

COMPLEXITATEA DIFICULTĂȚILOR RELAȚIONALE ȘI POSIBILELE OBSTACOLE ÎN REZOLVAREA CONFLICTELOR EDUCAȚIONALE

Țărnă Ecaterina, dr., conf. univ.
UPS „Ion Creangă” din Chișinău

CZU:316.485:37

Abstract

The success of a teacher relies on the nature of the relationships one establishes with his students in their interactions, a particularly important stage, since most impediments to both learning for students and professional development for teachers, are due to relational difficulties. As we will describe in this article, effective relationships help to avoid many conflicts in the educational environment. It is true that we must remain involved, which means not avoiding conflict. In addition, it is natural to have certain reactions (positive or negative), but even more important is to take professional responsibility for relational development and the consequences we manifest in resolving the conflict. Certainly, it is possible and important for new teachers to learn to observe and be observed during their relational development.

Key-words: faulty relationships, conflict, educational conflicts, relational conflict.

Analiza literaturii de specialitate ne-a indicat faptul că relațiile defectuoase sunt un fenomen prezent în mediul educațional și generează numeroase conflicte. Prin urmare, nu putem să nu menționăm, că majoritatea conflictelor în mediul educațional pot fi observate anume în procesul relaționării, dar mai ales atunci când relația este anevoioasă. În acest context, convingătoare sunt argumentele aduse de Thomas Gordon [4, p. 45]: „În educația lor formală, majoritatea profesorilor învață la modul general despre Freud, Rogers, Adler, Erickson și Skinner. Dar puțini profesori intră în clasă cu o perspectivă practică asupra relației umane eficiente cu elevii”. În această ordine de idei, se justifică crearea programelor de formare pentru studenții pedagogi în scopul depășirii dificultăților de relaționare și a obstacolelor în rezolvarea conflictelor.

Așa cum precizează Mihai Golu [3, p. 136], atunci când vorbim de relații, trebuie să ne imaginăm un cadru obiectiv în care se probează gradul de concordanță (consonanță) sau de discrepanță (disonanță) dintre planul potențial și cel real al personalității, dintre dorință, aspirație și posibilitate, dintre imaginea de sine și cea pe care ceilalți o au despre persoanele în cauză. În plus, un raport interesant se manifestă între cele două aspecte ale comunicării: 1) cu cât o relație este mai spontană și sănătoasă, cu atât *aspectul relațional al comunicării* trece în plan secund; 2) relațiile conflictuale se caracterizează printr-o dezbatere fără sfârșit asupra naturii relației, iar conținutul comunicării sfârșește prin a-și pierde orice importanță. Astfel, cel mai evident indiciu că o relație este în curs de destrămare este chiar *grija cu care interlocutorii urmăresc simptomele relației*. De exemplu, doi colegi între care relațiile nu sunt tocmai pozitive se urmăresc reciproc cu scopul de a „vâna” (tonul iritat, gesturile nerăbdătoare, privirea răutăcioasă) pentru a demonstra că celălalt e de vină în relația respectivă. Una dintre descoperirile cercetătorilor de la Palo Alto e tocmai aceea că atenția exagerată acordată comunicării distruge comunicarea, iar mecanismele înțelegerii reciproce funcționează bine exact atunci când nu le percepem „bolnăvicios”. De exemplu, un profesor își supraveghează excesiv elevii, argumentând că altfel aceștia comit greșeli, în timp ce elevii se plâng că greșesc tocmai pentru că sunt prea insistent supravegheați; un elev se închide în sine din cauza că profesorii îl cicălesc neconținut, însă aceștia susțin că o fac pentru a-l scoate din starea de pasivitate. În sfârșit, toți își vor reproșa modul de comportament, fiind convinși că celălalt e vinovat, deoarece propria conduită este doar un răspuns la comportamentul celuilalt. Astfel, în toate cazurile conflictul apare din faptul că

ceea ce unii considerau cauză era pentru alții efect, procesul urmează principiul spiralei, o serie de relaționări pot fi înțelese ca un șir neîntrerupt de schimburi de elemente informaționale. Așadar, în urma analizei ideilor expuse, trebuie să înțelegem că prin identificarea unor interese comune, prin folosirea dialogului și crearea unui climat favorabil de dezvoltare, cadrele didactice pot ghida elevii, fără a folosi puterea coercitivă, pentru ca aceștia să învețe la potențialul maxim.

