/cooperant ori unul, distructiv/competitiv. Să observăm că cele trei laturi ale conflictului nu corelează: creșterea sau reducerea intensității uneia nu întotdeauna ne oferă informații juste despre evoluția celorlalte. Această relativă autonomie de manifestare, face uneori greu de înțeles și de anticipat comportamentul persoanei cu care te afli în conflict, *iraționalitatea* actelor sale ne derutează, ne face confuzi, deseori ne șochează. Conflictelor familiale au aceeași structură, laturile triumphiului (contadictia, atitudinea, comportamentul), se manifestă variat.

### **Activități practice:**

1. Determinați și caracterizați structura conflictului familial.
2. Stabiliți ierarhia emoțiilor care se manifestă în conflictele familiale.
3. Comparați structura conflictelor sociale cu cele familiale.

### **Exersați:**

- capacitatea de a analiza structura conflictului social/familial;
- abilitatea de a delimita conflictul familial constructiv de cel distructiv.

## TEMA 3

### CONFLICTUL INTERIOR/INTRAPERSONAL ȘI DIRIJAREA ACESTUIA

Conflictul este o componentă naturală, indispensabilă vieții noastre cotidiene și a relațiilor noastre cu ceilalți, deatât, de regulă, nu îl analizăm, nu ne gândim la el și nu îl studiem. Totuși zi de zi, oamenii au parte de variate conflicte, cu ei înșiși, cu alte persoane, în familie și în societate. Deși, cei mai mulți oameni privesc conflictul ca pe o forță negativă și distructivă, el poate deveni o șansă pentru maturizare și pentru învățare. Dacă persoanelor li se dezvoltă anumite competențe pentru evitarea și rezolvarea conflictelor, ei pot analiza situații sociale, pot decide asupra căilor înțelepte de acțiune și pot deveni responsabili pentru consecințele acțiunilor lor. *Conflictul în psihologie se concepe ca o ciocnire a unor tendințe opuse, contrării ce au loc, mai întâi, în psihicul uman, iar apoi se manifestă în relațiile oamenilor sau a grupurilor sociale.* **Davidov N.** (1983), prin conflict subînțelege o contradicție greu rezolvabilă, însoțită de trăiri afective acute. **Sillamy N.** (1996), tratează conflictul ca pe niște manifestări ale unor antagonisme deschise între entități individuale sau colective, ce au interese incompatibile la moment, în ceea ce privește deținerea sau gestiunea unor bunuri materiale și/sau simbolice. În versiunea lui **Fișer R.** (1990), conflictul e o formă de comportament competitiv între persoane sau grupuri, ce apare atunci când două sau mai multe persoane intră în competiție pentru unele resurse limitate [Apud 19, p.38].

În literatura de specialitate sunt cunoscute și studiate următoarele forme ale conflictului:

- conflict intrapersonal;
- conflict interpersonal;
- conflict intragrupal;
- conflict intergrupal.

Primul se prezintă ca o confruntare internă a intereselor, trebuințelor, pasiunilor persoanei ce au aceeași forță, dar sunt opus direcționare. Acest tip de conflict a fost studiat mai profund în psihologie, patopsihologie, psihanaliză. Una din primele cercetări ale conflictului intrapersonal a fost efectuată de către **Luria A.** Savantul a elaborat diferite situații experimentale, ce pot scoate în vileag conflictul intern. O atenție deosebită studierii conflictului intern a fost acordată de către **Levin K.**

Conflictele interioare pot avea un caracter stabil, funcționează autonom în structura psihoemoțională a individului și se manifestă deseori ca fragmente sau consecințe ale evenimentelor ce au avut loc anterior, imagini ale trecutului [Apud 18, pag.111]. În acest context, originală este concepția lui **Freud S.**, conform căreia structura personalității se constituie din trei componente: *Eu*, *El* și *Supra-Eu*.

Starea de neliniște a individului și nemulțumirea de sine, după **Freud S.** și concepțiile neofreudiștilor, este o reflectare subiectivă în conștiința omului a luptei dintre *El* și *Supra-Eu*, se nasc un șir de contradicții nerezolvabile sau nerezolvate între ceea ce servește ca imbold al comportării în realitate, în comparațiile cu normele și regulile estimate de *Supra-Eu* persoanei.

Căutând să se izbăvească de stările emoționale neplăcute, omul prin intermediul *Eu*-lui elaborează niște mecanisme de protecție, printre care:

- **Negarea.** Dacă realitatea este neplăcută individului, el apelează la negarea acesteia sau se străduie să reducă seriozitatea pericolului apărut pentru *Supra-Eu*. Cea mai frecventă modalitate de comportare utilizată de acest gen este neluarea în seamă, negarea criticii din partea altor persoane.
- **Reprimarea** face parte din blocarea de către *Eu* a impulsurilor și a amenințărilor interioare parvenite de la *Supra-Eu*. În acest caz gândurile neplăcute, frământările respective sunt, parcă, *eliminate* din sfera conștiinței, nu au influență asupra comportării

reale. De cele mai dese ori sunt reprimite acele gânduri și dorințe ce vin în contradicție cu valorile și normele morale acceptate de către individ.

- **Raționalizarea** este o modalitate de justificare rațională a unor fapte sau acțiuni ce vin în contradicție cu normele etice, care provoacă tensionări, neliniște, frustrații, conflicte interioare. Cele mai tipice modalități de raționalizare sunt următoarele:
  - a) justificarea propriei incapacități de a face ceva prin nedorința de a săvârși acest act;
  - b) justificarea săvârșirii unei acțiuni nedorite în împrejurări neadecvate, nefavorabile.
- **Intelectualizarea** reprezintă mecanismul de soluționare a unei situații dificile, o stare emoțională negativă pe calea *examinării de la o parte, cu ochii altuia*.
- **Proiecția**. Mecanismul proiecției își manifestă acțiunea sa prin faptul că omul atribuie, în mod inconștient, propriile calități negative altei persoane, deseori, exagerându-le.
- **Substituirea** reacției. Uneori oamenii ascund de sine motivul propriei comportări, reprimându-l prin intermediul unui motiv de tip opus, foarte pronunțat și susținut în mod conștient.

Dacă aceste și alte mecanisme de protecție nu acționează, apoi impulsurile nesatisfăcute, se resimt de către individ într-o formă codificată, simbolică, de exemplu, în visuri, erori de exprimare, glume, comportament bizar, inclusiv patologic [8].

**Conflictele interioare** ce apar în perioada formării personalității, ca urmare a interacțiunii tuturor factorilor dezvoltării acesteia, a auto-determinării și integrării sociale, pot fi depășite numai prin intermediul autocunoașterii și aspirației spre autoperfecționare, implicit, prin procesul de autoactualizare. În cadrul conștientizării realității, individul se autoactualizează și poate dispărea conflictul interior.

Rezolvarea conflictului înseamnă încetarea lui prin metode analitice ce ajung la originea problemei, ținând cont de întreaga personalitate umană, de diferențele culturale și sociale [3].

Conflictele interioare se clasifică în funcție de maturizarea structurilor interne ale personalității după cum urmează:

- a) *Perioada de la 1 an până la 1 an și 6 luni.* Perioadă calmă fără conflicte interioare, deoarece structurile interne ale personalității nu sunt încă formate, aceasta este considerată biologic securizată.
- b) *Perioada de la 1 an și 6 luni până la 3 ani și 6 luni.* Formarea primară a componentelor conștiinței de sine, care nu sunt încă evident delimitate. De abia se dezvoltă structurile psihoemoționale. Apar primele semne ale conflictelor interioare, legate de interacțiunea structurilor conștiinței și sfera afectivă. Structurile opozițional-evaluative practice nu sunt dezvoltate și conflictualitatea internă nu se conștientizează și nu se poate observa din exterior.
- c) *Perioada de la 3 ani și 6 luni până la 12 ani.* Tempoul dezvoltării sinelui coincide cu dezvoltarea gândirii logice și a sferei cognitive. Conflictualitatea interioară este mică și e provocată, mai frecvent, de particularitățile dezvoltării somatice în corelație cu sfera afectivă și cea volitivă a copilului. Conștientizarea conflictualității interioare este slabă și practic nu se proiectează în exterior, cu excepția unor copii prea sensibili.
- d) *Perioada de la 12 ani până la 14 ani.* Pubertatea este vârsta unor mari transformări anatomo-fiziologice, morfologice, psihice etc., care se resimt de întreaga personalitate a copilului. Către această vîrstă survine o criză, care, în opinia lui **Bojovici L.**, se deosebește de celelalte crize prin apariția unui nou nivel al autoconștiinței, ce se caracterizează prin necesitatea și capacitatea puberului de



a se cunoaște singur pe sine. Acest moment este important, deoarece creează premisele autoafirmării, autorealizării și ale auto-educației, ceea ce, de fapt, reprezintă fundamentul autoactualizării viitorului adult.

Pubertatea este etapa formării active a sistemului de interese, de valori personale, orientări morale. Toate acestea, interacționând cu influențele venite din mediul exterior, creează dezarmonii, tensionări ce provoacă conflicte interioare care deseori au proiecție externă în comportamentul puberului.

- e) *Perioada de la 14 ani până la 21/24 de ani.* Etapa de bază este determinată nu numai de procesele de maturizare biologică, ci și de noua situație socială a adolescenților, detașarea de familie, autodeterminarea socială, morală și profesională, creează condiții ce dau naștere conflictelor interioare.

Conflictele interioare la această vârstă sunt foarte acute, iraționale, slab conștientizate; nu se înțeleg cauzele și mecanismele apariției și derulării lor, nu pot fi dirijate de către individ.

- f) *Perioada de la 24 de ani până la 35 de ani.* Are loc trecerea la procesul final de autonomizare a structurilor psihice și a structurilor personalității. Conflictualitatea interioară scade, iar la mulți indivizi chiar dispare.
- g) *Perioada de la 35 ani până la 40/42 de ani.* Majoritatea conflictelor interioare se declanșează în legătură cu epuizarea posibilităților de dezvoltare și lărgire a structurilor intelectuale și trecerea la modelele stereotipice ale comportării. Pentru această perioadă, numită și *vârsta de răscruce a vieții omului*, sunt caracteristice formele acute ale conflictelor. Perioadele ulterioare sunt mai calme, are loc o scădere treptată și ciclică a tuturor formelor de conflictualitate internă [Apud 3].

O altă categorie de conflicte interioare apar în perioada restrucurării personalității în legătură cu metamorfozele de vârstă. În familie,

pot să apară conflicte ce sunt provocate de decesul soțului sau din cauza incapacității de a interioriza rolurile sociale noi (de socri, bunici etc.) sau din cauza nostalgiei, a primelor semne de îmbătrânire.

Deosebit de conflictuale sunt momentele cruciale, când individul ia decizii foarte importante pentru sine, pentru viață, carieră, care vin în contradicție cu ambianța precedentă a individului.

Dacă conflictele restructurării personalității sunt legate de aprofundarea autocunoașterii și autoactualizării, apoi conflictele de incurșiune sunt provocate de mai mulți factori cum ar fi:

- influențe opuse posibilităților psihice, fizice, morale și ale sistemului de valori adoptat și urmat de personalitate;
- influențe orientate spre deformarea structurilor interne ale personalității;
- influențe ce forțează integrarea personalității în anumite sisteme sociale;
- influențe ce limitează sau împiedică integrarea socială etc.

Situațiile conflictuale de incurșiune scot în evidență indivizii sensibili sau invers, pe cei rigizi, care se conformează cu greu realităților sociale [3, pag.77].

