

**ALTERNATIVE DE MEDIERE A CONFLICTELOR INTERPERSONALE  
LA ADOLESCENȚI**

**ALTERNATIVES FOR MEDIATION OF INTERPERSONAL CONFLICTS  
IN ADOLESCENTS**

**Violina STURZA**, drd.,  
UPS „Ion Creangă” din Chișinău,  
asistent universitar, USEM  
ORCID: 0000-0002-9934-6401  
violina.paris@gmail.com

**Violina STURZA**, PhD student,  
"Ion Creanga" SPU of Chisinau,  
University assistant, University of  
European Studies from Moldova

**CZU: 316.485.6-053.2**

**DOI: 10.46727/c.v1.21-22-03-2024.p374-385**

**Abstract.** We live in a challenging society with many dilemmas, submissions and psychosocial influences. The individual is practically swept away by an avalanche, causing pressure and resistance in a continuous struggle of his identity. The personality is continuously developing, but the differences and incompatibility of interests between people determine the conflict as a three-dimensional psychosocial phenomenon defining the cognitive, affective and behavioral components through which the individual manifests himself in a social group. Interpersonal conflict is a stressor encountered in everyday life that affects health and the balance between body, mind and soul. This preoccupation with survival and the tendency towards identity leads to the damage of self-esteem and the devaluation of the parts that represent us as a personality. Therefore, adolescents are at their most self-aware and practically throughout this path of knowledge they encounter multiple conflicts that they still cannot manage to be resolved. Effective mediation in the resolution of interpersonal conflicts in adolescents is an alternative to reduce and prevent these psychosocial processes through communication, development and knowledge.

**Keywords:** conflict, mediation, adolescent, psychosocial, personality.

Oamenii sunt mai mult decât simple caractere fenotipice încadrate în categoria taxonomică *homo sapiens*. Suntem ființe conștiente. Asemene fenotipului uman, conștiința a evoluat pornind de la primele forme de viață de pe pământ. Conștiința este perceperea mediului înconjurător, a celorlalte organisme și a propriului sine ce poate duce la acțiune. Conștiința astfel definită poate fi identificată în funcție de acțiunile ce rezultă din ea, adică în funcție de comportamentul unui organism, motiv pentru care trebuie să reconstruim evoluția comportamentelor organismelor de-a lungul descendenței umane [7, p. 458].

Putem afirma că nesiguranța lumii actuale intensifică această pornire. Totul se desfășoară atât de repede în viața modernă, încât nu mai știm prea bine în cine sau în ce să ne încredem. Trăim în epoca unei tehnologii avansate și a automatizării nelimitate, întrucât mașina efectuează muncile pe care le prestau oamenii, e ușor de înțeles că suntem nesiguri în privința viitorului ce ne așteaptă. Teama, anxietatea, frământările atrag lucrurile și evenimentele de care ne temem. La fel se petrec lucrurile cu gelozia, mânia și invidia. Aceste sentimente și emoții ne fură propria

forță și ne otrăvesc cu adevărat fericirea. Universul social al școlii se află în centul vieții adolescenților. Acest fapt reprezintă un pericol, așa cum arată datele legate de alienare, dar și o promisiune, căci școala oferă totodată un laborator viu de învățare a modului pozitiv de conectare cu alți oameni. Cunoașterea din psihologia socială o dinamică a trecerii de la Aceia spre Noi: oameni din grupuri ostile lucrează împreună pentru un țel comun, astfel încât ajung să se placă. Învățarea însăși devine un laborator care încurajează studiul, respectul și colaborarea [6, p. 426].

Javier Urrea definește adolescența ca fiind perioada de schimbări biologice, psihologice și sociale, care începe și se termină în a doua decadă a vieții. În această perioadă apar semnele maturizării și au loc o serie de schimbări psihosociale, care vor fi la fel de importante în dezvoltarea viitoare a fiecărui individ în parte [16, p. 13]

Adolescenții au tendința de a se percepe pe ei înșiși ca fiind capabili și invulnerabili; îmbină tendința pronunțată de a acționa cu dificultățile semnificative în a anticipa implicațiile propriilor acțiuni, în a se autocontrola. În multe dintre deciziile lor, emoționalul prevalează asupra raționalului și, prin urmare, în fața unei emoții intense, ei sunt mai puțin capabili să evalueze riscurile și posibilele daune. Această dificultate de a-și controla impulsurile și sentimentul că sunt nemuritori duc împreună la o dezvoltare a comportamentelor periculoase, care se vor diminua pe măsură ce adolescentul se maturizează [16, p. 13-14].

În aceeași măsură, autoarea A. Calancea descrie această perioadă ca pe un timp al trăirilor intensive și importante al sentimentelor profunde și puternice. Adolescentul visează, aspiră, simpatizează, trăiește cu ardoare realul, dar și imaginarul cu tot felul de stări și de scenarii, toate saturate afectiv. În adolescență, emoțiile devin mai manipulative. În ceea ce privește sentimentele, ca forme de structuri afective consolidate, acestea încep și ele să se nuanțeze mult, să fie intense și uneori ambigue. Cea mai importantă caracteristică a adolescenților o constituie sentimentul acutizat de jenă, maximalismul moral, tendința de a remodela lumea înconjurătoare pe principiile dreptății, sentimentele estetice, sentimentele generalizate, noblețea, romantismul și abnegația. Astfel, ei pot nu numai să ascundă sentimentele, dar și să le mascheze [1, p. 41].