Potrivit autorului Peter Singer [9, p. 47], relațiile sănătoase ajută la evitarea multor conflicte; avem motive să ne așteptăm ca un comportament de un anumit tip să fie bine primit sau ca altul să provoace antagonism. Însă, aparent, relaționarea nu poate fi structurată în așa fel încât să fie evitate toate conflictele de interese și este deci nevoie de căi prin care dezacordul, furia și resentimentul pot fi exprimate într-o manieră acceptabilă.

Autorul Milcu analizează trei forme ale relațiilor interpersonale, pe care le considerăm frecvent întâlnite în mediul educațional: 1) *cooperarea*; 2) *competiția*; 3) *conflictul* [7, p. 30]. Citându-i pe Leary și Newcomb, Milcu ne propune să analizăm următoarele tipuri de comportamente, care servesc drept fundamente ale atracției și respingerii interpersonale (Figura 1).

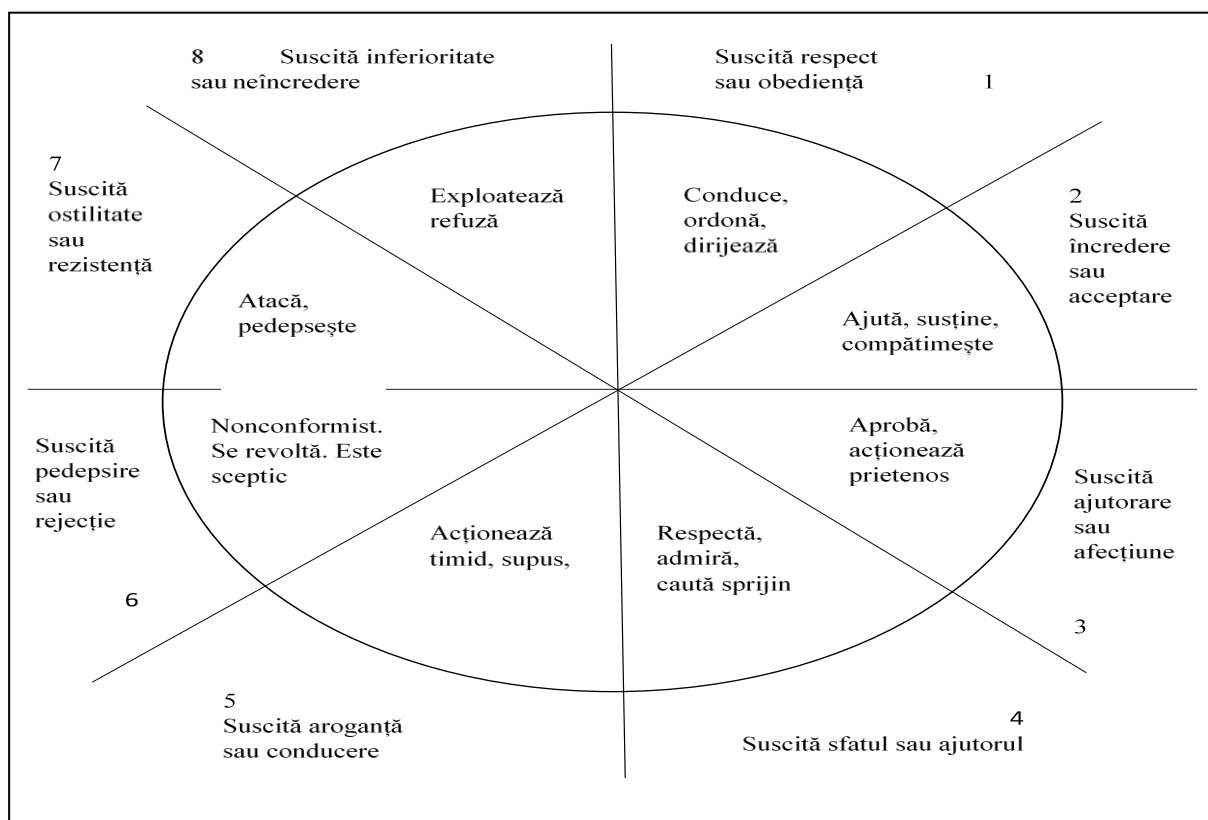


Figura 1. Forme de comportament interpersonal (după M. Milcu)

