

COMUNICAREA ȘI STRATEGIILE DE REZOLVARE A CONFLICTELOR LA ADOLESCENȚI

*Maria Pleșca, dr., conf. univ.,
Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” din Chișinău*

THE RELATIONSHIP BETWEEN COMMUNICATION AND CONFLICT RESOLUTION STRATEGIES IN ADOLESCENTS

*Maria Pleșca, PhD, Assoc. Prof.,
“Ion Creangă” State Pedagogical University of Chisinau
ORCID:0000-0001-9567-3723
plesca.maria@upsc.md*

CZU: 159.922.8

DOI: 10.46727/c.v1.24-25-03-2023.p22-28

Abstract. *In the article it is shown that adolescents have difficulties in expressing their thoughts, their vocabulary is limited, they often do not know how to use expressive means when interacting with other people, often interrupting each other, as a result of which there is dissatisfaction with of communication. In interpersonal relationships, difficulties and conflicts inevitably arise, they are a natural part of our life. Difficulties in communication can lead to conflict. Most often, conflict is conceived as a serious challenge, so it is important to learn how to get out of conflict situations constructively.*

Through communication, teenagers build skills for interacting with people and emotional experience. In this sense, the question of knowing the most effective ways to respond to a conflict situation is relevant, especially during adolescence. Interpersonal interaction in conflict situations causes difficulties for teenagers, destructive tendencies in their relationships. Often, instead of analyzing the problem and finding the best ways to solve it, a teenager tries to intensely influence the object of the contradiction and produces actions that lead to an escalation of the conflict. This is primarily due to the lack of communication skills of teenagers.

Keywords: *adolescent, communication, conflict, conflict resolution strategy, constructive strategies, non-constructive strategies.*

Una din problemele stringente ale societății moderne este creșterea tendințelor agresive în mediul adolescent. În ultimii ani, criminalitatea în rândul tinerilor, în special delincvența juvenilă, a crescut drastic. În aceste condiții, analiza problemei comunicării și a comportamentului conflictual al adolescenților este foarte actuală.

Adolescența este vârsta unei crize serioase, care afectează atât sănătatea fiziologică, cât și cea psihică a unui copil. În această perioadă, nu numai că se produce o restructurare radicală a structurilor psihologice existente, dar și apar noi premise, se pun bazele comportamentului conștient. Pentru această etapă dificilă sunt caracteristice manifestarea negativă a copilului, protestele față de adulți, precum și agresivitatea, creșterea anxietății și cruzimea [3].

În adolescență, datorită complexității și inconsecvenței caracteristicilor psihice a condițiilor interne și externe pentru dezvoltarea lor, se pot crea situații care să perturbe cursul normal al dezvoltării personale, creând condiții obiective pentru apariția și manifestarea agresivității și a conflictului [2].

Comunicarea este o activitate semnificativă a adolescenților. În același timp, abilitățile comunicării constructive nu sunt suficient de dezvoltate în rândul adolescenților, ceea ce este asociat, în primul rând, cu o experiență socială redusă. Dificultățile de comunicare la adolescenți pot decurge din lipsa de încredere, stima de sine scăzută, incapacitatea de a interacționa într-un grup, de a asculta și a înțelege interlocutorul, dezvoltarea insuficientă a mijloacelor de comunicare verbale și non-verbale, incapacitatea de a le folosi în mod adecvat [4].

Adolescenții întâmpină dificultăți în a-și exprima gândurile, vocabularul lor este limitat, nu știu cum să folosească mijloacele expresive atunci când interacționează cu alte persoane, adesea întrerupându-se unul pe celălalt. Ca urmare, poate exista o nemulțumire față de comunicare. În relațiile interpersonale, dificultățile și conflictele apar în mod inevitabil, ele sunt o parte naturală a vieții noastre. Dificultățile în comunicare pot conduce la conflicte. Cel mai frecvent, conflictul este conceput ca o provocare gravă, deci este important să învățăm cum să ieșim constructiv din situații de conflict [1].