Neliniștea ocupă tot mai mult loc, suntem obligați să admitem că această emoție trebuie alimentată, descoperind în fiecare zi existența unor noi elemente negative. Odată prinse în acest angrenaj, aceste persoane devin cu totul incapabile să-și orânduiască viitorul, ceea ce le mărește nesiguranța față de ele însele, ca și față de ceilalți [2, p. 54].

Codul comun a fost anticipat de Charles Darwin, care a scris în 1872 un tratat științific despre emoții, apreciat fiind și azi de cercetătorii din domeniu. Darwin a văzut în fiecare emoție o predispoziție de a acționa într-un mod unic: frica te face să încremenești sau să o iei la fugă; mânia, să lupți; bucuria, să îmbrățișezi. Orice fel de emoție determină dorința de a acționa. Calea inferioară dă o notă interpersonală acestei legături dintre afect și acțiune [6, p. 92].

O energie emoțională mare este un puternic stimulent pentru comportamentele mai mult sau mai puțin satisfăcătoare ale adolescenților. Multe comportamente sunt suprasolicitate emoțional din cauza lipsei deprinderii de a acționa emoțional în diverse situații. Stresul, frica de a nu fi acceptați de alții pot cauza, deseori, panică emoțională, ceea ce poate duce la comportamente imprevizibile, de aici pornind conflictele interpersonale. [1, p. 46].

În momentul în care individul are o experiență deplină a dorinței, el are de a face cu problema deciziei sau a alegerii. Decizia este puntea de angajare în acțiune. Dacă nu rezultă o acțiune, în opinia autorului, atunci nu există o decizie autentică, ci doar un flirt cu decizia, un fel de soluție eșuată [p. 366].

După cum sugerează James, decizia se referă la o paletă vastă de activități, caracterizate de diferite experiențe subiective diferite grade de efort, raționamente, conștiință, impulsivitate și simț al responsabilității.

În terapia analizei tranzacționale, terapeuții folosesc decizia de o manieră mult mai ridicată sub raportul aspectelor inconștiente. Ei sugerează că indivizii iau mult mai devreme decizii care le influențează viața în mod decisiv. Prin faptul că individul primește un ordin din partea părintelui, acesta ia o decizie ca urmare a ordinului. Potrivit lui Eric Berne, individul decide asupra unui „scenariu de viață” – un plan inconștient al vieții ulterioare, care cuprinde variabile ale personalității și interacțiunii interpersonale repetitive, fiind echivalent conceptului freudian al structurii de caracter. Potrivit abordării A.T., adolescentul ia o decizie care-i determină structura de caracter, ceea ce-l face responsabil pentru ea [17, p. 368].

Friedrich Nietzsche, celebrul filosof și poet german, este autorul următorului citat: „Cel care știe de ce trăiește poate îndura cum trăiește”. Dacă motivația și dorința sunt suficient de puternice, vei acționa chiar dacă efortul e unul considerabil. Dorința apare atunci când oferi indiciului o semnificație. În adolescență, motivația și curiozitatea sunt mai importante decât inteligența, pentru că ele declanșează acțiunea. Naval Ravikant spunea: „Trucul mobilizării constă în cultivarea dorinței”.

Orice decizie este, într-o anumită măsură, emoțională. Oricare ar fi motivele logice ale unei acțiuni, nevoia de a acționa i se datorează emoției. Dorința precedă reacția, mai întâi apare emoția, apoi comportamentul [4, p. 227].

Când optăm pentru o atitudine negativă sau greșită, elementele și condițiile existenței se înclină pur și simplu în fața dorinței invocate. În consecință, energiile din jur acționează astfel, încât să exercite o influență negativă asupra împrejurărilor vieții celor care se lasă stăpâniți de această stare de spirit. Emoțiile sunt înzestrate cu un fel de viață artificială; ca tot ce e viu, ele refuză să dispară. Ele acaparează gândurile noastre, pentru că acolo este refugiul lor firesc [2, p 55].

Unul dintre cele mai subtile fenomene psihice care lasă o amprentă asupra personalității este frustrarea. Ea este în centrul problemei educației, a formării și integrării etico-sociale a personalității. Frustrarea este un fenomen complex de dezechilibru afectiv, ce apare la nivelul personalității în chip tranzitoriu sau relativ stabil, ca urmare a nerealizării unei dorințe, a obstrucționării satisfacției unei trebuințe [1, p. 46].

Individul compulsiv acționează în concordanță cu solicitările interne care nu sunt resimțite ca dorințe. Ceva „străin eu-lui” conduce un astfel de individ. El este împins să acționeze, adesea împotriva propriilor dorințe, iar dacă nu acționează, simte un disconfort acut. Individul este atât de ocupat, atât de prins, încât simte că nu are nici timpul și nici dreptul să se întrebe ce dorește. Doar atunci când apar fisuri în apărările sale, acesta își dă seama de sufocarea propriului sine autentic [17, p. 365].

La reducerea tensiunii emoționale a adolescenților și a dezintegrării răspunsului la frustrare contribuie toleranța la frustrare, care implică familiarizarea cu situația frustrantă și învățarea modalităților de a face față situațiilor de blocare. Varietatea deosebită a situațiilor de frustrare se datorează: diversității structurilor psihologice individuale, anume gradului flexibilității în găsirea răspunsurilor la solicitările multiple și adesea contrariate ale mediului; nivelurilor diferite de maturizare afectivă și etică a persoanei [1, p. 47].