După cum observăm, formele comportamentului interpersonal prezentate în interiorul cercului suscită un anumit comportament, care corespunde formelor de comportament prezentate în exteriorul cercului. De exemplu, profesorul care atacă și pedepsește elevul, provoacă un comportament de rezistență sau ostilitate din partea elevului. În această ordine de idei, este cazul să reținem îndemnul autoarei Tatiana Callo [2, p. 15], explicându-ne că *poate educa doar acela care are suflet de îndrumător, deoarece va ști cum să descopere sufletul persoanelor, să amplifice și să dezvolte valorile rămase tăcute, tăcute până atunci*. Cu siguranță, un cadru

didactic eficient, pe lângă cunoașterea conținutului disciplinei pe care o predă, a tehnicilor de lucru specifice profesiei, mai are nevoie de cunoașterea metodelor de rezolvare a conflictelor și de o cultură a relaționării axată pe atitudini nonconflictuale, care să-i ofere posibilități de intervenții educative adecvate în situațiile conflictuale.

Potrivit autoarei Karen Horney [4, p. 40]: „Nu este accidental faptul că un conflict care începe cu relația noastră cu semenii, cu timpul afectează întreaga personalitate. Relațiile umane sunt atât de cruciale, încât ele trebuie să ducă la modelarea trăsăturilor pe care le dezvoltăm, a țărilor pe care ni le fixăm, a valorilor în care credem. Toate acestea, pe de altă parte, influențează relațiile noastre cu ceilalți și sunt astfel inextricabil întreșute”. După cum putem deduce, relațiile profesor – elev au o importanță deosebită în rezolvarea conflictelor școlare, influențând structurarea concepției despre celălalt, despre lume, iar pentru cei fără experiență par a fi complicate.

În opinia autorului Thomas Gordon [4, p. 44], *relația dintre un profesor și un elev este bună atunci când implică*: 1) deschidere sau transparență, astfel fiecare va fi dispus să riște să fie onest cu celălalt; 2) grijă față de celălalt; 3) interdependență, ca opus al dependenței față de celălalt; 4) diferențiere, pentru a-i permite celui alt să fie unic, creativ și individual; 5) satisfacție mutuală, astfel încât nevoile unuia să nu fie împlinite în pofida celui alt. În această accepție, autorul menționează că: *deși oamenii nu ating niciodată perfecțiunea în ceea ce fac, orice profesor poate să-și îmbunătățească relația cu elevii devenind mai deschis, mai preocupat, mai interdependent, mai bine diferențiat și mai satisfăcător*. Prin aceste îmbunătățiri, instituția socială numită „școală”, cu toate caracteristicile ei limitatoare, poate fi transformată într-o organizație umană și vitală în cadrul căreia poate avea loc procesul de „educație” [11, p. 45]. După cum observăm, modul nostru de percepere a relației ne determină comportamentul. De asemenea, relațiile noastre sunt încărcate de *sentimente* (plăcute sau neplăcute, teamă, furie, bucurie, tristețe etc.), *gânduri* (analize, reflecții, opinii exprimate sau ascunse) și *acțiuni* (decizii exprimate sau nu, alegere între două sau mai multe soluții etc). În această ordine de idei, o relaționare reușită va lua în calcul toate trei dimensiuni. Astfel, vom găsi un echilibru relațional care va fi indus în mod direct de echilibrul interior din ceea ce simțim, gândim și ceea ce decidem. De asemenea, trebuie să remarcăm că nu mai puțin frecvente sunt *conflictele din cauza divergențelor*. Comentarii interesante și subtile cu privire la această concepție îi aparțin autorului George Kohlrieser, specificând următoarele divergențe [6, p. 184]: 1) divergențe la nivelul obiectivelor; 2) divergențe la nivelul intereselor; 3) divergențe la nivelul valorilor; 4) divergențe la nivelul percepției asupra problemei; 5) divergențe de stil comunicativ; 6) divergențe de putere ori statut sau rivalitate. În continuare, autorul enumeră un șir de obstacole: 1) nesiguranța; 2) rezistența la schimbare; 3) neclaritatea în privința rolurilor; 4) căutarea identității de sine; nevoile personale; 5) comunicarea neadecvată sau lipsa de comunicare [ibidem, p. 185]. După cum deducem din cele expuse, înainte de a încerca să schimbăm comportamentul relațional, trebuie să revizuiem atât comportamentul comunicațional propriu, cât și potențialul necesar actului comunicativ în rezolvarea conflictului. Din aceste perspective, este posibil și util pentru *cadrele didactice debutante să învețe să observe și să se observe în timpul relaționării*. De exemplu, *nevoile și interesele elevului*, sunt considerate surse ale conflictelor, deoarece acestea nu numai că stimulează, dar și orientează elevul spre anumite moduri de satisfacere adecvată a dorințelor. De asemenea, *conflictul de valori*, care sunt printre cele mai greu de rezolvat. Evident, valorile sunt credințele noastre despre ceea ce este important, ceea ce deosebește binele de rău și ce