După cum am observat, spectrul conflictelor interioare este foarte variat. În acest context, credem că este necesar să reliefăm un **grup de conflicte intrapersonale frecvent întâlnite**:

- 1) *Conflicte de esență/sens* sunt provocate de trăirea absurdității, lipsei de sens a acțiunilor și faptelor proprii sau ale altor persoane. Criza de esență provoacă indispoziție, dezamăgire, uneori provoacă frustrare sau amenință starea sănătății psihice și fizice a individului.
- 2) *Conflictele de soveste* apar în baza necoincidenței acțiunilor și faptelor individului cu sistemul de valori interiorizat și acceptat.
- 3) *Conflictele de imagine* pot fi provocate de sine sau de alte persoane în baza necoincidenței imaginii proprii cu diferite structuri

ideale sau modele de autoperfecționare adoptate.

- 4) *Conflictele de nostalgie* apar deseori în condițiile schimbării mediului de trai sau a amintirilor din trecut, ce se proiectează în prezent și nu coincid cu realitatea [3, pag. 111].

În condiții favorabile conflictele interioare/intapersonale pot să nu se manifeste deloc sau au o derulare calmă.

### **Activități practice:**

1. Determinați și descrieți cauzele/motivale conflictelor interioare.
2. Stabiliți cauzele acțiunilor violente care se pot manifesta în familie.
3. Elaborați strategii de depășire a conflictului interior/*coping*.

### **Exersați:**

- capacitatea de a învăța beneficiarul să întrețină un dialog cu propriul *Eu*/cu sine;
- abilitatea de a alina, liniști, susține o persoană adultă și un copil.

## TEMA 4

### CONFLICTUL INTRAFAMILIAL ȘI ACȚIUNILE VIOLENTE. STRATEGII ȘI TEHNICI DE DEPĂȘIRE A CONFLICTELOR INTRAFAMILIALE

Conflictele în familie variază în funcție de cultură și sănătatea psihofizică a oamenilor implicați în ele. Tulburarea poate fi produsă de un soț a cărui soție se simte singură sau resemnată față de el și serviciul care îl desparte de ea sau de copiii, care sunt o sursă continuă de conflict și exasperare datorită faptului că părinților le lipsesc aptitudinile și competențele de a fi părinți eficienți. În familiile reconstituite, în care un părinte vitreg sau copiii vitregi sunt sursa conflictului, cuplurile se caracterizează prin abuz verbal, emoțional și fizic, la fel, întâlnim conflicte cu caracter distructiv, ce derulează cu agresivitate și acțiuni violente.

**Voința de a rezolva conflictul intrafamiliar**, fie că este vorba despre un conflict între partenerii cuplului conjugal sau dintre părinte și copil, este elementul-cheie în soluționarea acestuia. De multe ori, în special, la apariția conflictelor între părinți și adolescenți, una dintre părțile implicate se simte prea lezată, jignită și furioasă pentru a-și mai dori să rezolve problema apărută. Adolescenții *aruncă* la furie de multe ori vorbe dureroase, și deseori, este dificil să te înțelegi cu ei.

Cele mai frecvente piedici în voința de a rezolva conflictul intrafamiliar sunt: orgoliul, reproșul, resentimentul, furia, incultura, incapacitatea membrilor familiei de a se asculta reciproc și a negocia; incapacitatea de a privi problema și din perspectiva celuilalt. Adolescenții de multe ori se simt prea furioși, lezați sau incapabili de a analiza rațional problema, iar părinții lor, de multe ori, asteaptă scuze sau consideră ca ei au mereu dreptate, deci sancționează copilul și ignoră total problema.

#### **Cauzele apariției violenței în familie**

Conflictul în cadrul familiei reprezintă lipsa unui compromis

între parteneri, o neînțelegere, dorință de impunere celui alt partener a unei opinii sau a unui scop; a unui comportament silit, convenabil unuia dintre parteneri.

Famiiliile, care, cel mai frecvent, se confruntă cu variate conflicte sunt cele în care soții sunt căsătoriți de 1–5 ani sau de 16 –25 ani [13].

În ceea ce privește apariția conflictului, experții din domeniul psihologiei au specificat următoarele cauze: lipsa comunicării, tendința de dominare, egoismul, deprinderi de viață nocive/alcoolism, narcomanie, fumat etc. Juriștii au menționat următoarele cauze: lipsurile financiare și abuzul de alcool. Experții din domeniul asistenței sociale au evidențiat cauze ce țin de problemele sărăciei, șomajului, modelele distorsionate de conviețuire, care au existat în famiiliile de origine a soților. Preoții au menționat că motivele principale sunt: imoralitatea, lipsa educației moral-spirituale, lipsa culturii de relaționare și comunicare, intoleranța și nerăbdarea.

Evident că motivele/cauzele conflictelor sunt diverse. Unii autori reușesc să le reducă la una sau două categorii foarte largi, în vreme ce alții propun diverse criterii și clasificări, mai mult sau mai puțin analitice. În rezultatul sintezelor realizate am stabilit câteva cauze ale conflictelor:

- *deferențele și incompatibilitățile dintre persoane;*
- *nevoile/interesele umane, opuse;*
- *insuficiența comunicării;*
- *stima de sine scăzută;*
- *centrare pe pseudovalori sau nonvalori a unuia din partenerii familiari;*
- *nerespectarea normelor moral-etice;*
- *comportamentele neadecvate;*
- *agresivitatea;*
- *încompetențele sociale;*
- *cadrul extern nefavorabil/nociv;*

- diferențe mari de *status, vârstă, putere, prestigiu; comportament lipsit de cultura etc.*

Generalizând informația preluată din literatura de specialitate am selectat un șir de factori ce provoacă acțiuni violente. **Factorii de risc ce contribuie la apariția violenței intrafamiliale**, întâlniți foarte frecvent sunt:

- statut educațional scăzut;
- status ocupațional inferior (lipsa unui loc de muncă sau profesie neprestigioasă etc.);
- dificultăți materiale, financiare, venituri reduse;
- existența unor abuzuri în copilăria agresorului;
- martor la violențe în familia de origine;
- stimă de sine scăzută;
- unele norme religioase, neîmpărtășire de partenerul familial;
- consumul cronic de alcool sau substanțe nocive;
- tradiția care favorizează poziția dominantă a bărbatului;
- insuficiența de informare a victimei cu privire la existența alternativelor și a posibilităților de sprijin;
- toleranța femeii față de violență.

În contextul vizat, consilierul trebuie să cunoască **cauzele apariției abuzului asupra copilului** și caracteristicile adultului abuzator:

- adulții au suferit la rândul lor abuzuri în familia de origine;
- model parental abuziv;
- instabili emoționali, lipsiți de empatie;
- nu apreciază copilul corect, nu-l aprobă, nu-l acceptă;
- comunicarea deficitară cu copilul;
- atașament redus față de copil;
- familia ce folosește bătaia ca metodă educativă;
- izolarea socială;
- utilizarea alcoolului, drogurilor etc.

Condiții socio-economice și familiale precare:

- antecedente penale sau familiale semnificative;
- părinte solitar sau în relație de coabitare/concubinaj;
- conflicte maritale;
- stres economic, sărăcie;
- șomaj, decese, mutări frecvente;

**Rolul consilierului educațional în procesul de mediere** și soluționare a conflictelor poate fi realizat eficient prin aplicarea diverselor **teh-nici**, cum ar fi: *ascultarea activă, reflectarea, recadrajul, metafora, rezu-marea; abilitatea de a sustrage persoana din atmosfera problemei existente*. Rolul consilierului educațional e primordial atât înainte de procesul medierii, pentru a colecta toate informațiile necesare în vederea studierii problemei, cât și în timpul procesului. În aceste momente, o colaborare dintre mediator și cei ce conflictează este eficientă în cazul în care ambele părți acceptă participarea la proces și atunci când fiecare specialist al echipei pluridisciplinare își realizează adecvat responsabilitatea.

Pentru depășirea situațiilor de conflict intrafamiliale este important ca instituțiile de protecție a familiei, inclusiv a copilului, să fie o prioritate a politicilor sociale, care ar contribui la formarea unui sistem viabil de protecție socială. Totodată, menționăm că în societatea noastră nu există servicii de soluționare a conflictelor sau de mediere a acestora la nivel teritorial, ci doar în municipiul Chișinău drept model de bună practică este *Comisia de Soluționare a Litigiilor* din cadrul *Direcției Municipale de Protecție a Drepturilor Copiilor*, care și-a dovedit eficiența în timp.

### **Manipularea și convingerea în relațiile de familie**

În termenii psihologiei sociale, putem vorbi de manipulare atunci când o anumită situație socială este creată premeditat pentru a influența reacțiile și comportamentul apropiaților în sensul dorit de manipulator.

Tehnicile de manipulare sunt dintre cele mai diverse, de la foarte simple până la extrem de sofisticate, de la cele cu efecte imediate

până la cele ale căror urmări se văd după ani de zile sau chiar după decenii, de la unele, utilizate pentru influențarea unei anumite persoane, **într-o anumită împrejurare, până la altele, axate pe remodelarea unei întregi societăți.**

Analiza literaturii de specialitate [1; 12; 21; 23] a permis să identificăm următoarele *tehnici manipulative*:

**Minciuna:** minciuna prin omisiune, negarea, raționalizarea, minimalizarea, atenția sau neatenția selectivă, diversiunea, evaziunea, intimidarea mascată, culpabilizarea, rușinarea, jucarea rolului de victimă (*sărmanul de mine*), învinovățirea victimei, jucarea rolului de servitor, seducția (lauda, măgulirea), proiectarea vinii (datul vinii pe alții), simularea inocenței, simularea confuziei, afișarea furiei etc.

Manipulările pot fi clasificate în funcție de diverse criterii. Profesorul *Philip Zimbardo*, de la Universitatea Stanford, California, utilizează drept criteriu amplitudinea modificărilor efectuate într-o anumită situație socială. Astfel *manipulările mici* sunt cele obținute prin schimbări minore ale situației sociale. Trebuie remarcat că, deși în această accepțiune *manipulările pot fi clasificate* [2] ca mici, medii și mari, consecințele lor nu respectă o corespondență strictă cu amplitudinea modificărilor inițiale. Spre exemplu, schimbări mici pot avea consecințe majore și invers.

*Manipularea psihologică* este un tip de influență socială care urmărește schimbarea percepției sau comportamentului celorlalți cu ajutorul unor tactici ascunse, amăgitoare sau chiar abuzive. Pentru că manipulatorul își urmărește doar propriile interese, deseori în detrimentul altora, aceste metode pot fi considerate exploatare, imorale și înșelătoare.

*Influența socială* nu întotdeauna este negativă. De exemplu, doctorii pot încerca să convingă pacienții să renunțe la obiceiurile nesănătoase. În general, influența socială este percepută ca fiind inofensivă atunci când se respectă dreptul celui influențat de a alege. În funcție



de context și motivații, influența socială poate fi considerată manipulare ascunsă.

Manipulatorii au trei motivații posibile:

- 1) *nevoia de a-și atinge scopurile și de a câștiga cu orice preț.*
- 2) *nevoie puternică de a avea sentimente de putere și superioritate față de ceilalți.*
- 3) *nevoia de a controla totul în jurul său.*

Când unul din partenerii de cuplu vrea să obțină ceva de la celălalt partener sau să rezolve o situație de conflict, conștient sau nu, apelează la o întreagă gamă de metode: convingerea/persuasiunea, seducția, tandrețea sau agresivitatea. Dar puțini dintre ei devin conștienți de faptul că astfel, pe nesimțite, se transformă în manipulatori sentimentali.

*Se recurge la manipularea emoțională:* atunci când apare un dezechilibru sau un conflict la nivel de cuplu; când unul din parteneri primește mai mult decât oferă, cel care dă se poate simți astfel frustrat și încearcă să restabilească echilibrul. Cel care primește mai mult poate să exagereze, cerând și mai mult, bazându-se pe sentimentele celuilalt, care sunt mai puternice sau, pur și simplu, pe faptul că celălalt are o personalitate mai slabă. Manipularea poate apare și într-un cuplu echilibrat, când unul din parteneri vrea să schimbe ceva în propriul interes sau în interesul ambilor soți.