D. Goleman descrie cum rețelele neuronale pentru percepție și acțiune împărtășesc un cod comun de limbaj cerebral, prin care face ca tot ceea ce percepem să conducă instantaneu la reacția adecvată. Vederea unei expresii emoționale, auzirea tonalității unui glas sau direcționarea atenției noastre spre un subiect anume declanșează instantaneu acțiunea neuronilor responsabili [6, p. 426].

Nivelul optim al dorinței se găsește la jumătatea distanței dintre succes și eșec. Jumătate din timp obții ceea ce vrei, jumătate nu. Pentru a simți satisfacția, ai nevoie de o sursă suficientă de „reușită”, în acest sens trebuie să fii și suficient de motivat pentru a simți cu adevărat dorința. Dacă ai deja motivația de a-ți forma un obicei, angajarea în provocări cu dificultate rezonabilă reprezintă o bună modalitate de a combate plictiseala [p. 206].

Sensibilitatea emoțională este percepută ca un indicator al stabilității personalității în întregime. După E.A. Ciudina (1999), stabilitatea emoțională depinde de particularitățile sferei emoționale, nivelul controlului cognitiv, însușirile comunicative, particularitățile comportamentului expresiv, nivelul autoaprecierii, tipul sistemului nervos și manifestarea funcțiilor psihice elementare.

Stabilitatea emoțională ca forță a Eului relevă valoarea stimuloare de acțiune complementară în formarea personalității, asigurând armonizarea și adaptarea eficientă la ambianță.

Necesitatea perpetuă de adaptare corelată cu aspirația spre autoafirmare sunt factori generatori ai dezechilibrului emoțional. Defavorizările afective sunt numeroase, ele se caracterizează prin diminuarea sau intensificarea sensibilității afective în raport cu norma, atestându-se situații de hiperemotivitate-imaturitate, instabilitate, agitație emotivă marcate de iritare, mânie, indignare, furie, agresivitate și de inhibiție afectivă marcată de indispoziție, depresie, tristețe, supărare, stare de abandon [1, p. 44].

Orice ființă umană are propriile metode de a sesiza și a înțelege lumea. Curajul și voința sunt esențiale pentru succes, dar modalitatea prin care îți poți consolida aceste calități nu este să fii tu disciplinat, ci să-ți ordonezi mai bine ambientul [4, p. 89].

În acest context, potrivit lui D. Goliman, preocuparea legată exclusiv de propria persoană, sub toate formele ei, ucide empatia, cu atât mai mult compasiunea. Când ne concentrăm asupra propriei persoane, lumea noastră se contractă, iar problemele și preocupările noastre iau proporții. Când însă ne conectăm asupra celorlalți, lumea noastră se extinde. Propriile probleme alunecă spre periferia atenției noastre și astfel par mai mici, iar noi ne sporim capacitatea de a comunica sau de a acționa cu compasiune [6, p. 83].

Planurile noi oferă speranță, pentru că nu avem o experiență precedentă pe care să ne bazăm așteptările. Unele strategii noi ar părea mult mai atrăgătoare decât cele vechi, pentru că au o componentă nelimitată de speranță. Aristotel spunea: „Tinerii sunt ușor de păcălit, pentru că au speranțe pripite”. Altfel spus, ei doar speră. Nu au experiențe pe care să-și bazeze așteptările [4, p. 230].

În psihologie, empatia are trei sensuri distincte:

- de a cunoaște sentimentele altei persoane,
- de a simți ceea ce simte acea persoană,
- de a reacționa cu compasiune la problema ei.

Aceste tipuri de empatie par să descrie o funcție din trei pași: te observ, simt cu tine și acționez ca să te ajut. Toate trei se potrivesc cu ceea ce au aflat neuroștiințele despre modul în

care operează creierul atunci când ne armonizăm emoțional cu o altă persoană, după remarcă S. Preston și F. de Waal într-o teorie majoră care face legătura între percepția interpersonală și acțiune [6, p. 89].

Orice fel de comunicare cere ca lucrurile importante pentru expeditor să fie importante și pentru destinatar [p. 426]. Empatia funcționează de o parte și de cealaltă a baricadei. Uneori, oamenii iau decizii greșite pe baza unor motive pe care noi nu le putem pricepe. Dacă nu suntem de acord cu acțiunile întreprinse de cineva, ar trebui să facem un efort să înțelegem care a fost intenția persoanei respective [3, p. 38].

Cu mai mult de un secol în urmă, Charles Darwin a emis ipoteza că empatia, care este condiția necesară a acțiunii din compasiune, a fost un instrument fundamental pentru supraviețuire, aflat în dotarea Naturii. Empatia înlesnește sociabilitatea, iar noi, oamenii, suntem animale sociale prin excelență. Mai nou, se consideră că sociabilitatea noastră a fost strategia primară de supraviețuire [6, p. 85].

T. Pirozinski, A. Cosmovici, H. Gotleb, R. Andrei consideră că adolescenții prezintă caractere mai complexe prin creșterea influenței afectivității asupra conduitei și interiorizarea vieții mintale, precum și prin „individualizarea accelerată a comportamentului”, ceea ce explică și varietatea de formare a dezvoltării [1, p. 42].