Conflictul este cea mai acută modalitate de a rezolva contradicțiile semnificative apărute în procesul de interacțiune și este însoțit, de obicei, de emoții negative. Prin comunicare, adolescenții își formează abilitățile de interacțiune cu oamenii și experiența emoțională. În acest sens, este relevantă problema cunoașterii celor mai eficiente modalități de a răspunde la o situație conflictuală, în special în perioada adolescenței [5].

O altă premisă ce a contribuit la alegerea temei respective de cercetare este că interacțiunea interpersonală în situații de conflict cauzează dificultăți adolescenților, tendințe relaționale distructive. Deseori, în loc să analizeze problema și să găsească cele mai bune căi de a o rezolva, un adolescent încearcă să influențeze intens obiectul contradicției și produce acțiuni care duc la o escaladare a conflictului [6]. Acest lucru se datorează, în primul rând, lipsei de competență comunicativă a adolescenților.

Scopul secvenței de cercetare este identificarea nivelului de comunicare și a strategiilor de rezolvare a conflictelor la adolescenți; stabilirea relației dintre comunicare și strategiile de rezolvare a conflictelor. Eșantionul de cercetare a fost constituit din 70 subiecți, cu vârsta cuprinsă între 16 și 17 ani. Pentru susținerea ipotezelor am recurs la următoarele instrumente de cercetare: Chestionarul Arta conversației; Chestionarul Priceperea de a asculta; Chestionarul Thomas-Kilman.

Competențele comunicative ale adolescenților le-am evaluat prin chestionarul *Arta conversației*. Frecvențele sunt prezentate în figura 1.

Din analiza datelor putem deduce că 47,14% (33) din adolescenți posedă un nivel mediu de comunicare. Ei au unele deficiențe în comunicare. Această categorie de elevi se caracterizează prin dependență de părerile altora, neîncredere și anxietate. Ei au nevoie de ajutor și încredere, recunoaștere din partea celor din jur. În relații sunt supuși, cu un înalt sentiment de culpabilitate și complexe de inferioritate. Sunt agresivi, încăpățânați, irascibili, brutali, îi învinuiesc pe alții; în cazul când nu pot obține ceea ce doresc, nu sunt concilianți, sunt lipsiți de empatie. Ei sunt suspicioși, nemulțumiți de ceea ce-i înconjoară, se supără pe toți, nu iartă nimănui nimic; lumea este percepută de ei ca fiind dușmănoasă și, drept urmare, luptă pentru a se apăra. Totodată, ei stabilesc un tip de relații egoiste cu oamenii; la ei predomină tendința de a fi superior altora. Suferă de amor proriu, le place să se laude, iar problemele și greutățile le pun pe umerii altora.

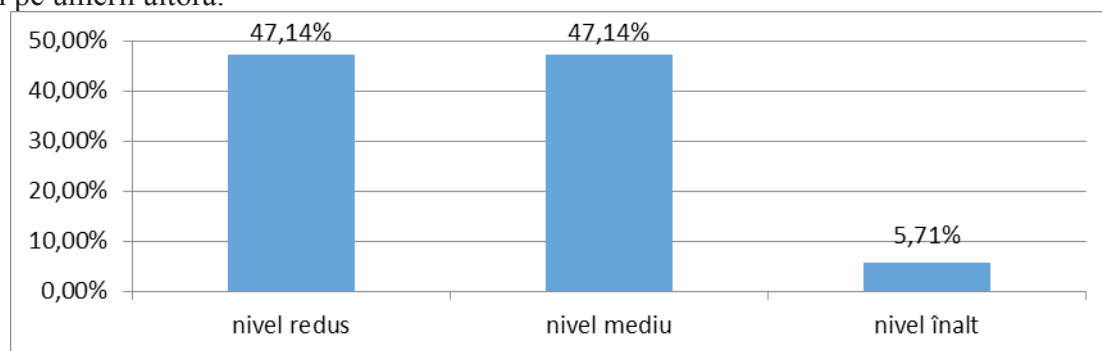


Fig.1. Frecvențele pe nivele ale datelor obținute la Arta comunicării (în %)