*Manipularea prin emoții*, după unii autori [2; 4; 7; 15 etc.] este un indice de slăbiciune, cel care se simte mai slab încearcă să manipuleze pe celălalt. După alți autori [13; 21; 22] este un semn de inteligență, o formă de adaptare și o cale de a restabili armonia și echilibrul în relația de cuplu sau într-o relație în general (de prietenie, profesională, relația părinți-copii etc).

*Este manipularea prin emoții un lucru negativ ?*

Da, dacă există un interes ascuns și egoist. Da, dacă se urmărește neglijarea personalității celuilalt. Este greșit să fie individul transformat

în altă persoană; este greșit să-l facem pe aproapele nostru să vadă realitatea numai după coordonatele unuia din parteneri. Da, mai ales în primul stadiu al unui cuplu, când intenția de manipulare poate însemna multă iluzionare și lipsă de cunoaștere reciprocă.

Nu este, dacă demersul este bine intenționat și are o finalitate pozitivă. Nu, dacă persoana care manipulează oferă dragoste și încredere. Un exemplu clar de manipulare pozitivă îl întâlnim la copiii mici, care o mângâie pe mama lor când aceasta este supărată sau se pun pe plâns. Este o formă de învățare de tip emoțional, prin care copilul învață să se adapteze, să se protejeze și să diferențieze diferite emoții [2].

***Există mai multe forme de convingere prin folosirea emoțiilor celuilalt [24]:***

*Persuasiunea*, care presupune convingerea partenerului prin:

- ***Insistență***, pâna ce mesajul este recepționat și asimilat, prin repetare (*Am spus-o și o tot repet, pentru că mi se pare important; Încearcă să te gîndești și tu; Revin la aceeași problemă*);
- ***Forța argumentelor aduse*** (*Este în avantajul nostru; Avem amândoi de câștigat din asta*);
- ***Prestigiul de care se bucură persoana care încearcă să convingă*** (*Știi cât de mult înseamnă pentru mine; M-aș bucura mult; Îmi doresc de mult acest lucru etc.*).

Persoana care este ținta persuasiunii este conștientă de intenția de a fi convinsă, lucru extrem de important, care o pune pe picior de egalitate cu *partea adversă* într-o dispută. Ea poate să-și folosească la rândul său puterea de convingere, argumentele.

Cel mai des, ambii parteneri pot încerca să ajungă la un compromis prin negociere, rezolvând conflictul prin găsirea unor soluții convenabile pentru ambele părți.

*Manipularea* este tot o forma de convingere, dar ceea ce-i conferă termenului o conotație negativă este faptul că cel mai des, intențiile

urmărite de manipulator sunt ascunse. În plus, cel manipulat nu este conștient că este ținta unui atac. Sau chiar dacă își dă seama, el nu cunoaște toate aspectele unei probleme. Dacă partenerului i se prezintă o perspectivă, când de fapt lucrurile stau diferit și se urmărește cu totul altceva, manipularea este distructivă.

Să vedem acum care sunt *metodele de manipulare* [24]:

- ***folosirea sentimentelor pozitive***, oferite în mod condiționat. De ex.: *Te iubesc dacă faci cum spun eu; Dacă faci ca mine, e un semn că ești inteligentă; Dacă faci ca mine, am să mă revanșez; Dacă mă ascuți, n-o să-ți pară rău etc.;*
- ***folosirea emoțiilor negative*** ca: anxietatea, disperarea, tristețea, furia etc. (*M-ai făcut să-mi ies din fire; Lasă-mă, sunt supărată pe tine; Din cauza ta sufăr de depresie; Mi-am pierdut tot entuziasmul*);
- ***acuzarea unor tulburări somatice***, funcționale sau neurovegetative, ca urmare a stării de conflict (*Mă doare inima pentru că m-ai supărat, M-a doare capul toată ziua, Mi-e rău când mă cert cu tine*).

*Șantajul emoțional*, este o forma agresiva de convingere, pentru că se recurge la amenințare (*Dacă pleci, pleci pentru totdeauna!; Plec, dar iau și copilul; Nu pot trăi fără tine*).

Cel supus șantajului este conștient de riscuri și din două rele, alege răul care i se pare a fi cel mai mic. El este constrâns să ia astfel o decizie în avantajul *părții adverse*.

Destul de des este practicat în cuplu *șantajul prin intermediul sexului*. Este tot o formă de convingere prin emoții, știut, fiind ca actul sexual presupune și participare emoțională. În unele cazuri, este o metodă extrem de puternică de convingere.

*Folosirea forței* este cea mai agresivă formă de convingere, fie că este vorba de agresivitatea prin limbaj (care duce la dominarea psihică a celui slab) fie de violență fizică. Dar și aceasta din urma duce în timp la tulburări de natură psihică, cum ar fi sindromul *femeii - victimă a*

*violenței domestice*, care simte acut teama de agresor, motiv pentru care nu-l denunță, chiar cu riscul de a-și pierde viața.

*Se pare că manipularea prin emoții este apanajul femeilor*

Deși ambele genuri apelează la astfel de metode de convingere, în general, femeile le folosesc mai des, conform studiilor făcute de psihologi la această temă. Poate că ele încearcă astfel să compenseze faptul că aparțin „sexului slab”. Dar și bărbații pot fi manipulatori și forma la care recurg aceștia, cel mai des, este șantajul prin acuzarea unor tulburări somatice [13; 14; 17; 24 etc.].

Analiza situațiilor dificile din cadrul familiei arată că oricare dintre noi a manipulat, la un moment dat, sau s-a simțit manipulat. Cu toate acestea, sunt unele persoane care recurg mai frecvent la această practică. Ele aparțin, deseori *tipului narcisist* (care își exagerează imaginea de sine), *tipului demonstrativ*, *tipului distimic* (labil afectiv, depresiv, pesimist) etc.

Psihologia iubirii notează destul de frecvent astfel de cazuri de manipulare prin emoții, explicabile, fie prin dorința de a prelua controlul unei relații (la persoanele dominante), fie prin nevoia de a fi iubit și a menține cât mai mult timp o relație.

### **Tehnici de lucru și control a emoțiilor în cadrul conflictelor familiale**

În lucrările specializate putem întâlni deseori recomandări privind controlul asupra emoțiilor, care se rezumă, în mare parte, la faptul cum pot fi calmate trăirile beneficiarilor/părților și cum putem readuce într-o albie normală procesul de mediere. Dependența dintre eficiența medierii, ce poate fi evaluată după probabilitatea atingerii acordului (sau împăcării) și nivelul emoțiilor comportă următorul caracter: probabilitatea ajungerii la un acord în cadrul medierii este redusă, când emoțiile practic nu există, și șansele de a ajunge la un acord sunt mai

mari atunci când emoțiile ating cota de mijloc. Manifestarea emoțiilor, de regulă, atestă faptul că necesitățile au un rol important în timpul discuțiilor. De obicei, este mai simplu să identifici anumite interese comune și să parcurgi calea *vindecării* prin iertare și căință, lucru ce este imposibil de realizat fără a-ți etala emoțiile. Pe de altă parte însă, atunci când emoțiile depășesc cota admisibilă și conștientul abundă în emoții, un dialog rațional este imposibil, motiv pentru care probabilitatea soluționării unei situații se reduce la zero, cel puțin până când nu se vor calma emoțiile [24].

Ce trebuie să întreprindă un consilier/mediator pentru a ajuta beneficiarii să-și țină în frâu emoțiile? Sarcina de bază constă în a oferi beneficiarilor posibilitatea să-și manifeste starea emoțională, astfel ca să iasă la iveală necesitățile care au impulsionat-o. Una din **metodele** aplicate se numește **definirea emoției**.

Această metodă constă în aceea că atunci când consilierul/mediatorul aude și vede o manifestare a unei emoții, atrage atenția a celui ce vorbește, denumind sau definind respectivul sentiment, astfel ajutând persoana să conștientizeze ceea ce simte în acel moment. Spre exemplu, în momentul în care partea abuzată în timpul povestirii despre consecințele atacului tace brusc, pe motiv că a început să-i tremure vocea, mediatorul, după o mică pauză, poate spune: *Văd că a-ți fost foarte speriată de acest atac neașteptat...* De regulă, acest truc, permite să fie anihilate o parte din emoțiile retrăite și oferă posibilitate vorbitorului să continue povestirea (deși, dacă acest lucru nu se întâmplă, un pahar de apă și o mică pauză pot fi utile).

Definirea emoțiilor, resimțite de o persoană, permite ca aceasta să se descătușeze emoțional, să fie scos blocul emoțional care împiedică procesului de mediere și atunci conștientul se eliberează de povara grea și poate soluționa pe o cale rațională situația creată. Acest moment poate provoca așteptatul *catharsis* sau *insight*.

Atât timp cât conștiința noastră va fi dominată de emoții, el nu va putea opera cu fapte concrete. Definirea emoțiilor este un instrument care permite crearea unui raport de încredere. Dintr-un anumit punct de vedere, această metodă pare a fi una artificială, dar pentru cineva care suferă sau este captivul unor emoții puternice, nu va părea așa (cu condiția că consilierul/mediatorul nu a mers prea departe în presupunerile sale vizavi de o emoție sau alta). Chiar dacă sentimentul respectiv nu a fost definit totalmente corect, acest lucru oricum creează un efect pozitiv, deoarece permite beneficiarului să acorde atenție la emoțiile sale, să le înțeleagă și să le conștientizeze. Dacă identificarea sentimentului pe care a realizat-o un consilier/mediator este departe de adevăr, atunci beneficiarul va corecta consilierul și își va continua monologul. Totuși, pentru a evita greșelile, vocabularul unui consilier/mediator la definirea și identificarea sentimentelor trebuie să fie suficient, dacă nu unul bun [24].

Atunci când purcedem la identificarea sau definirea unei emoții, consilierul/mediatorul poate merge și mai departe și, pe lângă denumirea sau definiția sentimentului, să facă **supoziții** privind cauza acesteia. Un exemplu: *Dvs. v-ați înfuriat rău din cauza faptului că atacul acesta v-a speriat atât de tare?*, sau: *V-ați indignat mult atunci când propunerea v-a fost întâmpinată atât de ostil și aproape că era să pierdeți controlul asupra situației?* Astfel, consilierul/mediatorul ajută emoțiile să-și facă misiunea mai bine și să fie descoperită adevărata cauză ce le-a provocat. Furia și indignarea, care se manifestă deseori într-o situație de conflict, întotdeauna au o natură dublă. Manifestarea acestora este precedată, de regulă, de frică, de pierderea controlului (anxietate și lipsă de puteri), de umilință și atitudine lipsită de respect (cu alte cuvinte, frustrarea sau lezarea unei sau altei necesități sau nevoi, conform piramidei lui A. Maslow).

Dacă consilierul/mediatorul posedă empatie și este aproape de înțelegerea situației, el poate ajuta substanțial situația beneficiarului

său. Consilierul trebuie să fie prudent, în primul rând, pentru a evita unele evaluări pripite, care ar pune sub semnul întrebării imparțialitatea acestuia, și în al doilea rând să nu transforme o ședință de mediere în una de psihoterapie. Dacă se adâncește prea mult în analiza emoțiilor clientului pierde firul medierii, și una și alta pot influența relația de încredere în cadrul ședinței de mediere.

**Parafrazarea** reprezintă un alt instrument, ce are tangențe cu cel descris mai sus, este utilizat frecvent în consiliere și constă în faptul că mediatorul repetă cele spuse de beneficiar, utilizând cuvintele proprii, verificând astfel corectitudinea acestora. De regulă, în timpul parafrazării concomitent are loc definirea sentimentelor și faptelor la care acestea se referă. Astfel consilierul/mediatorul delimitează emoțiile de fapte și permite participanților să se focalizeze pe conținut. Diferența dintre metoda anterior descrisă constă în faptul că consilierul/mediatorul repetă doar ceea ce a spus una din părțile participante în conflict, fără a invoca supozițiile sau deducțiile sale. Spre exemplu: *Dacă Vă înțeleg corect, Dvs. ați afirmați că... sau Dvs. susțineți că ați fost foarte supărat pentru că...Așa este?* Buna posedare a tehnicii de parafrizare este suficientă pentru a ține o ședință de succes, deoarece este un instrument de bază care se utilizează frecvent. Parafrizarea permite beneficiarilor să înțeleagă că sunt auziți, să-și anihileze tensiunea, să conștientizeze conținutul celor spuse și uneori să precizeze unele informații, de asemenea, îi poate ajuta pe cei implicați să-și formuleze mai bine nevoile și interesele.