Creșterea complexității morfologiei speciilor de-a lungul descendenței umane presupune și comportamentul complex al acestora. Cu toate că reacțiile directe și comportamentele înnăscute se mențin, comportamentele învățate, sociale și inovatoare joacă un rol din ce în ce mai însemnat. Creșterea varietății și flexibilității acestora marchează dezvoltarea conștiinței [7, p. 464].

Persoanele cu un comportament adaptiv intensifică motivația, majorează nivelul de activism pentru obținerea scopului. Comportamentul neconstructiv, menținând caracteristicile unei personalități infantile, se manifestă printr-o agresivitate orientată fie în interior, fie în exterior sau prin fuga de rezolvare a problemelor.

Comportamentul agresiv al adolescenților exprimă încercarea de a-și domina insecuritatea și neîncrederea în capacitatea lor de integrare în viață, la fel ca și indiferența afectivă pe care o afișează ca să-și ascundă carența de care suferă [1, p. 46].

Pe măsură ce viața a evoluat pe Pământ, producând o lume mai complex, cu prădători, competitori și colaboratori mai mulți și mai diferiți, aceasta permite o reacție mult mai rapidă, mai variată și flexibilă la stimulii externi. Comportamentul lor poate fi clasificat în cinci tipuri, care se întrepătrund: bazat pe reacții directe, înnăscut, învățat, social și inovator.

*Reacția directă.* Comportamentul bazat pe reacții directe reprezintă reflexele, care sunt reacții involuntare la stimuli.

*Comportamentul înnăscut.* Reacția directă și comportamentul înnăscut se suprapun și pot fi încadrate în categoria comportamentelor instinctive, care sunt răspunsuri neînvățate la stimuli specifici.

*Comportamentul învățat.* Aceste acțiuni modifică reacția directă sau comportamentele înnăscute. Având în vedere că evoluția biologică generează specii tot mai complexe din punct de vedere morfologic, imitația începe să joace un rol din ce în ce mai mare în dobândirea comportamentului învățat. Deși deprinderea și sensibilizarea la nivel individual pot avea o anumită contribuție la învățarea umană, imitația și educația joacă un rol cu mult mai însemnat [7, pp. 460-461].

*Comportamentul social.* Această categorie de acțiuni precum reacția directă, comportamentul înnăscut și cel învățat se extinde dincolo de supraviețuirea individuală și de imitarea abilităților de supraviețuire ale părinților. Include toate formele de interacțiune ce se petrec între indivizii aceleiași grup.

*Comportamentul inovator.* Aceste acțiuni se deosebesc de obișnuitele reacții directe, înnăscute sau învățate ale speciei și apar de obicei ca răspuns la circumstanțe noi și provocatoare. Gradul de inovație poate fi folosit ca o măsură a inteligenței, uneori numită abilitate cognitivă [idem, p. 463].

Socializarea personalității, urmare firească a excentralizării, extinde aria valorilor afective, oferind posibilitatea unor alegeri cu grad redus de incertitudine ce conduce spre stabilitate și durată.

Caracterul dinamic al vieții, în condițiile actuale, cere modificări permanente de personalitate și comportament. Trecerea prin faza afirmării și integrării poate accentua negativ, uneori, comportamentul, agitându-l, în sensul unei exaltări [1, p. 42].

Suntem cu toții interconectați. Neuroștiințele au descoperit că însăși structura creierului nostru ne face sociabili, adică ne atrage în mod inexorabil într-o intimă conexiune de la un creier la altul ori de câte ori intrăm în contact cu altcineva. Puntea neuronală ne îngăduie să influențăm creierul – și astfel corpul – oricărei persoane cu care interacționăm, așa cum aceasta ne influențează pe noi [6, p. 13].

Multe comportamente înnăscute nu sunt acțiuni de cooperare ale grupului, care e bazat pe legături de rudenie sau de altă natură, ci sunt realizate la nivel individual. De-a lungul descendenței umane, comportamentul devine tot mai complex, aspectele sale învățate, sociale și inovative jucând un rol din ce în ce mai important [7, p. 460].

Omul nu este doar ființă spirituală ce se prezintă lumii/mediului, ci ia și atitudine față de ea în fiecare clipă a existenței sale, atât față de mediul natural, cât și față de cel social, față de mediul exterior, precum și față de lumea interioară. Printre capacitățile omului de a lua atitudine față de lucruri se numără și posibilitatea de a lua atitudine față de sine însuși. Aceasta ar însemna că *nu acționăm în funcție de ceea ce suntem, ci devenim acei care vom fi în funcție de modul în care vom acționa* [5, p. 283].

Mediul este mâna invizibilă care modelează comportamentul uman. În ciuda faptului că oamenii sunt personalități unice, anumite comportamente au tendința să se repete în anumite condiții de mediu [p. 80].

Să avansezi și să evoluezi eficient nu înseamnă doar să înveți să-ți formezi obiceiuri, ci și să le îmbunătățești. Reflecția și evaluarea te ajută să-ți investești timpul în mod eficient și să-ți corectezi strategia, evitând conflictele aparente [4, p. 214].

Legăturile umane par tot mai vulnerabile, pe moment ce știința dezvăluie o importanță vitală a relațiilor binefăcătoare, ce presupune o dilema socială manifestată în formele cele mai diverse. Există aspecte neelucidate ale modului în care oameni din întreaga lume stabilesc o legătură sau rup o legătură, într-o vreme în care tehnologia oferă multiple variante de comunicare aparentă, petrecută de fapt în izolare. Toate aceste tendințe semnaleză dispariția lentă a oportunităților de interacțiune umană [6, p. 15].