Din numărul total de respondenți, 47.14% (33) posedă un nivel redus de comunicare, au unele deficiențe în comunicare. Această categorie de adolescenți are nevoie de ajutor și încredere, recunoaștere din partea celor din jur, se caracterizează prin dependență de părerile altora, neîncredere în sine și anxietate. În relații sunt supuși, cu un înalt sentiment de culpabilitate și complexe de inferioritate. Sunt agresivi, încăpățânați, irascibili, brutali, învinuind pe alții; în cazul când nu pot obține ceea ce doresc, nu merg la conciliere, sunt lipsiți de empatie. Ei sunt suspicioși, nemulțumiți de ceea ce-i înconjoară, se supără pe toți, nu iartă nimănui nimic; lumea este percepută de ei ca fiind dușmănoasă și, drept urmare, luptă pentru a se apăra. Totodată, ei stabilesc un tip de relații egoiste cu oamenii; la ei predomină tendința de a fi mai bun decât alții. Se iubesc numai pe sine, le place să se laude, iar problemele și greutățile le pun pe umerii altora.

5.71% (4) manifestă deprinderi de comunicare eficientă un nivel înalt. Ei sunt buni interlocutori, știu ce și cum să comunice, să asculte. Pot fi un exemplu pentru ceilalți.

În continuare vom prezenta datele obținute în urma aplicării chestionarului *Priceperea de a asculta*. Datele obținute sunt reflectate în figura 2.

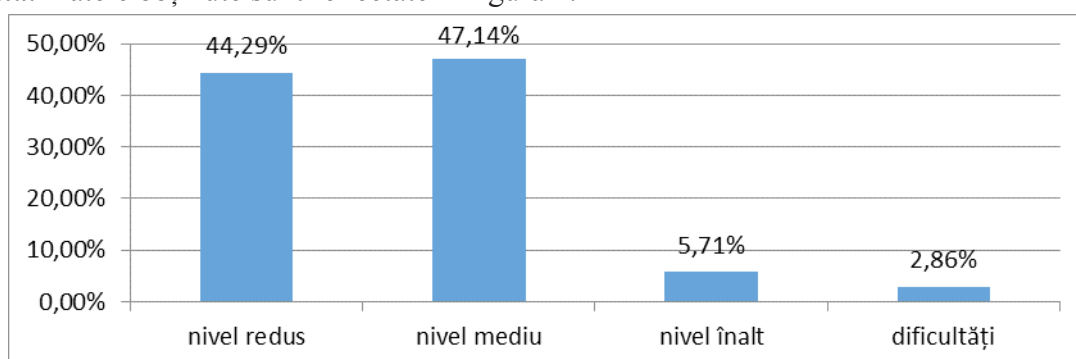


Fig.2. Frecvențele pe nivele ale datelor obținute la Priceperea de a asculta (în %)

Vizualizarea figurii ne permite să afirmăm că 44.29% (31) dintre adolescenți au un nivel redus al ascultării. 47.14% (33) – un nivel mediu. 5.71% (4) – un nivel înalt. Recepția „ascultare activă” le permite să creeze o atmosferă de confort și încredere, să suscite atenția interlocutorului, să arate că sunt auziți și înțeleși. Pe de altă parte, ascultarea activă îi ajută să își amintească mai bine conținutul conversației și să gestioneze partea ei emoțională, îi încurajează pe interlocutori să continue conversația. Dacă sunteți în căutare de lucru - tehnica de ascultare activă este prima abilitate pe care ar trebui să o stăpâniți pentru un loc de muncă de succes. Să analizăm cum să ascultați în mod corespunzător interlocutorul. 2.86% (2) – au dificultăți.

Ascultarea activă este o abilitate necesară tuturor care interacționează cu oamenii, presupune un efort intens al adolescentului de a auzi, de a analiza și de a înțelege ceea ce comunică celălalt.

Comunicarea, cu certitudine, reprezintă fundamentul relațiilor sociale ale adolescenților. A ști de ce și cum să te exprimi, a ști să pui o întrebare, a ști să asculți, a ști să formulezi și să reformulezi, a ști să nu te complici, a ști să te transpui întotdeauna în locul interlocutorului, a ști (aproape) totul despre tine constituie tot atâtea detalii care aparțin domeniului comunicării.