principii trebuie să ne guverneze viața. De aceeași părere este și A. Baban [1, p. 71], care susține că este imposibil de a înțelege personalitatea elevului în afara anturajului ei social și crearea unui mediu de învățare în care relațiile de conflict pot fi explorate și înțelese mai bine, în vederea anticipării și/sau rezolvării lor. În acest sens, deseori avem impresia că știm să relaționăm cu ceilalți, de foarte multe ori aceasta e doar o impresie subiectivă și nu e bazată pe deprinderi reale de comunicare. Cercetările efectuate în anii de studii 2017-2019, pe un lot experimental de 128 de studenți din anul I, UPSC, ne-au permis să identificăm *cele mai frecvente stiluri de comunicare* adoptate de studenții pedagogi în timpul relaționării. În acest scop, studenților li s-a propus chestionarul „Comunicați fără probleme?”, elaborat de N. Radu [apud 10, p. 69].

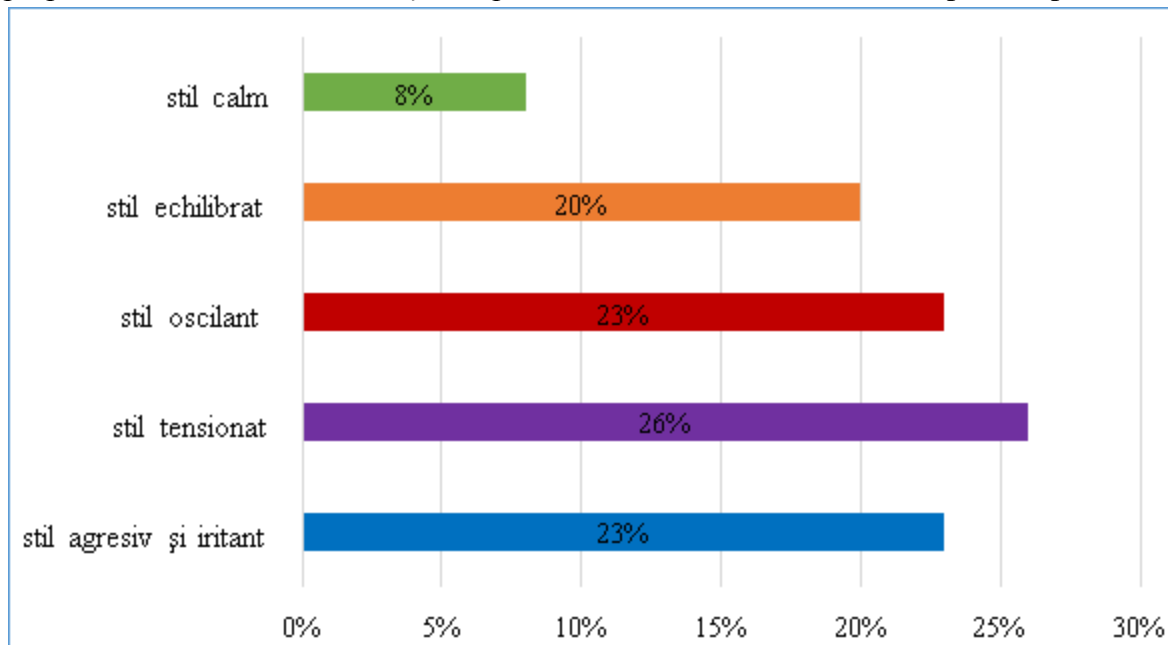


Figura 2. Distribuția valorilor privind stilul de comunicare

După cum observăm, rezultatele cercetării au demonstrat că: 23% de studenți manifestă un *stil de comunicare agresiv și iritant*; 26% de studenți au un *stil tensionat*, cu greu își păstrează calmul și echilibrul în timpul relaționării; 23% de studenți posedă un *stil oscilant de comunicare*, deoarece nu au dezvoltat suficient abilitățile de comunicare; 20% de studenți posedă un *stil echilibrat*; 8% dintre studenții chestionați posedă un *stil calm* și își pot impune opiniile fără dificultăți. Așadar, unii „caută” surse ale conflictelor acolo unde acestea nu sunt. În acest context, să ne amintim de popularul nostru proverb „a căuta nod în papură”. În plus, conflictul poate exista numai în imaginația interlocutorului, caz în care vorbim de conflict imaginat, dar foarte repede acesta poate deveni conflict real, prin diverse tendințe, orientări, de exemplu, dacă ești convins de ceva, te aștepti să se întâmple, pozitiv sau negativ, acesta se va întâmpla. De exemplu, deseori ura, ostilitatea, supărarea față de cineva este provocată de *conflictele imaginate sau presupuse*.