D. Goliman consideră că creierul social este singurul sistem biologic al corpurilor noastre, fiind influențat, la rândul lui, de starea celorlalți. Interacțiunile noastre sociale au chiar și rolul de a ne remodela creierul prin „neuroplasticitate”, ceea ce înseamnă că experiențele

repetate determină forma, dimensiunea, numărul neuronilor și al sinapselor. Dacă ne obișnuim creierul cu un anumit registru, relațiile noastre principale modelează treptat un sistem neuronal specific [idem, p. 22].

Diferențele dintre indivizi devin surse ale conflictului din momentul în care sunt obiect al interrelației: sunt exprimate într-o discuție, sunt afișate intenționat sau una dintre părți reclamă impunerea propriei valori [14, p. 29].

Integrarea individului în sistemul de norme sociale îi creează acestuia un anumit nivel de echilibru și obiectivitate în crearea semnificației motivaționale și situației frustrante. Însă conținutul psihologic al fenomenului de frustrare poate fi relevat deplin numai prin luarea în discuție a termenilor de „conflict”, „afect”, „stres”, „anxietate” etc., deoarece fenomenele desemnate de acești termeni se află într-un raport de intercondiționare dialectică, fiecare dintre ele putând fi consecința celuilalt [1, p. 48].

Conflictul interpersonal apare atunci când două sau mai multe părți, sisteme aflate în interdependență sunt diferite sau chiar incompatibile la nivelul trebuințelor, scopurilor, valorilor, resurselor sau al unor trăsături de personalitate. Bernard Mayer (2000) definește conflictul ca pe un fenomen psihosocial tridimensional, care implică o componentă afectivă (emoțiile și sentimentele) o componentă cognitivă (gândirea, percepția situației conflictuale) și o componentă comportamentală (acțiunea și comunicarea). Aceste trei componente ale conflictului se clarifică reciproc și au contribuții conjugate în identificarea și înțelegerea conflictului [14, p. 56].

Cuvintele pe care le folosim atunci când vorbim cu noi înșine despre conflict au o mare putere și ne influențează atitudinea pe care o vom avea în raport cu fiecare situație conflictuală. Chiar dacă nu ne dăm seama de acest lucru, vorbim constant cu noi înșine. Ceea ce ne spunem în subconștient se proiectează la nivelul minții și determină alegerile pe care le facem în realitate [3, p. 31].

După Ana Stoica, termenul „conflict” provine din verbul latinesc *confligo*, care ar însemna „a se lupta”, „a se bate”, cu participiul substantivat din *conflictus*, având sensul de „ciocnire”, „șoc”, și chiar „ceartă” sau „luptă împotriva cuiva”. Dicționarul de psihologie al lui Ravid Doron și Françoise Parot (1999) distinge între *conflictul psihic*, *conflictul social*, dar și *conflictul cognitiv* și *conflictul perceptiv* [14, p. 20].

Tot ce vine înăuntru din exterior, ca de altfel și tot ce iese la iveală din interior devine al nostru propriu numai dacă suntem apti de o vastitate interioară egală cu dimensiunea conținutului pe care îl întâlnim afară sau înăuntru. Creșterea personalității înseamnă conștientizarea, un nivel de dezvoltare al cărei flux vine din sursele interioare. El trebuie să aibă în el însuși capacitatea de a crește, altminteri nu îi e de folos nici misiunea cea mai grea [10, p. 139].

Cauzele conflictelor sunt diverse, dar cel mai des întâlnite sunt: diferențele și incompatibilitatea dintre persoane (trăsăturile de personalitate, opinii, atitudini, valori, nevoi, gusturi și preferințe), nevoile umane, comunicarea, lezarea stimei de sine, nerespectarea normelor explicate sau implicate, comportamentele agresive, principiile, statutul, puterea, prestigiul etc. [14, p. 56].

Pentru mulți dintre noi, reacția naturală față de conflict este evitarea. Prin faptul că nu ne dezvăluim ideile contrare, putem afecta obiectivele unei alte persoane sau a unei companii. Am avea mai multe de câștigat de la cei ce au păreri diferite, dacă am privi aceste situații ca șanse de învățare și dacă le-am trata într-un mod agreabil și profesionist. De-a lungul timpului, s-a

demonstrat teoria conform căreia rezolvarea cu succes a conflictelor și problemelor apărute în viața profesională sau personală transformă în bine relațiile și cresc respectul reciproc [3, p. 61].

Conflictul poate fi folositor promovând creșterea și schimbarea, dar poate aduce și stres, atât personal, cât și interpersonal, care poate fi un răspuns la situațiile conflictuale. Cu cât percepem mai mult conflictul ca pe o barieră, cu atât mai multe conotații negative atribuim situației respective și celor implicați. Ceea ce ar trebui să facem este să examinăm propriul mod de gândire și să înlocuim negativismul cu o mentalitate pozitivă [idem, p. 30].

Persoana care utilizează un stil centrat pe direcționare oferă informații, adesea sub forma sfaturilor sau a unui plan de acțiune. Acest proces are un aspect de rezolvare de probleme [12, p. 28].