În acest context, orice adolescent trebuie să știe să comunice eficient. Să comunice eficient trebuie învățat și exersat cu ambiție, răbdare și perseverență, până în cele mai mici detalii.

O trăsătură caracteristică a oricărui conflict este că niciuna dintre părțile implicate nu cunoaște în prealabil exact și complet comportamentul și toate deciziile luate de alte părți. Prin urmare, toată lumea este forțată să acționeze în condiții de incertitudine. Problema centrală în studiul conflictelor este chestiunea cauzelor și a factorilor care determină apariția unor situații de conflict. O importanță decisivă în soluționarea conflictelor o au strategiile utilizate.

Pentru a determina care sunt strategiile utilizate de adolescenți în soluționarea conflictelor am utilizat *Chestionarul Thomas-Kilman*. Datele sunt reflectate în figura 3.

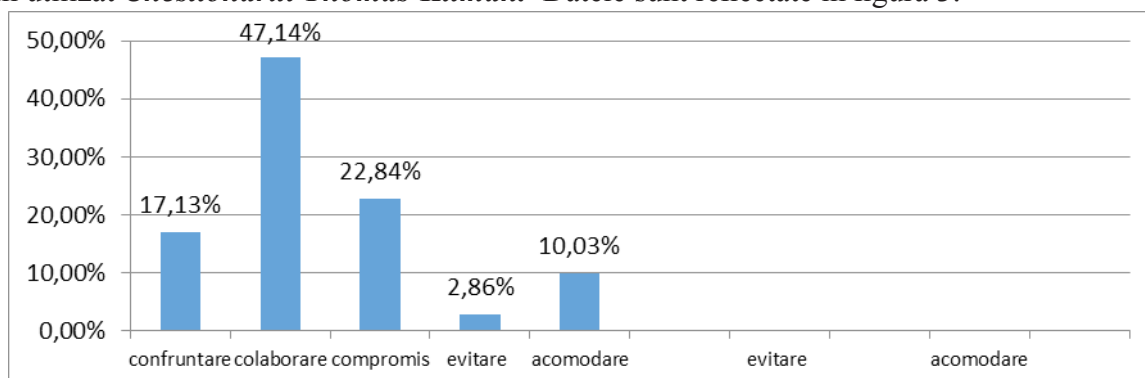


Fig.3. Frecvențele pe nivele ale datelor obținute la Chestionarul Thomas-Kilman (în %)

Astfel, se poate concluziona că adolescenții – 47.14% (33), care au ales să *colaboreze* ca stil de depășire a conflictelor, aparțin categoriei de oameni care, în loc să discute despre ceea ce separă opiniile lor, ei se focalizează pe ceea ce părțile au în comun, reliefând beneficiile pentru toți. Aceasta înseamnă că, în primul rând, părțile determină care sunt toate interesele afectate și problemele controversate, iar apoi fac tot posibilul pentru a se asigura că aceste interese sunt luate în considerare de toți. Acest lucru se datorează, în principal, faptului că adolescenții sunt pe deplin conștienți de importanța strategiei de cooperare și înțeleg că numai în acest fel ambele părți ale conflictului pot să rămână în câștig, adică strategia de cooperare reflectă dorința părților opuse de a colabora pentru rezolvarea problemei.

22,84 (16)% dintre adolescenți și-au identificat strategia dominantă de *compromis*, una dintre cele mai populare forme de comportament într-o situație de conflict. Găsind un teren comun cu un adversar, adolescenții care au un stil de comportament de tip „compromis” sunt pe deplin capabili să găsească soluții constructive la problemele ridicate. O astfel de alegere a strategiei este explicată de necesitatea de a rezolva rapid o situație de conflict, astfel încât, fără a pierde prea mult timp, pot ajunge imediat la un armistițiu temporar, care este un pas important pe calea de rezolvare constructivă a conflictelor.

17.13% (12) au preferat *confruntarea*. Este o strategie inefficientă, dar folosită frecvent în situații de conflict. Aceasta se explică prin dorința de a-și atinge interesele, fără a ține seama de interesele altora. Persoana care folosește confruntarea este foarte activă și preferă să meargă la rezolvarea conflictului în felul său. Ea încearcă să-și satisfacă propriile interese în detrimentul intereselor celorlalți, forțându-i să accepte soluția proprie. Dacă voința este suficient de puternică, persoana reușește.