Cu siguranță, într-o relaționare eficientă atât elevii, cât și cadrele didactice caută să evite *critica distructivă*, care creează disconfort și anxietate. Fără a ne propune o prezentare amănunțită, trebuie să subliniem faptul că numeroase obstacole în rezolvarea conflictelor apar din momentul ce profesorii sunt axați pe critică, evaluare negativă, disciplinarea impusă. În acest sens, autorul Paul Popescu Neveanu menționează că *disciplina* se manifestă nu numai prin executarea conformă unor ordine și normative, dar și prin organizarea autonomă a conduitei

autocontrolate după criterii de ordine și consecvență în îndeplinirea deciziilor [8, p. 203]. În această ordine de idei, o explicație interesantă, pe care o vom considera ca sugestie pentru *depășirea dificultăților de relaționare*, este formulată de Thomas Gordon [4, p. 57]: „Multe școli au măsuri duble atunci când vine vorba despre reguli și despre așteptări privind comportamentele acceptabile: un set pentru adulți, altul pentru tineri. Iar dacă dubla măsură oferă profesorilor libertăți, privilegii și drepturi care le sunt refuzate elevilor, școala provoacă o gravă problemă de etică”. Bineînțeles, „dubla măsură” este un obstacol atât în stabilirea relațiilor eficiente, cât și rezolvarea conflictelor. În plus, se produce o confuzie, iar elevii pot fi nedumeriți în manifestările comportamentale. În special, disciplina implică o organizare superioară a tuturor proceselor psihice cum ar fi percepția, gândirea, atenția, voința, afectivitatea. O măsură a disciplinei este stăpânirea de sine și raționalitatea, între disciplină și inițiativa creatoare nu este o incompatibilitate atâta timp cât disciplina se constituie, la nivel valoric și trece în autodisciplină, subliniază P. Popescu Neveanu [8, p. 204].