**Atunci când se parafrizează, trebuie să fim atenți și să nu admitem erorile inerente acestui instrument: să nu formulăm judecăți și să nu exprimăm opinii personale, să nu denaturăm sensul celor spuse, să nu utilizăm foarte des acest instrument și să evităm stereotipizarea.** Repetând a cincea oară *să înțeleg că...* consilierul/mediatorul riscă să fie asociat cu un papagal sau cu un robot, iată de ce

este recomandabil să fie prezentă și ceva creativitate în formularea frazelor și exprimarea perefrazărilor.

**Rezumarea (sau concluzionarea)** este o metodă asemănătoare parafrazării, dar care tinde să cuprindă un volum mai mare de informații pentru a-l prezenta într-o formă concisă. Dacă parafrizarea poate fi comparată cu redarea unui alineat în câteva propoziții, atunci rezumarea ar fi povestirea unui eseu într-un singur alineat. Scopul unui astfel de rezumat: restabilirea rațiunii de expunere, evidențierea informației mai importante, totalizarea intereselor comune, uneori poate fi și întreruperea unei *povești fără de sfârșit*. În situația când părțile vorbesc mult și repede, rezumarea este instrumentul preferabil al ascultării active, deoarece întreruperea vorbitorilor pentru a parafraza cele spuse va fi asociată cu o lipsă de atenție sau de respect. Putem spune, că riscurile acestei metode sunt asemănătoare cu cele din cadrul parafrazării.

În final este necesar să ne referim și la întrebările puse de consilier/mediator. În general, se consideră că abilitatea de a formula și de a acorda o întrebare corectă la momentul și locul potrivit merită să dețină locul întâi după importanța conferită acestui procedeu. Întrebările îl ajută pe consilier/mediator să acumuleze informații, să analizeze conținutul acestora, să descătușeze emoțional beneficiarii, să îi ajute pe participanți să găsească resurse interioare, să aibă încredere în forțele proprii și să lanseze o comunicare adecvată între ei. Arta de a pune întrebări poate fi și trebuie atribuită în egală măsură atât abilităților procedurale, cât și celor de comunicare. Nu întâmplător în cadrul trainingurilor de formare a abilităților de bază, deopotrivă cu procedura și etapele medierii, de cele mai multe ori sunt prezentate și întrebările specifice, care pot rezolva sarcinile fiecărei etape de mediere. Acest lucru facilitează instruirea și prestația consilierului-mediator. Una din cele mai răspândite metode de descriere a acestor întrebări, utilizate de un mediator în practica sa, este divizarea acestora în întrebări *deschise* și *închise* (open-ended and close-ended ques-



tions). Deschise – pot fi cele care presupun un răspuns desfășurat, închise – cele cu *da* sau *nu*. Întrebările deschise sunt utilizate mai des pentru acumularea informației, identificarea intereselor și nevoilor, pentru stimularea părților de a fi mai active ș.a. (întrebări de genul: *Ce a avut loc în seara respectivă?*). Întrebările închise mai sunt denumite adesea și întrebări de precizare și scopul utilizării lor reiese din însăși denumirea lor [14; 17; 24 etc.].

În opinia specialiștilor, cea mai bună metodă de a poseda arta întrebărilor – este de a gândi asupra sarcinilor, care necesită a fi rezolvate în cadrul medierii și de a forma o colecție de întrebări, care ar putea contribui la rezolvarea acestor sarcini. Pentru început putem să le înscriem în scenariul medierii, divizându-le conform etapelor corespunzătoare ale procedurii. Spre exemplu, atunci când se lucrează asupra propunerilor de soluționare a unei situații de conflict consilierul trebuie să utilizeze tipul de întrebări numit **reframing**/schimbarea cadrului. Ex.: *Am înțeles corect, că Dvs ați dori să vă convingeți de intențiile serioase ale soțului privind acordul pus în discuție și să primiți o confirmare a acestora?*

Deși întrebarea pare a fi o parafrază, este doar o asemănare exterioară, deoarece *consilierul, în esență, nu a repetat nimic din cele spuse de beneficiar, dar a schimbat cadrul discuției din unul negativ (critică și neîncredere) în unul pozitiv (o propunere constructivă și o promisiune a unor garanții de executare a acordului)*.

Un alt exemplu al utilizării întrebărilor în timpul discutării soluțiilor de aplanare a conflictului sunt întrebările de genul: **Ce ar fi, dacă...?** Exemplu: *Ce ar fi, dacă dvs-tră ați executa anumite lucrări în grădină, ajutând la strânsul roadei?* În acest caz, trebuie să se țină cont că sarcina este de a stimula părțile să caute soluții pentru rezolvarea conflictului, dar nu discutarea și alegerea soluției oferite. Întrebarea pe care o puneți trebuie să incite la discuții părțile, să pună în mișcare

fantezia, prin faptul că vor critica varianta propusă de mediator, ceea ce vă oferă posibilitate de a formula următoarea întrebare: *Atunci cum credeți că ar trebui să procedeze?* În acest caz este util să exprimați și o idee absurdă decât să propuneți o soluție gata pentru acea situație.

Uneori întrebarea poate să nu aibă forma clasică de întrebare și să fie formulată indirect. Spre exemplu: *Intuiesc ce aveți în vedere, atunci când vorbiți de necesitatea de a face în așa fel, încât soțul să resimtă responsabilitatea față de dvs., pentru ceea ce a comis. Însă nu prea înțeleg, cum vă imaginați Dvs. că ar putea să o facă. Vreți să fiți ceva mai explicită, vă rog.* O astfel de solicitare/întrebare este preferabil să o formulați atunci când aveți încrederea că și alți participanți la conflict doresc același lucru, nu doar din pură curiozitate [6; 10; 11; 13; 15 etc.].

Alte abilități de comunicare includ tehnici de exprimare a preferințelor, solicitărilor, cerințelor sau a emoțiilor. Un consilier nu apelează foarte des la aceste abilități, din simplul motiv că preferințele sau cerințele acestuia nu trebuie să influențeze procesul sau să alcătuiască subiectul acestuia. Cu toate acestea, buna posedare a abilităților de colaborare poate fi utilă pentru instruirea părților într-o situație de conflict și pregătirea acestora pentru negocierile care urmează. Spre exemplu, un consilier/mediator poate discuta, în cadrul întâlnirii prealabile cu una din părțile participante în conflict, cum acesta ar putea să-și declare preferințele celeilalte părți, pentru a fi auzit și a atinge rezultatul scontat. Aici ar fi cazul să aducem exemplul ***Eu-afirmare***, esența căruia constă în faptul că participanții la un conflict, în loc să se învinuiască reciproc, vorbesc despre sentimentele și dorințele reciproce: *Tu nu m-ai ajutat niciodată să fac curat în casă sau cel puțin să spăl vasele în tot acest timp ce locuim separat de părinți (nemaivorbind de celelalte lucruri), cel mai bine ar fi să se încerce varianta: Mă deranjează mult faptul că eu ma ocup de una singură de toate treburile din casă. Ți-aș fi recunoscătoare, dacă am diviza lucrul și obligațiunile în așa fel, încât aș putea să mă odihnesc și*

*eu un pic după muncă.* Când părțile vorbesc de ceea ce simt și despre nevoile lor, în loc să se învinuiască reciproc – sunt mai puține pretexte de conflict și nu există motive pentru reacția subconștientă – învinuire reconvențională, pentru a se apăra de atac.

De asemenea, un consilier/mediator poate discuta cu părțile care ar fi modalitățile de soluționare a conflictului sau de reparare a situației, dar cu condiția ca discuția să decurgă sub egida unor propuneri constructive și nu ca un ultimatum.

Pentru a ajuta oamenii care au apelat la Dvs. cu scopul de a-și soluționa problemele, Dvs., în calitate de mediator, puteți să le faceți o mare favoare învățându-i pe aceștia abc-ul comunicării și veți vedea cum vă vor fi recunoscători pentru aceasta. Posedarea abilităților de comunicare vor fi utile nu doar pentru medierea dată, dar și pentru soluționarea altor situații de conflict în care oamenii se pot pomeni în viitor.

Deseori, efecte pozitive în soluționarea conflictelor familiale se pot obține prin utilizarea *basmelor* sau *povestioarelor psihoterapeutice*. De exemplu:

### **Concentrarea**

Odată într-o familie săracă s-a îmbolnăvit un băiețel. Tatăl acestuia l-a dus la medic pentru a afla cauza bolii și a căuta remediul pentru aceasta. Doctorul i-a calmat pe ambii și le-a zis că de fapt nu e nimic grav, dar pentru întremarea copilului, acesta trebuie să nu mai mănânce nimic dulce. Băiatul, care nu împlinise încă 10 ani, s-a supărat rău și a refuzat să urmeze sfatul doctorului, pentru că tare îi mai plăceau dulciurile și le primea destul de rar. Refuzând să asculte părinții și medicul și pe oricare altul din satul său, el continua să mănânce dulciuri și treptat starea sănătății lui se înrăutățea. Însă odată în casa lor a intrat un drumeț și le-a povestit tuturor despre o femeie înțeleaptă, care devenise faimoasă prin faptul că găsea sfaturi pentru toată lumea, pe unii reușind chiar să-i lecuiească sau cel puțin să-i ajute să ia o decizie corectă atunci când ezită. Băiatul asculta cu mare atenție pove-

tirea drumețului și atunci tatăl acestuia îl întrebă: *Dacă această femeie înțeleaptă ți-ar da un sfat cum să lupți cu boala, ai ține cont de acesta?* Și fiul răspunse: *Da!* Apoi tatăl porni la drum și peste câteva zile ajunse la casa bătrânei. Femeia i-a întâlnit cu bucurie și le-a ascultat istoria, după care zise: *Din păcate, nu vă pot da un răspuns pe moment, dar dacă veniți peste 14 zile aș putea să vă spun ce să faceți. Tatăl și fiul se întristaseră de răspunsul femeii, mai ales că drumul era lung și urma să-l parcurgă din nou de câteva ori.* Cu toate acestea, ei au ascultat de povața bătrânei înțelepte și au venit la ea peste două săptămâni. La vederea copilului, bătrâna îi spuse: *Dragul meu, tu trebuie să nu mai mănânci dulciuri și atunci te vei face bine.* Băiețelul i-a promis că îi va urma sfatul, însă tatăl copilului, neputând să-și ascundă dezamăgirea, a întrebat-o: *De ce nu ne-ai spus din prima dată și ne-ai făcut să facem atâta cale?* La care femeia răspunse: *Eu am simțit, că pentru a-i spune fiului tău acest lucru, eu singură trebuie să mă las de dulciuri, și pentru asta am avut nevoie de 14 zile.*

Deși rolul consilierului se deosebește de cel al învățătorului, această povestioară are o legătură strânsă cu activitatea mediatorului. Chiar dacă mediatorul ocupă o poziție neutră și imparțială față de părți, el trebuie să fie conștient, ***că neutralitate absolută nu există*** (atât timp cât sunteți o persoană care nu vă tratați cu indiferență ocupația).