Succesul nu este un obiectiv propriu-zis, nici o linie de sosire. El este un proces de perfecționare continuă. James Clear a afirmat în acest sens: „Dacă îți este greu să renunți la obiceiurile tale, problema nu ești tu, ci sistemul tău. Obiceiurile negative se perpetuează la nesfârșit nu pentru că vrei să te schimbi, ci pentru că ai un sistem de transformare greșit” [4, p. 220].

Conflictele sunt experiențe ambivalente, nu au desfășurări și mai ales rezultate exclusiv, invariabil și obiectiv, dăunător sau inutil. Așa cum un conflict ne aduce daune, același conflict poate fi văzut și valorificat în avantajul nostru, depinde foarte mult și de atitudine, situație, de percepția individului, intenția sau chiar și scopul manifestării aceluși conflict. Avantajul sau dezavantajul unui conflict depinde de modul nostru de abordare [14, p. 26].

Pentru societatea de azi a fi încăpățânat reprezintă mai degrabă un atu, însă în ceea ce privește rezolvarea unor probleme, este mult mai indicat să fim deschiși la minte. Atunci când izbucnește un conflict, cea mai bună soluție ar fi cooperarea, care să ia în calcul interesele tuturor. Pe cât posibil, trebuie să avem grijă să invităm fiecare dintre părți să-și exprime punctul de vedere, pentru a putea găsi astfel cea mai potrivită soluție de compromis. Urmează să privim mai îndeaproape o cale de rezolvare a conflictului prin utilizarea intereselor comune ca metodă de soluționare a problemei [3, p. 140].

Atunci când dezvăluim speranțele, temerile, preferințele și convingerile noastre, devenim un individ unic, ieșind din sfera banalului. În acest mod, se produce un efect asupra celor din jur, persoana se simte flatată, pentru că îi permiți accesul în universul personal și savurați împreună emoția apropierei.

Unele persoane se tem să-și exprime gusturile și sentimentele, deoarece simt că dezvăluirea acestora ar putea distruge iluzia de asemănare cu interlocutorul. În realitate, gusturile și punctele de vedere diferite pot influența o relație [11, p. 248].

Practic, întotdeauna putem face ceva în fața unui conflict. Când nu reușim să rezolvăm conflictul, putem reacționa cu un răspuns echilibrat pentru a-l orienta spre o direcție mai constructivă, ajutând partenerii să-și înțeleagă nevoile și să-și exprime sentimentele la un nivel mai profund sau facem durerea mai suportabilă, ori putem provoca escaladarea conflictului, pentru ca oamenii să-l conștientizeze sau să-i acorde prioritate în soluționare [14, p. 48].

Echilibrul proceselor nervoase și stabilitatea emoțională apar drept cerințe principale în viața adolescenților, în care se iscă deseori situații imprevizibile. Echilibrul emoțional reprezintă o variabilă puternică care depinde de elementele interne ale organismului, de conținutul personalității și de condiționarea socială. Adolescentul trebuie mereu să se adapteze la mediul în



care trăiește, la evenimentele de viață cu care se confruntă, el trebuie să înfrunte piedici, să învingă frustrări sau să depășească situații stresante [1, p. 43].

Orice schimbare majoră din viața unei persoane apare atunci când se ciocnește de o idee nouă. Această nouă idee ține de faptul că poți realiza tot ceea ce ți-ai pus în minte [15, p. 18].

Dale Carnegie definește medierea ca fiind un proces de rezolvare a disputelor, în care un intermediar profesionist imparțial și neutru asistă părțile aflate în dezacord să ajungă la un acord prin voință proprie, prin promovarea cooperării, comunicării și prin facilitarea negocierilor, acord care le stabilește comportamentele viitoare și menține relațiile dintre aceștia. Rezolvarea prin intermediar poate avea loc, la rândul său, prin două variante: intermediarul este ales sau cel puțin acceptat de ambele părți sau intermediarul este impus părților [3, p. 296].

În procesul de mediere există un limbaj al spațiului, care, în funcție de individ, profesie, cultură, situație, are diferite semnificații – întocmai ca și cel verbal. Particularizând la cazul medierii, distanța dintre parteneri, forma mesei, unghiurile de vizibilitate, înălțimea și poziția scaunului față de masă, decorul, lumina etc. sunt factori care pot influența procesul de mediere în plan psihologic [14, p. 302].

Medierea este procesul prin care o terță parte acționează din postura de mediator, oferind asistență cu scopul soluționării disputei dintre două sau mai multe părți adverse. Este vorba despre o abordare irenică a conflictului, în care părțile comunică în mod direct atât unul cu celălalt, cât și cu mediatorul. Rolul mediatorului este acela de a facilita comunicarea dintre părți și a genera variante de soluții [3, p. 43].

A media înseamnă a interveni între părțile ostile și a le conduce spre schimbarea atitudinii și a percepției unul față de celălalt și spre rezolvarea conflictului. Medierea implică o formă de intervenție imparțială din partea unui terț neutru, care nu poate impune o soluție, dar poate ajuta părțile să o găsească. Important este ca medierea să fie acceptată de toate părțile implicate. Medierea se desfășoară după structura rezolvării prin colaborare și utilizează masiv negocierea [14, p. 296].

Negocierea este un proces prin care indivizii cu necesități diferite sau chiar contrare pot ajunge la o înțelegere. Atitudinea față de conflict determină succesul în negociere. Conflictul este inevitabil, însă gestionându-l într-un mod inteligent, poate fi considerat o oportunitate pentru schimbare.