Adaptarea. 10.03% (7) ignoră interesele proprii în numele altora. Prin această abordare, oamenii își pun deoparte interesele. Este bine să acționăm în acest fel, când „interesul” nu este prea mare.

În sfârșit, 2.86.13% (2) au ales un stil de *evitare* a conflictelor. Ei încearcă să facă totul pentru a evita tensiunea, în opinia lor, inutilă. Aceștia se străduiesc să evite disputele, încearcă să le facă mai constructive. Uneori, oferă altora posibilitatea de a rezolva o problemă controversată.

Cea mai mare parte a adolescenților cu nivel scăzut al comunicării recurge frecvent la *competiție* în rezolvarea conflictelor interpersonale – 60,90%; 29,30% de subiecți adoptă stilul de evitare și 9,80% recurg la *acomodare* în rezolvarea conflictelor cu ceilalți.

Astfel, studiul a arătat că adolescenții sunt reprezentați cel mai mult de trei strategii - rivalitate, cooperare și compromis. Acest lucru sugerează că adolescenții care aleg strategia de rivalitate (concuranță) încearcă să obțină satisfacerea intereselor lor în detrimentul altora.

În cazul unui conflict într-un grup de adolescenți care aleg această strategie, o parte este obligată să-și impună decizia sau opinia. Atunci când folosesc astfel de tactici ca rivalitatea, adolescenții sunt mânați de anumite cerințe existente - folosirea metodelor de forță sau a anumitor forme comportamentale, cum ar fi coerciția sau folosirea unui stil de comunicare rigid, mandant, conceput pentru supunerea necontestată a unei părți în conflict față de cealaltă parte.

Adolescenții care preferă o strategie de cooperare, atunci când participă la o situație de conflict, ajung la o alternativă care satisface pe deplin interesele ambelor părți. Adolescenții pot alege această tactică de comportament într-o situație de conflict numai atunci când problema care a provocat dezacord este importantă pentru părțile în conflict, fiecare dintre ele nefiind tentat să se sustragă soluției lor comune. Dar este posibil ca părțile aflate în conflict să aibă rang aproximativ egal sau să nu acorde atenție diferenței dintre pozițiile lor. De asemenea, este necesar să se țină seama de faptul că fiecare parte dorește să discute în mod voluntar și pe o bază egală problemele discutabile, astfel încât, în cele din urmă, să se ajungă la un acord definitiv cu privire la o soluție reciproc avantajoasă în cazul unei probleme semnificative pentru toți, datorită căreia a apărut conflictul. De asemenea, se întâmplă ca adolescenții implicați într-un conflict să acționeze ca parteneri, să aibă încredere reciprocă, să țină seama de nevoile, temerile și preferințele oponentilor. Atunci când alege tacticile de cooperare, fiecare parte obține avantajul maxim cu pierderi minime.

În continuare, vom analiza frecvența opțiunilor pentru un anumit stil de rezolvare a conflictelor în funcție de tipul comportamental al adolescenților. Adolescenții cu nivel înalt al comunicării adoptă frecvent stilul de *compromis* – 50,00%; 36,10% recurg la stilul de *colaborare*; 11,10% adoptă stilul de *acomodare* și 2,80% recurge la stilul de *evitare*.

În concluzie, menționăm că subiecții cu nivel scăzut al comunicării acordă prioritate acomodării și evitării. Subiecții cu nivel mediu aleg competiția și colaborarea, iar cei cu nivel ridicat de comunicare și ascultare optează pentru compromis și colaborare, ambele stiluri apreciate ca fiind constructive.

Lipsa de experiență în interacțiunea cu alții îi duce pe adolescenți la conflicte. Adolescentul „încearcă în mod activ” diverse roluri sociale, determină cerințele, oportunitățile și drepturile inerente fiecărei imagini noi.