Oamenilor le este caracteristic să aibă păreri diferite privind lumea înconjurătoare, și acest lucru devine mai sesizabil într-o situație de conflict. Volens-nolens, conștient sau inconștient, experiența noastră de viață, tradițiile culturale, educația primită, temperamentul și alte particularități ale personalității noastre, influențează direct modalitatea de percepție a celor din jur și reacția față de un eveniment sau altul (ori situații de conflict). Neutralitatea unui consilier/mediator se rezumă nu la faptul că el trebuie să fie indiferent față de situație, ci mai degrabă s-ar rezuma la dorința sinceră de a ajuta ambele părți!

Aceasta e încă una din regulile de aur ale mediatorului, care i-a ajutat pe mulți negociatori să recapete încredere în forța neutralității lor.

Încă o lecție care trebuie învățată este că, starea de spirit în care se află cel care și-a asumat responsabilitatea de a-i ajuta pe alții, este una din condițiile de reușită. Această paralelă are o legătură nemijlocită cu activitatea mediatorului, după cum menționează **Marc Umbrite** în articolul său *Abordarea umanistă în mediere: calea spre schimbare, calea spre pacificare*: „Modelul umanist al medierii evidențiază importanța concentrației totale a mediatorului asupra problemei, nevoilor celor implicați în proces, motiv pentru care trebuie să uiți o perioadă despre dificultățile și problemele personale. Până la întâlnirea cu participanții, consilierul/mediatorul i-ar prinde bine să stea câteva minute în liniște și singurătate, să mediteze sau să spună o rugăciune și să reflecteze asupra misiunii prestației sale și a nevoilor persoanelor aflate în conflict.

Concentrarea consilierului pe întreg procesul și în timpul întâlnirilor prealabile conferă participanților senzația de călătorie spre un dialog sincer și tămăduirea rănilor sufletești. Practica concentrării permite medierii umaniste să-și mențină esența sentimentului de spiritualitate profundă, care presupune recunoașterea corelației (unității) tuturor oamenilor (ținând cont de diferențele existente) și a harului sacru al existenței umane” [Apud 21].

Este greu de imaginat cum un consilier poate crea o atmosferă de încredere și colaborare în timpul medierii, dacă el însuși se agită, este îngândurat și neîncrezut în forțele proprii. Un astfel de comportament nu face altceva decât să amplifice anxietatea și agitația deja existentă la beneficiari, care irascibil își caută sprijin. **Jhon Good**, un mediator din Philadelphia, spunea că una din calitățile de bază ale unui mediator este *tăcerea și liniștea din ochii lui* [25].

Capacitatea de a-ți găsi calmul, de a te concentra și de a menține o stare de spirit calmă este încă una din abilitățile consilierului, fără de

care nu este posibil nici să mediezi un proces, nici să rămâi satisfăcut de calitatea lucrului făcut.

**Managementul conflictului familial și gestionarea crizelor** începe acolo unde ambii parteneri/soți înțeleg că sunt dificultați și este o mare necesitate de a le conștientiza și lichida.

Partenerii, în relațiile conflictuale se văd pe ei ca victime ale retragerii sau cererii celuilalt. Familiile care apelează la terapie vor, de multe ori, să se elibereze de problemele care-i copleșesc, întrucât singuri nu au abilitățile necesare de a face acest lucru.

Comunicarea clară îi ajută pe membrii familiei să discrimineze între evenimente și să-și îmbunătățească abilitățile de a înțelege și de a oferi suport. Abilitățile de comunicare sunt considerate drept cea mai importantă trăsătură a unei relații sănătoase (Gottman, Markman, Notarius, 1977; Jacobson, Waldron, Moore, 1980).

### ***Activități practice:***

1. Stabiliți și caracterizați variate tipuri de conflicte familiale.
2. Analizați eficiența metodelor de consiliere și mediere în conflictele interpersonale familiale.
3. Elaborați strategii de preîntâmpinare, soluționare și transformare a conflictelor familiale.

### ***Exersați:***

- variate metode, procedee și tehnici de consiliere prin medierea conflictelor familiale;
- abilitatea de a elabora strategii de mediere a conflictelor familiale.

## TEMA 5

### ABORDAREA CONFLICTELOR FAMILIALE DIN PERSPECTIVA TERAPIEI COGNITIV-COMPORTAMENTALE

Simptomele familiei armonioase sunt considerate ca fiind niște răspunsuri învățate, achiziționate involuntar și întărite pe parcurs. Conform *teoriei învățării sociale* (A. Bandura), un comportament este învățat și menținut de consecințele sale, dar poate fi modificat în egală măsură prin schimbarea acestor efecte.

Terapeuții de orientare comportamentală au aplicat principiile teoriei învățării sociale pentru a antrena adulții să-și modifice comportamentele, să învețe cuplurile tehnici de comunicare și de rezolvare a potențialelor probleme. Problemele de comportament sunt privite ca fiind cauzate de *patternurile disfuncționale / modelele părinților* consolidate în cadrul vieții familiale.

Prin prezentarea analizei relațiilor în termenii învățării, terapeutul implică responsabilitatea reciprocă de schimbare. Astfel, fiecare are un control asupra împrejurărilor care guvernează relația. Relațiile din familie, emoțiile, cognițiile și comportamentul fiecărei persoane sunt văzute ca exercitând o influență mutuală asupra membrilor, așa încât o inferență cognitivă poate declanșa comportamente, emoții și invers, menținând în familiile disfuncționale o relație de feedback. Pe măsură ce acest proces de influențare reciprocă se desfășoară, se pot crea condiții negative de conflict. Odată cu creșterea numărului de persoane implicate în conflict, dinamica relațiilor devine mai complexă, conflictul devenind mai ușor de escaladat și mai dificil de soluționat.

Specialiștii din domeniul conflictologiei familiale [2; 6; 10; 13; 16 etc.], citează patru modalități prin care cognițiile, comportamentele, emoțiile membrilor familiei pot interacționa, creând un climat instabil:

- cognițiile, emoțiile și comportamentul individului privind propria familie (de ex., persoana care se percepe ca retrasă față de membrii familiei);
- acțiunile agresive celorlalți membri ai familiei față de persoana simptomatică;
- acțiunile agresive combinate (nu întotdeauna în consens) ale membrilor față de client;
- caracteristicile eronate sau negative a relațiilor dintre ceilalți membri ai familiei (ex. observarea că alți membri ai familiei sprijină, de obicei, opiniile celuiilalt).

### **Rolul credintelor (schemelor)**

Specialiștii-consilieri accentuează importanța credințelor (schemelor), astfel analiza și structurarea credințelor distorsionate are un impact esențial asupra schimbării comportamentelor disfuncționale. Într-o familie, schema cognitivă funcționează într-un mod similar, formându-se de fapt, ca impact esențial asupra schimbării comportamentelor disfuncționale.

Schemă este formată din credințe despre familie, formate de-a lungul anilor, în urma integrării interacțiunilor dintre membri ei. *Există două seturi de scheme: cea a familiei de origine și cea legată de familie în general.* Ambele influențează felul în care individul gândește, simte sau se comportă în familie și devine subiect al schimbării în funcție de apariția unor evenimente de viață semnificative (moarte, divorț) sau în funcție de rutina zilnică.

*Exemple de credințe:* despre cum ar trebui să fie relațiile în familie, cum ar trebui să se poarte soții între ei; ce probleme sunt suspecte în familie și cum ar trebui rezolvate; ce responsabilități ar trebui să aibă fiecare membru, distribuția rolurilor; ce costuri și beneficii ar trebui să se obțină în urma mariajului, etc.



Schemele care contamineză relațiile sunt învățate în procesul de creștere în propria familie. O parte dintre aceste credințe disfuncționale sunt presupuneri despre rolurile familiale, în timp ce altele sunt presupuneri despre interacțiunile familiale în general. Aceste scheme formează structura internă a formularilor de tip *trebuie*; a *profețiilor* care se autoîmplinesc, *citirea gândurilor*, manifestarea *geloziei*, *neîncrederii*, care otrăvesc relațiile interfamiliale prin distorsionarea răspunsurilor membrilor la diverse comportamente.

**Distorsiunile cognitive**, care provoacă dereglări comportamentale și conflicte familiale sunt:

- **Radicalizarea:** văd totul în alb și negru;
- **Suprageralizarea:** se dramatizează o dificultate obișnuită, generalizând-o în mod excesiv;
- **Deformarea selectivă:** este reținută și expusă de persoană numai partea negativă a lucrurilor, se minimalizează tot ce este pozitiv;
- **Autodeprecieri:** toate calitățile personale și succesele nu au nici o valoare;
- **Inferența:** citesc gândurile altora, ghicesc viitorul, fac deducții pripite;
- **Emotivitatea:** își proiectează stările sufletești asupra realității;
- **Prezența și utilizarea lui „a trebui”:** viața trebuie să îndeplinească numai anumite norme;
- **Etichetarea:** este identificată persoana cu comportamentul său;
- **Personalizarea:** întreaga răspundere pentru o problemă este pusă pe umerii aceleiași persoane.

## **Modalități de abordare a conflictului în terapia cognitiv-comportamentală**

Specialiștii din domeniul vizat propun câteva strategii pentru soluționarea problemelor din cuplu:

1. Cuplurile sunt învățate să se exprime în mod clar, prin descrieri comportamentale, pentru a depăși modul vag, prin plângeri critice.
2. Cuplurile învață proceduri noi de schimbare a comportamentului, subliniind controlul pozitiv, în locul celui agresiv;
3. Îmbunătățirea comunicării;
4. Stabilirea mijloacelor clare și eficiente de împărțire a puterii și a responsabilităților familiale, inclusiv de luare a deciziilor;
5. Cuplurile vor aplica acasă abilitățile învățate în ședințele de terapie și consiliere.

### **Tehnici/proceduri de schimbare a comportamentului generator de conflicte**

1. Exprimarea clară a comportamentului așteptat, pentru exprimarea dorințelor, prin, de ex.: în loc de: *Ar putea fi el mai atent la nevoile mele*, să spună: *Atunci cand vezi că sunt tristă, aș vrea să mă întrebi ce nu merge*.
2. Influențarea celuilalt prin întărire pozitivă: terapeutul va cere fiecărui soț să facă o listă cu 3 lucruri pe care el/ea ar vrea ca celălalt să le facă mai des; sau să se gândească ce lucruri ar putea dori să le facă celălalt.
3. Formarea deprinderilor de a identifica gândurile automate („Ea plânge – trebuie să fie nebună după mine”), care reflectă schemele ascunse („Femeile declară, de obicei, că bărbații sunt responsabili de fericirea sau nefericirea lor”).

## **CATEGORII DE COGNIȚII DISTORSIONATE**

1. TREBUIE – să fiu cel mai bun în tot ceea ce îmi propun.
2. E GROAZNIC – când lucrurile nu se întâmplă așa cum doresc sau le-aș face eu.
3. NU POT SUPORTA – faptul că lumea nu e corectă.
4. EVALUAREA GLOBALĂ A VALORII UNUI OM – Sunt prost!  
E rău!

## **TIPURI DE COGNIȚII CE NE AJUTĂ**

1. DESCRIPTIVE – descriu ceea ce percep. Ex. „Iubitul nu mă sună”.
2. INFERENȚIALE – concluziile pe care le tragem pe baza a ceea ce percepem. Ex. „Dacă nu mă sună înseamnă că nu mă iubește”.
3. EVALUATIVE – modul de a evalua ceea ce percepem. Ex. „E groaznic că nu mă iubește, trebuie să mă iubească, nu pot suporta să nu mă iubească, sunt o ratată, e un ....!”

## **REGULI ERONATE DUPĂ CARE OAMENII TRĂIESC SAU CATEGORII MAJORE DE COGNIȚII**

### **IRAȚIONALE:**

1. Am nevoie de dragostea și aprobarea tuturor persoanelor semnificative și trebuie să evit dezaprobarea cu orice preț.
2. Pentru a fi valoros ca persoană trebuie să am succes în tot ceea ce îmi propun, să nu fac greșeli.
3. Oamenii trebuie să fie corecți, iar atunci când sunt incorecți sau egoiști trebuie blamați sau pedepsiți.
4. Lucrurile trebuie să fie așa cum vreau eu, altfel viața este insuportabilă!