În negociere există patru reguli importante: separarea persoanei de problemă, înțelegerea necesităților oponentului, expunerea problemei din perspectiva intereselor și alcătuirea unei liste cu opțiuni [11, pp. 200-204].

Un criteriu important pentru o mediere de succes este acela că toate părțile trebuie să accepte discuțiile pentru stabilirea unui compromis.

În cazul unei medieri, ambele părți sunt lăsate să își prezinte versiunea, ca mai apoi mediatorul să ia în considerare punctele lor de vedere și să încerce să găsească o soluție care să fie reciproc satisfăcătoare [12, p. 45].

Stilul centrat pe ghidare presupune o abordare în cadrul căreia se lucrează ca o echipă. În acest caz, mediatorul indică rute și opțiuni, constituind o resursă pentru a vedea mai bine diverse posibilități, posibile riscuri și beneficii ale fiecărei abordări. În acest mod, clientul primește asistență în alegerea direcției care i se potrivește cel mai bine [idem, p. 28].

Nu toate situațiile de conflict pot fi supuse unui proces de mediere, dar există anumiți factori pentru înțelegerea mai bună a angajării într-un proces de mediere [14, p. 299]:

- ✓ între părți a survenit o ruptură;
- ✓ părțile nu reușesc să elimine divergențele apărute;
- ✓ complexitatea problemei depășește capacitatea de management de care dispun părțile, iar acestea conștientizează incapacitatea de a depăși conflictul cu forțele proprii;
- ✓ conflictul este de durată – niciuna dintre părți nu și-a propus să-l rezolve sau încercările sporadice au eșuat pe rând;
- ✓ părți implicate sunt mai mult de două, îndeosebi peste patru;
- ✓ persoanele implicate în conflict se cunosc;
- ✓ menținerea relației între cele două părți este importantă;
- ✓ ele lucrează sau locuiesc împreună/în vecinătate sau nu pot evita interacțiunea;
- ✓ problema este agravată de un puternic element emoțional;
- ✓ părțile implicate doresc să discute despre conflict;
- ✓ una sau ambele părți doresc să evite procedurile formale;
- ✓ una dintre părți nu se simte bine să confrunte cealaltă parte decât în prezența altcuiva;
- ✓ este nevoie de o rezolvare sau de o decizie rapidă.

La nivelul de bază, interviul motivațional este o conversație despre schimbare în procesul de mediere. Fiecare dintre cele trei metode – ghidarea, direcționarea și urmarea clientului – poate fi potrivită în unele situații și nepotrivită în altele.

Un alt stil centrat pe urmarea clientului, presupune ca facilitatorul să mergă pe urmele clientului pe măsură ce acesta explorează un domeniu. În această abordare conduce clientul, scopul fiind de a asculta și a înțelege situația. Prin acest mod, mediatorul lasă preocupările și se concentrează mai mult asupra modului în care clientul vede problema.

Interviul motivațional este un stil de consiliere centrată pe persoană, al cărei scop este rezolvarea frecvenței probleme a ambivalenței referitoare la schimbare [12, p. 32].

Menținerea unui stil de ghidare presupune un echilibru delicat, uneori vom avea opinii despre planurile care considerăm că ar avea o probabilitate mai mare de succes. Abilitățile de bază rămân centrale în procesul de planificare; procesul în sine poate fi împărțit în cinci părți, reprezentate de acronimul SOARS: Stabiliți obiective, sortați Opțiuni, creați un plan de Acțiune, Reafirmați și amplificați angajamentul și Susțineți schimbarea [idem, p. 535].

Mediatorii sunt aleși printr-o înțelegere mutuală a părților, pentru reputația privind corectitudinea și lipsa de prejudecăți, care ar putea favoriza vreuna dintre părți.

- Responsabilitățile unui mediator

Reușita unui proces de mediere este o mare responsabilitate care îi revine mediatorului. Iată câteva elemente de conduită esențiale de care mediatorul trebuie să dea dovadă în scopul unei medieri reușite:

- ascultă cu atenție și adresează întrebări;
- nu permite întreruperi;
- ascultă selectiv pentru a reține elementele-cheie;
- păstrează deschise canalele de comunicare;
- rămâi imparțial;
- nu îngădui ca discuția să divagheze;
- fii corect și raportează-te întotdeauna echitabil la ambele părți;
- facilitează găsirea unei soluții.
- Responsabilitățile părților aflate în conflict

Pentru ca procesul de mediere să funcționeze, părțile trebuie:

- să fie cu adevărat deschise ideii de mediere;
- să respecte regulile de bază;
- să fie pregătite să descrie situația din propriul din punct de vedere;
- să asculte varianta celeilalte părți;
- să ignore comportamente care le pot distruge;
- să acorde atenție îngrijorărilor exprimate de ceilalți;
- să dovedească empatie față de ideile și dorințele celeilalte părți [p. 55].

O alternativă pentru mediere o reprezintă arbitrajul. În cazul arbitrajului, ambele părți își expun punctele de vedere, după care arbitrul decide care este rezolvarea.

- Pașii pe care îi urmează persoana căreia îi este atribuit rolul de arbitru sunt:
  - colectarea informațiilor;
  - evaluarea faptelor, urmată de analiza situației;
  - studierea alternativelor;
  - luarea unei decizii;
  - notificarea celor două părți cu privire la decizia luată și asigurarea că rezoluția a fost pe deplin înțeleasă de către acestea [3, p. 60].