Pentru o mai solidă argumentare a ipotezei precum că *există relații între comunicarea și conflictualitatea adolescenților: abilitățile înalte de comunicare vor determina un nivel scăzut al conflictualității și, invers, nivelul scăzut al abilităților de comunicare va determina un nivel înalt al conflictualității*, am aplicat metoda statistică Chi-Square, care relevă existența unei corelații independente dintre nivelurile comunicarea și conflictualitatea adolescenților, cu pragul $p=0,01$. Fapt ce confirmă ipoteza presupusă.

În continuare, vom dovedi prin date statistice ipoteza precum că există diferențe dintre nivelul de comunicare și strategiile de rezolvare a conflictelor: nivelul înalt al comunicării va corela cu strategiile constructive, iar nivelul scăzut al comunicării, cu strategiile neconstructive.

Rezultatele obținute de adolescenți la abilitățile de comunicare și stilurile de soluționare a conflictelor permit identificarea unei corelații direct proporționale și invers proporționale existente între variabile. Între comunicare și stilul confruntare există o relație invers proporțională ($r=-0,402$, $p=0,01$), astfel, cu cât adolescentul are o comunicare mai scăzută, cu atât mai mult se dedă confruntării, o situație similară o identificăm și între comunicare și evitare ($r=-0,557$, $p=0,01$): cu cât adolescentul are o comunicare mai scăzută, cu atât mai mult recurge la evitare. Situația se schimbă la celelalte variabile, unde între comunicare și colaborare există o relație semnificativă direct proporțională ($r=0,341$, $p=0,01$), ceea ce presupune că cu cât crește nivelul de comunicare, cu atât adolescentul manifestă un comportament de colaborare în conflict. Între variabilele comunicare și compromis a fost identificată o puternică legătură direct proporționa-

lă, astfel, cu cât adolescentul este mai comunicativ, cu atât mai mult va colabora în soluționarea conflictelor. Între comunicare și stilul adaptarea nu au fost depistate legături semnificative.

Deci, în ipoteza conform căreia există diferențe între nivelul de comunicare și strategiile de rezolvare a conflictelor nivelul înalt al comunicării va corela cu strategiile constructive, iar nivelul scăzut al comunicării, cu strategiile neconstructive s-a confirmat.

Ne-am propus să stabilim și relația dintre ascultare și stilurile de soluționare a conflictelor. Analizând datele obținute, putem confirma că între ascultare și stilurile de soluționare a conflictelor există o corelație semnificativă sau invers proporțională: ascultare cu confruntarea ($r=-0,367$, $p=0,01$), ascultare cu evitarea ($r=-0,561$, $p=0,01$). O legătură direct proporțională a fost determinată între variabilele ascultare și colaborare ($r=0,397$, $p=0,01$), ascultare și compromis ($r=0,871$, $p=0,01$). Rezultatele Testului Chi-Pătrat a demonstrat existența unei relații dependente dintre nivelul ascultării și stilul de soluționare a conflictelor la adolescenți, la pragul $p=0,01$.

Reieșind din informațiile prezentate, putem concluziona că ipotezele de lucru s-au confirmat. Astfel, între nivelul de comunicare și strategiile de rezolvare a conflictelor nivelul înalt al comunicării va corela cu strategiile constructive, iar nivelul scăzut al comunicării - cu strategiile neconstructive, că există diferențe dintre nivelul de ascultare și strategiile de rezolvare a conflictelor: nivelul înalt al ascultării va corela cu strategiile constructive, iar nivelul scăzut al ascultării cu strategiile neconstructive.

Totodată, a fost constatată și existența unei corelații dintre nivelul de comunicare și strategiile de rezolvare a conflictelor: nivelul înalt al comunicării va corela cu strategiile constructive, iar nivelul scăzut al comunicării cu strategiile neconstructive.

A fost stabilit și faptul precum că există diferențe dintre nivelul de ascultare și strategiile de rezolvare a conflictelor: nivelul înalt al ascultării va corela cu strategiile constructive, iar nivelul scăzut al ascultării cu strategiile neconstructive.