5. Nefericirea mea este cauzată de lucruri asupra cărora nu am control, deci nu pot face nimic pentru a mă simți mai bine.
6. Trebuie să mă îngrijorez cu privire la lucrurile potential periculoase, neplăcute sau înfricoșătoare pentru că altfel ele s-ar putea produce.
7. Trebuie să evit dificultățile, neplăcerile sau responsabilitățile în viață, deoarece ele sunt greu de suportat.
8. Oricine are nevoie să depindă de cineva mai puternic decât el/ea.
9. Evenimentele din trecutul meu sunt cauza problemelor mele actuale și ele continuă să influențeze emoțiile și comportamentul meu.
10. Nu trebuie să simt disconfort sau durere, nu le pot suporta și trebuie să le evit cu orice preț.
11. Există o soluție unică, ideală la orice problemă și e intolerabil, de neconceput să nu o găsești.

### **Investigarea conflictului, după modelul terapiei STRUCTURALISTE**

Orice familie reprezintă un sistem bine organizat și structurat de relații și acțiuni. Aceasta organizare se reflectă în patternuri comportamentale caracteristice, cu un înalt grad de predictibilitate

Teoria structuralistă oferă un model care analizează procesul de interacțiune dintre membrii familiei.

#### **Componentele esențiale urmărite de teoria structuralistă a familiei**

1. Structura familiei;
2. Subsistemele din familie;
3. Hotarele dintre membrii sau subsistemele familiale.

1. Structura reprezintă patternul organizat în care interacționează membrii familiei. Aceasta este disfuncțională numai dacă produce situații conflictuale, dezechilibre în cadrul familiei.

Structura familiei este determinata de:

- **Regulile din familie** (ex. membrii familiei se protejează intotdeauna unul pe celălalt);
- **Ierarhia din familie și distribuția rolurilor.** Fiecare membru are mai multe roluri și își adaptează comportamentele în funcție de acestea, uneori aceeași persoana reacționând diferit în roluri diferite.

**Subsisteme:** Subsistemele sunt date de gen, generație, interese comune.

Între subsisteme apar coaliții și alianțe.

**Hotare/granițe interpersonale** sunt reprezentate de bariere invizibile care reglementează contactul cu ceilalți.

- Sunt stabilite seturile de reguli (ex. copii nu intervin în discuția părinților);
- Tipuri de hotare/granițe: rigidă, difuză, clară.

**Granițe rigide:** persoanele care stabilesc acest tip de granițe impun multe restricții, au un contact redus cu subsistemele externe, ceea ce favorizează neimplicarea lor în acțiunile organizate de restul familiei. Persoana sau subsistemul devine izolat dar independent.

**Granite difuze:** implicarea este foarte mare, ceea ce micșorează independența persoanei.

**Granite clare:** persoanele comunică între ele și în același timp au și independența de care au nevoie.

Familia neimplicată evită conflictul prin evitarea contactului.

Familia implicată evită conflictul prin negarea diferențelor dintre membrii familiei sau se ceartă în mod constant, fapt care permite eliminarea pe moment a stării tensionale dar fără a schimba ceva esențial.

**Scopul terapiei sau consilierii:** este schimbarea structurii familiei (ex. anihilarea granitelor, regruparea sistemelor, schimbarea patternurilor etc.).

Problemele structurale sunt văzute, de cele mai multe ori ca un eșec de adaptare la circumstanțele care se schimbă.

#### **Tehnici:**

- identificarea unor patternuri alternative ale interacțiunii și reconstruirea acestora.

Consilierul se alătură familiei, acomodându-se la stilul lor, respecta modul lor de a face lucrurile. **Minuchin** compara terapeutul de familie cu un antropolog care trebuie mai întâi să se alature unei culturi înainte de a fi capabil să o studieze [Apud Schwartz, p.213].

#### **Etape parcurse în consilierea centrată pe terapia structurală de familie:**

1. **Alăturarea și acomodarea la situația familiei**, contextul social: înțelegerea modului în care familia vede problemele ei. Fiecare membru al familiei își va expune punctul de vedere, iar consilierul reformulează modul cum s-au exprimat ei astfel încât să înțeleagă structura familiei.
2. **Lucrul cu interacțiunea:** pentru a observa structura și interacțiunea dintre membrii familiei, consilierul pune în scena o secvență de comunicare.
3. **Diagnosticul structural** este formulat astfel, încât descrie interrelațiile dintre toți membrii familiei. Consilierul observă și precizează granițele, subsistemele, descrie structura întregului sistem într-un mod în care subliniază schimbările dorite.
4. **Scoaterea în evidență și modificarea interacțiunilor:** consilierul se focalizează pe proces și pe conținut (ex.: cine spune, cui îi spune și în ce mod o face).

Consilierul intervine, după ce a identificat patternurile disfuncționale, pentru a schimba elemente din structura familiei (ex.: Dacă o mamă nu este ascultată de fiul ei, dar în jocul de rol reiese că ea nu ia măsuri, ci doar se supără, atunci consilierul îi poate spune „Văd că fiul dvs se simte liber să vă ignore”).

Consilierul subliniază ceea ce clientul face bine, corect, evita să vorbească în numele unui membru al familiei, care nu reușește să facă asta.

5. **Stabilirea granițelor:** consilierul intervine pentru restabilirea granițelor clare și poate continua ședințele de terapie separat cu unii membrii ai familiei, pentru a întări granițele.
6. **Dezechilibrul:** scopul este de a schimba relația dintre membrii familiei din cadrul subsistemelor. Pentru aceasta, consilierul se alătură, pe rând să sprijine persoana sau subsistemul față de celelalte subsisteme sau persoane.

### **Caracteristicile consilierii centrate pe terapia strategică**

Problema unor familii nu constă doar într-un simptom, ci un răspuns necesar și adecvat la comportamentul de comunicare care l-a provocat, astfel, dificultățile sunt transformate în problem cronice, unde persista soluțiile greșite.

Când oamenii încearcă să se protejeze sau să se controleze indirect unul pe altul, astfel încât simptomele lor, servesc la menținerea funcțiilor în sistem sau protejarea membrilor. Ex.: (copilul devine agitat când tata o ceartă pe mama).

Problema prezentată este o metaforă pentru situația reală (agorafobia unei femei este și o problemă și o încercare de a se descurcă cu copiii ei adulți).

Simptomele se dezvoltă când familia rămâne blocată într-o etapă din ciclul vieții de familie.

Consilierea/terapia redefinește problema familiei, care este văzută ca o modalitate de a câștiga controlul asupra celorlalți. De ex.: specialistul va ghida familia pentru a înțelege că manifestarea comportamentului problematic a fost cea mai potrivită reacție a adultului respectiv și datorat situației din acel moment.

### **Modul de comunicare:**

**Mesaj digital:** fiecare afirmație are o semnificație precisă și numai una. Ex.: A ... atunci Z, există stimul și răspuns. Când comunicarea și interacțiunile umane sunt exclusiv digitale, de cele mai multe ori, apar variate probleme interpersonale.

**Mesaj analogic:** are mai multe înțelesuri, cuprinde comunicarea nonverbală, informală și contextuală. Se transmite, în special, prin metaforele de familie, limbajul trupului și simbolism.

Consilierea strategică are ca scop soluționarea conflictului apărut, dar și abordarea, analiza unor perspective și strategii de preîntâmpinare a viitoarelor dificultăți și conflicte.

### **Activități practice:**

1. Stabiliți și caracterizați variate tipuri de conflicte familiale.
2. Analizați eficiența metodelor de consiliere și mediere în conflictele interpersonale familiale.
3. Elaborați strategii de preîntâmpinare, soluționare și transformare a conflictelor familiale.

### **Exersați:**

- variate metode, procedee și tehnici de consiliere prin medierea conflictelor familiale;
- abilitatea de a elabora strategii de mediere a conflictelor familiale.



## TEMA 6

### CONSILIEREA PREVENTIVĂ. TEHNICILE CONSILIERII INTEGRATIVE DE TIP STRATEGIC/CITS

#### Scopul CITS:

Instrucțiuni directe: de a implica membrii familiei care nu au fost până atunci implicați, de a menține sentimentul de bine, a spori schimbările pozitive dintre membrii acesteia.

Consilierul este obligat: să fie precis, să propună fiecărei membru al familiei să facă ceva, să înceapă cu sarcini mici în timpul ședinței, pe care familia să le poată continua acasă; să structureze o sarcină, care să se potrivească cu nivelul de performanță al familiei.

#### *Structura sedintelor*

1. **Etapa sociala**, cu scopul ca familia să se simtă confortabil, de a cunoaște fiecare membru al familiei, de a se prezenta ca specialist; stabilirea relației terapeutice prin interacțiunea cu fiecare membru. Sunt implicați părinții, după care, aceștia sunt rugați să prezinte copiii. Acest lucru permite identificarea structurii ierarhice.
2. **Etapa definirii problemei**. Aici sunt solicitate perspectivele fiecărui membru al familiei asupra problemei. Este rugat să înceapă persoana care pare mai puțin implicată sau depresivă. Membrii familiei vorbesc unul cu celălalt despre problemă și implicarea lor în ea. Consilierul observă legăturile cu triumphiurile și ierarhia, dar nu le face vizibile.

Beneficiarii trebuie să vorbească la persoana I singular (când spun ceea ce gândesc sau simt). Astfel, se vor face vizibile regulile implicite care guvernează familiile (ex.: în cazul unui partener care se plânge de tăcerea celuilalt, specialistul subliniază că de fapt, prima persoană vorbește atât de mult încât nu-i lasă loc celuilalt și apare regula: o persoană trebuie să spună numai ce vrea celălalt să audă). Astfel, regulile devin explicite.

Problema este definită clar și specific, în termeni măsurabili și observabili, astfel încât, familia să știe când va avea succes în încercările de a schimba patternurile.

3. **Etapa de interacțiune:** fiecare membru vorbește despre sine în-suși, așa cum simte și gândește. Dinamica disfuncțională a familiei se observă în timpul ședinței, prin redarea unui moment de tensiune din familie, când se va observa patternul de interacțiune, modul cum răspunde individul la conflictul celorlalți, la coalițiile între membrii familiei, împotriva celorlalți.
4. **Etapa de stabilire a scopului:** familia își va stabili scopuri de viitor și împreună cu consilierul, va descrie cum va arăta viața lor la sfârșitul terapiei. Terapeutul va rezuma scopul terapiei pentru a începe să restructureze problema prezentată. Se pot utiliza contracte verbale sau scrise pentru a formaliza scopurile specifice și de a stimula, a menține motivația familiei pentru schimbare.
5. **Dezvoltarea unui plan** prin instrucțiuni de realizare a scopurilor, repetate în ședința și aplicate acasă, ca teme. Transferul deprinderilor se face treptat chiar, prin abordarea unei alte organizării disfuncționale. De ex.: dacă mama și copilul sunt extrem de legați unul de celălalt și tatăl este exclus, pasul următor va fi de a trece controlul asupra tatălui, mama fiind exclusă, după care se va reechilibra ierarhia în familie. Sunt folosite întrebările circulare.

*Întrebările circulare* presupun ca cineva să fie chestionat despre o terță persoană în prezența acesteia. În cazul în care nu există o a treia persoană, este introdusă o terță persoană ipotetică. Această metodă permite reevaluarea problemei din perspective diferite și noi. De exemplu: ce părere are partenerul de viață, fratele/sora despre problema în cauză. Ce cred mama/tatăl sau prietenii? Răspunsurile persoanei terțe nu sunt relevante, ci doar faptul că astfel apare o nouă perspectivă. Decisivă în acest sens este relativizarea propriului mod de

percepere a faptelor prin intermediul altor concepții. Surprinzător este faptul că ceea ce credem despre concepțiile membrilor familiei este deseori corect. Prin această tehnică, modelul de gândire este scos din tipare. Începe astfel un proces de căutare: „Cum o fi asta de fapt? Nu mi-am pus nici odată problema așa! Ce părere o fi având soția mea? Cum poate crede așa ceva? De ce nu este de acord cu mine?!” Această metodă oferă noi informații atât celui ce pune întrebările, cât și celui întrebat. Întrebările circulare oferă mereu o informație dublă, atât la nivelul conținuturilor cât și cel al raporturilor.