Un alt stil centrat pe urmarea clientului presupune ca facilitatorul să mergă pe urmele clientului pe măsură ce acesta explorează un domeniu. În această abordare conduce clientul, scopul fiind de a asculta și a înțelege situația. În acest mod, mediatorul lasă deoparte preocupările și se concentrează asupra modului în care clientul vede problema.

Interviul motivațional este un stil de consiliere centrată pe persoană, al cărei scop este rezolvarea frecvenței probleme a ambivalenței referitoare la schimbare [12, p. 32].

Un scop e un obiectiv, un țel. Un scop e mai mult un vis transpus în realitate. Țelurile sunt la fel de esențiale pentru obținerea succesului, nimeni nu va avea succes fără să aibă un țel. Referitor la țeluri, Dave Mohoney spune: „Nu contează ce ai făcut în trecut sau ce faci în prezent, ci ceea ce vrei să faci în viitor” [13, p. 272].

Scopurile propuse ne ajută să ne dezvoltăm, dar pentru aceasta trebuie să fim plini de dorința fierbinte de a reuși să le atingem. Scopul sau intenția propusă de individ trebuie să fie suficient de important, astfel încât individul să poată să-și mobilizeze forțele pentru a-l atinge. În același timp, scopurile trebuie să fie realiste [8, p. 260].

În ceea ce privește manifestarea conflictelor în măsura în care să necesite implicarea unui specialist, acestea pot apărea în oricare din situații. Pe lângă rolul de mediator al conflictului, el deține și o funcție de prevenție, de altfel, extrem de importantă pentru un elev adolescent, profesor, părinte, coleg și chiar prieten. Încetarea unui conflict pe cale amiabilă are un efect benefic extraordinar, o putere a exemplului demnă de luat în considerare și pentru alți oponenți din mediul înconjurător. În educația care promovează metode de soluționare pașnică și amiabilă a conflictelor, evocă o cultură benefică și este caracteristică unei societăți moderne sănătoase [9].

## **Bibliografie:**

1. CALANCEA, Angela. *Trainingul de dezvoltare a competențelor afective. Ghid pentru formarea practică în consilierea psihologică*. Chișinău: S.n., 2012. 272 p. ISBN 978-9975-53-096-5.
2. CAMERON, Milton. *Puterea gândului*. București: Niculescu, 2019. 187 p. ISBN 978-973-748-909-8.
3. CARNEGIE, Dale & Associates, Inc. *Rezolvă conflictele din viața ta*. București: Curtea Veche Publishing, 2020. 214 p. ISBN 978-606-44-0590-6.
4. CLEAR, James. *Atomic Habits: schimbări mici, rezultate remarcabile*. București: Lifestyle Publishing, 2019. 271 p. ISBN 978-606-789-174-4.
5. FRANKL, Viktor F. *Cel care are un motiv pentru care să trăiască. Logoterapie și analiză existențială – articole și prelegeri*. București: Litera, 2019. 413 p. ISBN 978-606-33-4333-9.
6. GOLEMAN, Daniel. *Inteligența socială: noua știință a relațiilor umane*. Ed. a 2-a, rev. București: Curtea Veche Publishing, 2018. 570 p. ISBN 978-606-44-0092-5.
7. HANDS, John. *Cosmosapiens: Evoluția omului de la originile universului*. București: Humanitas, 2019. 754 p. ISBN 978-973-50-6584-3.
8. HOLDEVICI, Irina. *Hipnoza clinică*. București: Trei, 2009. ISBN 978-973-707-356-3.
9. <https://ro.scribd.com/document/373454384/Medierea-conflictelor-scolare> (vizitat 20.03.2024).
10. JUNG, Carl Gustav. *Opere complete*. Vol. 9. Partea 1: *Arhetipurile și Inconștientul Colectiv*. București: Trei, 2003. 510 p. ISBN 978-973-707-942-8.
11. MCKAY, Matthew, DAVIS, Martha, FANNING, Patrick. *Mesaje: ghid practic pentru dezvoltarea abilităților de comunicare*. București: ALI, 2016. 390 p. ISBN 978-606-587-360-5.
12. ROSENGREN, David. *Dezvoltarea abilităților de aplicare a interviului motivațional: ghid pentru practicieni*. București: Trei, 2021. 630 p. ISBN 978-606-40-0983-8.
13. SCHWARTZ, David Joseph. *Puterea magică a gândului*. Ed. a 4-a. București: Curtea Veche Publishing, 2018. 326 p.
14. STOICA-CONSTANTIN, Ana. *Conflictul interpersonal: prevenire, rezolvare și diminuarea efectelor*. Ed. a 2-a, rev. și adăugită. Iași: Polirom, 2018. 330 p. ISBN 978-973-46-7672-9.
15. TRACY, Brian, STRUTZEL, Dan. *Știința motivației strategii și tehnici pentru a transforma visurile în destin*. București: For You, 2019. 287 p. ISBN 978-606-639-279-2.
16. URRÁ, Javier. *Vârsta marelor schimbări*. București: Litera, 2022. 144 p. ISBN 978-606-33-8889-7.
17. YALOM, Irvin D. *Psihoterapia existențială*. Ed. a 2-a. București: Trei, 2012. 605 p. ISBN 978-973-707-691-5.