În urma realizării cercetării cu caracter aplicativ putem conchide că:

- comunicarea, cu certitudine, reprezintă fundamentul relațiilor sociale ale adolescenților. A ști de ce și cum să te exprimi, a ști să pui o întrebare, a ști să asculți, a ști să formulezi și să reformulezi, a ști să nu te complici, a ști să te transpui întotdeauna în locul interlocutorului, a ști (aproape) totul despre tine constituie tot atâtea detalii care aparțin domeniului comunicării.
- orice adolescent trebuie să știe să comunice eficient. Să comunice eficient trebuie, la rândul său, învățat și exersat cu ambiție, răbdare și perseverență, până în cele mai mici detalii. Pentru că, fapt demonstrat, finalmente, totul este și înseamnă comunicare.
- studiul a arătat că adolescenții sunt reprezentați cel mai mult de trei strategii opuse - rivalitate, cooperare și compromis. Acest lucru sugerează că adolescenții care aleg strategia de rivalitate (concurență) încearcă să obțină satisfacerea intereselor lor în detrimentul altora. Utilizarea acestuia indică un grad mai mare de pregătire pentru rezolvarea conflictului, cel puțin pentru una dintre părți. În cazul unui conflict într-un grup de adolescenți care aleg această strategie, o parte este obligată să-și impună decizia sau opinia. Atunci când folosesc astfel de tactici ca rivalitatea, adolescenții sunt mutați de anumite cerințe existente - folosirea metodelor de forță sau a anumitor forme comportamentale, cum ar fi coerciția sau folosirea unui stil de comunicare rigid, mandant, conceput pentru ascultarea necontestată a unei părți în conflict față de cealaltă parte.
- Subiecții cu nivel scăzut al comunicării acordă prioritate acomodării și evitării. Subiecții cu nivel mediu aleg competiția și colaborarea, iar cei cu nivel ridicat de comunicare și ascultare optează pentru compromis și colaborare, ambele stiluri apreciate ca fiind constructive.
- Lipsa de experiență în interacțiunea cu alții îi duce pe adolescenți la conflicte în relații. Adolescentul încearcă în mod activ diverse roluri sociale, determină cerințele, oportunitățile și drepturile inerente fiecărei imagini noi.

S-au confirmat ipotezele de lucru stabilite:

- A fost constatată și existența unei corelații între nivelul de comunicare și strategiile de rezolvare a conflictelor: nivelul înalt al comunicării va corela cu strategiile constructive, iar nivelul scăzut al comunicării, cu strategiile neconstructive.
- A fost stabilit și faptul precum că există diferențe dintre nivelul de ascultare și strategiile de rezolvare a conflictelor: nivelul înalt al ascultării va corela cu strategiile constructive, iar nivelul scăzut al ascultării, cu strategiile neconstructive.

BIBLIOGRAFIE

1. DAMOUR, L. Căile întortocheate ale adolescenței: cum să-ți îndrumi fiica prin cele șapte etape ale maturizării. București: Trei, 2017. 319 p. ISBN 978-606-719-997-0.
2. ILIE, G. Art-terapia și dezvoltarea personală la adolescenți. București: SPER, 2017. 164 p. ISBN 978-606-8429-64-9.
3. MARIȘ, A., MANEA, G., PRALĂ R. Adolescenți și terapeuți: 12 ședințe de dezvoltare personală. București: SPER, 2016. 134 p. ISBN 978-606-8429-56-4.
4. PĂNIȘOARA, G., SĂLĂVASTRU, D., MITROFAN, L. Copilăria și adolescența. Provocări actuale în psihologia educației și dezvoltării. Iași: Polirom, 2016. 308 p. ISBN 9789734660162.
5. TUFEANU, M. Provocări în dezvoltarea adolescenților în contextul schimbărilor sociale de la începutul mileniului al III-lea. În: Psihologie. Revistă Științifico-Practică, 2012a, nr. 3, p. 3- 15. ISSN 1857-2502
6. PAKY, Ж. Особенности уверенности в себе и самоэффективности у старшеклассников. In: Traditie și inovare în cercetarea științifică. Ediția 8, 12 octombrie 2018, Bălți. Bălți: Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți, 2018, pp. 222-226. ISBN 978-9975-50-235-1.