### **EXEMPLE DE ÎNTREBĂRI CIRCULARE**

- Dacă l-aș întreba pe soțul/soția dvs. (fiica, mama, vecinul, bunica, nepotul etc.), cum ar descrie el/ea această situație?
- Cum se prezintă situația din punctul de vedere al colegului dvs.?
- Dacă mama/tatăl dvs. ar fi de față, ce ar spune?
- Dacă m-ași putea face invizibil și ași putea fi prezent, ce aș vedea?

#### **Întrebări privind deosebirile**

- Cine vă susține cel mai mult în acest conflict?
- Și mai departe? (etc.)
- Cum arată această situație din punctul de vedere al lui ...?
- Această persoană ar vedea lucrurile la fel sau altfel?
- Cine are cel mai mult de suferit de pe urma acestui conflict?
- Și mai departe?
- Care dintre partenerii de conflict va renunța primul?

#### **Întrebări ipotetice**

- Dacă ați putea șterge cu buretele acest conflict, ce s-ar întâmpla?
- Dacă acest conflict va rămâne la fel și în următorii ani, ce

consecințe credeți că va avea?

- Ce se va întâmpla dacă totul va merge și mai rău?

### **Încadrarea alternativelor dorite în întrebări:**

- Dacă v-ați decide să vă apărați în conflict, cine credeți că ar fi cel mai afectat?
- Cum ar reacționa această persoană?
- Ați renunța în acest caz, sau v-ați decide să continuați conflictul?

### **Instrucțiuni paradoxale**

Sunt date atunci când familia nu respecta instrucțiunile sau le urmează până la un anumit punct, iar în final s-ar fi produs schimbarea. De ex. unei mame se va comunica să se consulte cu fiul înainte de a discuta cu tatăl. Astfel, prin exagerarea modului anormal de comunicare, paradoxal, se vor bloca coalițiile transgeneraționale.

### **Condiții pentru prescrierea instrucțiunilor paradoxale:**

- Descalificarea autorității prezente într-o problemă;
- Prezentarea instrucțiunilor paradoxale într-o manieră sinceră;
- Încurajarea comportamentului simptomatic;
- Evitarea creării unei atmosfere care să sugereze că terapeutul nu acorda credit schimbării familiei.

## **EXEMPLE DE INSTRUCȚIUNI DIRECTE (HALEY)**

O mama care nu-și putea stăpâni baietelul de 12 ani, a hotărât să-l trimită la o școală militară. Terapeutul a considerat că baiatul nu știe ce înseamnă o școală militară, așa că ar fi corect din partea mamei să-l obișnuiască pe baiat cu rigoarea acestei instituții. Astfel, mama va juca rolul sergentului care îl pune pe baiat (soldat) să asculte, să fie politicos, să facă patul... și alte sarcini specific vieții militare.

### **Recadrarea / reframing** (schimbarea cadrului situațional)

În alte terapii se numește: reetichetare, interpretare pozitivă, reatribuire, conotație pozitivă.

Terapeutul oferă o perspectivă diferită, neculpabilizatoare, pozitivă, asupra problemei.

### **Prescrierea simptomului**

Beneficiarul este îndrumat să manifeste comportamentul simptomatic. Dacă este urmat de către beneficiar, atunci este sub control voluntar, dacă nu este urmat, atunci demonstrează că poate rezistă simptomului și renunță la el. Ex.: slujba tatălui îi dă *dureri de cap*, copilul va manifesta simptomatic dureri de cap. Părinții își vor îndrepta atenția asupra copilului, ajutându-se reciproc și uitând de problemele de la serviciu. Terapeutul va pune părinții să încurajeze copilul să aibă simptomul. Astfel, relația de ajutor a copilului față de părinți va fi blocată pentru că simptomul nu va mai funcționa.

Tehnica *prefacerii*: Clienții sunt îndrumați să se *prefacă* că manifesta simptomul. Paradoxal, dacă a fost rezultatul prefăcătoriei, simptomul poate fi redefinit ca *voluntar* și *nereal*. Ex.: un copil cu dureri de cap, i se va cere să se prefacă că are de mai multe ori dureri, pentru a vedea care este reacția părinților. Ei nu vor mai ști când apar cu adevărat durerile și vor diminua comportamentul super protectiv.

*Incerări dificile*: Familiei i se dau sarcini pentru realizarea cărora îi va fi mai greu să păstreze simptomul decât să renunțe la el. Ex.: soțul este rugat să se poarte foarte frumos cu o soacră hiper critică, iar soacra să-și intensifice comportamentul, astfel, ea va renunța la simptomul ei.

### **Etapetele procesului de mediere a conflictelor familiale**

Medierea conflictelor familiale este o modalitate prin care se ofera un suport psihologic în mod discret cuplurilor, în care responsabilitatea deciziei privind atât viitorul lor, cât și cel al propriilor copii, le aparține.

Medierea se desfășoară atât la inițiativa proprie și voluntară a părinților, cât și la sugestia instanțelor de consiliere.

Medierea conflictelor familiale este un dialog desfășurat într-o atmosferă pașnică, discretă, menită să rezolve un șir de conflicte de tip interior și de tip interpersonal (de variată natură).

Medierea familială este o modalitate prin care cuplurile care se despart sau care sau despartit deja, pot alege să înfrunte și să-și rezolve conflictele în scopul ajungerii la un acord care să corespundă nevoilor fiecărui membru al familiei, într-un mod avantajos pentru toți, astfel în cât toate părțile să câștige.

Medierea constă în una sau mai multe întâlniri între părți și mediatorul care favorizează comunicarea între ele și care colaborează cu ambele părți determinandu-le să găsească soluții realiste la toate problemele care îi privesc atât pe ei cât și pe copii.

Se deschide astfel pentru părți posibilitatea de a construi un proiect de înțelegere reciprocă, durabil în timp prin simplul fapt că este ales de ei și nu impus de altcineva. Un asemenea plan are astfel șanse mult mai mari de a fi respectat.

Medierea este independentă de sistemul judiciar. Mediatorii nu transmit în niciun mod judecătorilor conținutul discuțiilor purtate în timpul medierii.

### **Rolurile consilierului educațional în medierea conflictelor familiale**

Activitățile consilierului educațional în calitate de mediator sunt centrate pe oameni și relațiile umane, pe de o parte, și pe sarcină, pe de altă parte. Centrarea pe persoane și relațiile psihosociale presupune: ascultare activă; confirmarea înțelegerii; impunerea tonalității cooperante; încurajarea, urmărirea intereselor grupului și ale indivizilor, depășirea eventualelor dificultăți ale persoanelor de a auzi sau vorbi, menținerea confidențialității. Consilierul educațional va interveni dacă sunt adresate întrebări sau lansate discuții ce depășesc limitele vieții particulare.

Suportul emoțional acordat părților poate însemna managementul unor emoții negative puternice, cum este furia. Consilierul educațional/mediator va încerca să identifice natura emoției și va acționa diferențiat, fie înconjurând expresia emoțională, fie înlăturând pe loc cauzele sale, fie întrerupând persoana și cerându-i să respecte regulile jocului. Ascultarea activă este instrumentul cel mai important în acest scop. De asemenea, vă susține emoțional persoana pentru care este intimidantă aflarea în aceeași sală cu oponentul. Centrarea pe oameni, și relațiile psihosociale îl determină pe mediator să-și asume uneori rolul de consilier, el practicând ascultarea activă, înțelegerea, acceptarea.

**Linda Shaw** [26] prezintă procesul de mediere organizat pe șapte etape. Unele etape noi le-am adaptat la specificul consilierii educaționale familiale.

1. *Primul contact cu prima parte* – centrat pe explorarea situației, construirea unei relații, recunoașterea sentimentelor, explicarea procesului de mediere, explorarea ideilor inițiale etc.
2. *Primul contact cu cealaltă parte* – similar celui descris mai sus, cu menținerea și reafirmarea confidențialității și stabilirea imparțialității.
3. *Pregătirea pentru medierea cazului* – vizând alegerea strategiei optime de mediere, stabilirea locului și calendarului ședințelor, invitarea și pregătirea părților, pregătirea locului și tehnologiei ședințelor de consiliere-mediere etc.
4. *Ascultarea problemelor* – este etapa în care părțile își expun punctul de vedere fără a fi întrerupte după ce au loc prezentările, sunt definite și acceptate regulile de bază ale procesului; consecutiv expunerile celor două părți, are loc rezumarea de către consilier educațional-mediator a celor exprimate de fiecare din ele și stabilirea de comun acord a programului următoarelor ședințe de negociere.
5. *Explorarea problemelor* – etapa preuspune selecționarea principalelor aspecte ale conflictului și încurajarea comunicării între

părți, în condițiile în care mediatorul verifică înțelegerea mesajelor și clarifică opiniile exprimate sau presupunerile.

6. *Construirea acordurilor/contractelor* – în această etapă se pregătește încheierea procesului de mediere, se insistă pe evaluarea oportunităților, opiniilor și ofertelor pozitive, încurajarea rezolvării problemelor, construirea acordurilor.
7. *Încheierea ședințelor* – presupune încheierea ședinței și terminarea procesului de mediere sau continuare a medierii dacă, în afara problemei, a conflictului principal sau a acordului obținut pentru acesta, părțile solicită continuarea medierii pentru explorarea altor conflicte sau probleme descoperite în etapele anterioare.

Medierea este doar unul dintre tipurile de servicii pe care un consilier educațional le poate oferi pentru rezolvarea conflictelor, dar nu este singurul, nu are valabilitate generală și nu trebuie confundat, prin extindere, cu însăși rezolvarea de conflicte.

### **Activități practice:**

1. Caracterizați variate aspecte ale consilierii preventive.
2. Identificați specificul și structura consilierii integrative.
3. Explicați în ce constă strategia consilierii preventive.

### **Exersați:**

- capacitatea de a formula întrebări și a realiza recadrul/resemnificarea;
- capacitatea de persuasiune și înțelegere a trăirilor persoanei care provoacă des conflicte de tip distructiv.



## TEMA 7

### DEONTOLOGIA PROFESIONALĂ ȘI CULTURA CONSILIERULUI

*Deontologia* este știința datoriei, un ansamblu de principii care își au sursa în fundamentele morale ale persoanei și care influențează pozitiv întreaga activitate profesională a acesteia. Deontologia mai este numită și etica aplicată. Vorbind de deontologie, evocăm, de fapt, obligațiile impuse profesioniștilor în exercițiul profesiilor lor. Evident, că deontologia diferă de la o profesie la alta datorită specificului activității desfășurate, dar are pretutindeni aceeași bază: ideea de onestitate și corectitudine în relațiile cu persoana care utilizează serviciile profesionistului.

Definiția de bază o găsim în Dicționarul Explicativ al limbii române. DEONTOLOGIE: 1. Doctrină privitoare la normele de conduită și la obligațiile etice ale unei profesii 2. Teorie despre datorie, despre originea, caracterul și normele obligației morale în general. (Gen. -iei. / < fr. *déontologie*, cf. gr. *deon* – ceea ce trebuie făcut, *logos* – studiu) [5].

De-a lungul timpului, deontologia a fost asociată mai mult cu profesiile, ale căror îndatoriri erau mai puțin strict codificate și care s-au constituit ulterior ca elemente ale unui drept disciplinar. Respectarea normelor deontologice era verificată de asociațiile profesionale, independent de exercitarea împotriva celor verificați a unei acțiuni civile sau penale, de cei care ar fi putut fi victimă a incorectitudinii acestora.

Alături de competențele de specialitate, de cele practic-acționale, constructiv-creative și psiho-relaționale, un loc important îl ocupă competențele moral-etice.

Activitatea profesională se desfășoară în acord cu legislația națională, europeană și internațională în domeniul de referință, cu drepturile fundamentale ale omului și cu respectarea drepturilor copilului.

Principii și norme obligatorii în societate: integritatea morală și profesională, respectarea interesului public, respectarea legislației generale și specifice domeniului, respectarea autonomiei personale, onestitate și corectitudine intelectuală, respect și toleranță, autoexigență în exercitarea profesiei. Obligația promovării unei imagini pozitive a profesiei și responsabilitatea propriei formări profesionale.

Un profesionist adevărat stabilește, de asemenea, relații de conduită colegială, bazate pe respect, onestitate, solidaritate, cooperare, corectitudine, toleranță, evitarea denigrării, sprijin reciproc, confidențialitate, competiție loială, interzicerea fraudei intelectuale și a plagiatului.

**Principiile generale ale consilierului** sunt: oferirea libertății de a recurge la mediere și de a lua o decizie: nediscriminarea; independența și imparțialitatea mediatorului; încrederea și integritatea morală; secretul profesional – confidențialitate; comportamentul profesional, răspunderea mediatorului și calitatea procesului de mediere.

Medierea se bazează pe încrederea pe care părțile o acordă consilierului, ca persoană aptă să faciliteze negocierile dintre ele și să le sprijine pentru soluționarea conflictului, prin obținerea unei soluții reciproc convenabile, eficiente și durabile.

*Medierea* este modalitatea de soluționare a conflictelor dintre două sau mai multe persoane, pe cale amiabilă, cu sprijinul unei terțe persoane neutre, calificată și independentă, printr-o activitate desfășurată în conformitate cu deontologia profesională.

*Mediatorul* este persoana neutră, imparțială și calificată, aptă să faciliteze negocierile între părțile aflate în conflict, în scopul obținerii unei soluții reciproc convenabile, eficiente și durabile.

Soluționarea conflictului interfamilial depinde exclusiv de acordul părților, misiunea principală a mediatorului fiind aceea de a depune tot efortul de care este capabil și priceperea pe care o are pentru a sprijini părțile să ajungă la un acord. Mediatorul trebuie să evite orice situație de natură să îi limiteze independența beneficiarului și să respecte normele de etică profesională.

În situațiile în care vor fi soluționate prin mediere conflicte de familie, independența și imparțialitatea mediatorului nu pot fi argumentate pentru a ignora sau neglija interesul superior al minorului. Relațiile dintre mediator/consilier și părți se bazează pe încredere, având la bază cinstea, probitatea, spiritul de dreptate și sinceritatea mediatorului. Prin însăși natura misiunii sale, mediatorul este depository secretelor părților implicate în procedura medierii și destinatarul comunicărilor de natură confidențială.

Fără o garanție a confidențialității, încrederea nu poate exista. Prin urmare, secretul profesional este recunoscut ca fiind deopotrivă un drept și o îndatorire fundamentală și primordială a mediatorului.

Mediatorul trebuie să refuze preluarea unui caz, dacă știe că există împrejurări care l-ar împiedica să fie neutru și imparțial, precum și atunci când constată că drepturile în discuție nu pot face obiectul medierii. Mediatorii trebuie să depună toate eforturile necesare în vederea prestării unui serviciu de calitate în condiții de siguranță, respect reciproc, egalitate de șanse (dacă sunt un cuplu), respectarea diversității, corectitudine profesională și procedurală.

Mediatorul trebuie să adopte un comportament apt de a contribui la creșterea prestigiului profesiei.

Pentru aceasta, el trebuie să fie devotat profesiei, să-și îmbunătățească tehnicile și practicile profesionale, urmând în acest scop cursuri de formare. Mediatorul trebuie să se asigure că personalul cu care colaborează respectă deontologia profesiei.

Practicienii în mediere își datorează amabilitate și respect reciproc. Acestea exclud vulgaritatea și manifestările necuviincioase.

Ei trebuie să se abțină de la orice atitudine jignitoare ori imputări rău voitoare, în general să se abțină de la orice acțiune susceptibilă de a aduce daune altor colegi mediatori.

*Regulile privind conduita etică și deontologia profesională sunt obligatorii pentru toți mediatorii/consilierii.*

Oamenii utilizează medierea la nivele diferite și în multiple contexte: în familie; contracte prenuptiale; dezbateri privind finanțele sau bugetul; separarea; divorțul; custodia copiilor; afacerea familiei; dispute dintre părinți și copii; probleme comportamentale etc. În conflictele intrafamiliale, mediatorii utilizează tehnici specifice pentru a îmbunătăți dialogul dintre părțile implicate ajutând la atingerea unei convenții (cu efecte concrete) în problema pusă în discuție.

Mediatorul este persoana neutră care, în cazul unei dispute, se situează între cele două părți aflate pe poziții antagoniste și le facilitează apropierea pozițiilor prin intermediul unei negocieri eficiente și eficace, astfel încât problema pe care o au să își găsească o rezolvare. Neutralitatea mediatorului se manifestă prin aceea că el nu are nici o legătură cu beneficiarul și nu are nici un interes nici față de subiectul disputei și nici față de felul în care aceasta se soluționează sau de felul în care se finalizează procedura de mediere.

*Mediatorul profesionist este o persoană care intervine, ajutând la identificarea cauzelor conflictului și a alternativelor de rezolvare, care sunt consensuale acceptate.*

Calitățile unui consilier educațional-mediator ar putea fi rezumate astfel: să însuflească încredere, astfel încât să facă subiectul să se simtă confortabil în procesul de mediere și să arate că înțelege sentimentele/argumentele acestuia; să fie obiectiv; să fie un bun psiholog; să fie un bun ascultător: folosind tehnicile ascultării active, să dea dovadă de empatie față de părțile aflate în conflict; să dea dovadă de multă răbdare, adică să fie dispus să continue procesul de mediere chiar dacă acesta poate dura mult sau poate părea plictisitor; să fie creativ, adică să fie capabil să găsească soluții în situații care par să fie fără scăpare; să fie flexibil, adică să reușească să adapteze procesul de mediere la nevoile și resursele părților aflate în conflict; să fie perseverent, pentru a putea convinge părțile să ajungă la un compromis; să aibă simțul umorului, dar să fie modest.

Desigur că mai sunt și alte calități care pot defini mediatorul profesionist, în funcție de personalitatea fiecăruia și de situațiile conflictuale cu care se confruntă. Aceasta presupune o personalitate pozitivă, tacticoasă și diplomată.

O altă abilitate a unui mediator este obținută din pregătire. Există numeroase cursuri de pregătire. La aceste cursuri, fiecare dintre cei veniți să învețe este, în esență, la același nivel cu ceilalți. Toți cursanții, indiferent de vârstă și experiența profesională, participă la cursuri pentru a dobândi cunoștințele necesare certificării ca mediatori. Este util să cunoști alți viitori mediatori și să observi stilurile diferite de mediere. Nu există o cale „corectă” de a face asta.

Nu putem omite la un mediator de succes experiența, însă nu este de neglijat faptul că și mediatorii aflați la început de drum au atuurile. Tinerii mediatori au abilitatea de a fi creativi și de a veni cu idei și abordări originale. Sunt mai flexibili și vor să demonstreze că pot să se ocupe cu succes de un caz care este, de obicei, atribuit unor mediatori cu experiență.

În temeiul celor relatate, putem concluziona că din cele mai vechi timpuri, oamenii au fost interesați să reglementeze relațiile dintre ei prin norme care să aibă ca scop protejarea fiecărui individ al comunității sau a anumitor segmente ale acesteia (familie, trib, gintă, popor, națiune, etnie, organizație etc.). Astăzi, avem persoane pregătite special, care se ocupă de problematica și praxiologia conflictelor familiale.

### **Activități practice:**

1. Stabiliți scala valorilor pe care se axează un specialist în domeniul conflictologiei familiale.
2. Comentați specificul culturii consilierului mediator.
3. Elaborați o agendă deontologică pentru mediator.

### **Exersați:**

- elemente de adresare, calmare, susținere a membrilor unei familii ipotetice, care s-au adresat la Dvs. pentru ajutor;
- abilitatea de a asculta activ și atent.

## BIBLIOGRAFIE SELECTIVĂ

1. ALLPORT, G. Structura și dezvoltarea personalității. București: EDP, 1991.
2. CREMENE, M. Despre manipularea relațională, UT Cluj-Napoca, 2009, <http://www.psihologiaonline.ro/noutati-mainmenu-50/364.html>
3. CUZNEȚOV, L. Tratat de educație pentru familie. Pedagogia familiei. Chișinău: CEP USM, 2000.
4. COSER, L. The Function of Social Conflict. New-York: THP, 1964.
5. DEX (coord. șt.). Coteanu I. București: Univers Enciclopedic, 1998.
6. DATTILIO, F.M. Case studies in couple and family therapy. Systemic and cognitive perspectives. New-York: GuilfordPress, 1998.
7. DUPU, C. Conflict și comunicare. Considerații despre conflict. București: Gnosis, 2005.
8. FREUD, S. О психическом психанализе. Москва, 1991.
9. GHERGHINESCU, R. // Revista de psihologie. Nr.3-4. București: Editura Didactică, 2005, p. 171-172.
10. HALEY, J. Problem-solving therapy. San Francisco: Jossey\_Bass, 1976.
11. HALEY, J. Strategies of psychoterapy. San Francisco: Grune and Stratton.
12. JOULE, R. V.; BEAUVOIS, J. L. Ed. ANTET, 1997, Tratat de manipulare, <http://ru.scribd.com/doc/30072400/R-V-Joule-J-L-Beauvois-Tratat-de-Manipulare>
13. MITROFAN, I.; VASILE, D. Terapii de familie. București: Ed. Sper, colectia Alma Mater, 2001.
14. NELSON-JONES, R. Manual de consiliere. București: Trei, 2009, 300 p.

15. PĂNIȘOARĂ, I.-O. Comunicarea eficientă. Iași : Polirom, 2008.
16. SCHWARTZ, R.; NICHOLS, M. Terapia de familie. Strategii și concept. Boston: Person Education, 2005.
17. STARICA, Cr., Managementul conflictului familial și gestionarea crizelor. București: Trei, 2000.
18. STOG, L. // Psihologie. Revistă științifico-practică. Nr.1. Chișinău, 2012, p.73-80.
19. STOICA-CONSTANTIN, A.; NECULAU, A. (coord.). Psihosociologia rezolvării conflictului. Iași: Polirom, 1998;
20. STUART, R.B. Helping couple change: A social learning approach to marital therapy. New-York: Guilford Press, 1980.
21. VLĂSCEANU, M. Conștiință și cauzalitate, București: Editura Științifică și Enciclopedică, 1985, 176 p.
22. ȘUSTAC, Zeno și IGNAT, Claudiu. Modalități alternative de soluționare a conflictelor (ADR). București, 2008.
23. ȘUSTAC, Zeno, DĂNILEȚ, Cristi și IGNAT, Claudiu. Medierea. Standarde și proceduri. București, 2009
24. <http://www.dedragoste.com/670-psihiologia-iubirii-manipularea-prin-emoții>. Psihiologia iubirii.
25. [www.scritube.com/](http://www.scritube.com/)
26. [www.dexonline.ro](http://www.dexonline.ro)

**Carolina CALARAȘ**

**CONFLICTOLOGIE FAMILIALĂ  
SUPPORT DE CURS  
PENTRU MASTERAT**

Semnat pentru tipar Formatul 60 × 84 1/16.

Coli de autor. Coli de tipar. Comanda \_.

Tirajul ex.

Tipografia Primex-Com SRL

Chișinău, str. Armenească, 25

tel. 27-53-05