Potrivit autorului Thomas Gordon [4, p. 61], unul dintre obstacolele din calea unei relații pozitive este neînțelegerea conceptului de „atribuire a problemei”. Este absolut imperativ ca profesorul să poată distinge între acele probleme personale pe care le au elevii și care le cauzează lor o problemă, dar nu și profesorului, și cele care au un efect tangibil și concret asupra dascălului, deoarece contravin nevoilor sale. Evident, mulți profesori nu știu cu adevărat când elevii/studentii lor au probleme. Deseori, impresiile despre un anumit profesor, elev/student sunt interpretate după observații ocazionale, conducându-ne la diverse concluzii eronate despre personalitatea acestuia, generând numeroase conflicte. În cazul în care individul nu este capabil să depășească dificultățile relaționale, să soluționeze eficient conflictele apărute, acesta își va dezvolta calități care pot conduce la tulburări de personalitate. Deși numeroși cercetători explică diferit ceea ce trebuie să înțelegem prin cauze ale apariției dificultăților de relaționare, este important să le identificăm pe cele care vor genera *conflictele distructive*: 1) lipsa simpatiilor reciproce dintre persoane; 2) manifestarea atitudinii negative față de celălalt; 3) stima de sine scăzută; 4) nemulțumirea de propria persoană; 5) comportament inacceptabil; 6) lipsa respectului reciproc; 7) trăsăturile negative de caracter; 8) interesele și nevoile incompatibile; 9) atitudinea negativă față de celălalt; 10) perceperea celui alt ca adversar (dușman) sau concurent într-o anumită activitate; 11) gândirea negativă; 12) lipsa valorilor morale etc. Cu certitudine, relaționarea eficientă presupune organizarea interacțiunilor, adică acțiunilor comune, care permite partenerilor să depășească obstacolele apărute în rezolvarea conflictelor. În această ordine de idei, majoritatea autorilor de specialitate consideră că stabilirea relațiilor presupune deprinderi de comunicare care includ în sine capacitatea de a începe o discuție, de a dialoga, de a asculta interlocutorul, de a demonstra interes, de a colabora, de a susține un discurs, de a-și controla sentimentul de frică, de furie și de a rezolva conflictele apărute. În contextul ultimelor tendințe, autorul Th. Gordon afirmă că mesajele de neacceptare pe care le poate transmite un profesor pot fi clasificate în douăsprezece categorii, fiind considerate blocaje ale comunicării și obstacole în a-i ajuta pe elevi să-și rezolve problemele care le perturbă procesul de învățare sau să soluționeze conflictele educaționale.

Tabelul 1. Douăsprezece blocaje ale comunicării (după Th. Gordon [4, p. 69])

Blocaje ale comunicării	Mesaje neacceptabile
1. A comanda, a ordona, a direcționa	„Nu te mai plânge și termină-ți tema”.
2. A avertiza, a amenința	„Mai bine te-ai pune pe treabă, dacă vrei să iei o notă bună la materia asta”.
3. A ține morală, a predica, a spune „trebuie”	„Știi că este de datoria ta să înveți când vii la școală. Trebuie să-ți lași problemele personale acasă, unde le este locul”.
4. A da sfaturi, a oferi soluții sau sugestii	„Ceea ce trebuie să faci este să îți organizezi timpul mai bine. Atunci vei putea să-ți termini toată treabă”.
5. A preda, a ține prelegeri, a folosi logica, a da exemple	„Să privim lucrurile realist. Ține minte că mai ai doar treizeci și patru de zile de școală pentru a termina proiectul”.
6. A judeca, a critica, a dezaproba, a învinui	„Pur și simplu, ești leneș sau ești doar un delăsător”.
7. A porecli, a stereotipiza, a ridiculiza	„Te porți ca unul din clasa a patra, nu ca cineva care trebuie să intre la liceu”.
8. A interpreta, a analiza, a diagnostica	„Pur și simplu, încerci să scapi de proiect”.
9. A lăuda, a fi de acord, a face evaluări pozitive	„Dar ești un tânăr capabil. Sunt sigur că o să rezolvi tu cumva asta”.
10. A asigura, a simpatiza, a consola, a susține	„Nu ești singurul care s-a simțit așa. Și eu aveam aceeași impresie despre proiectele mai grele. Și în plus, nu o să ți se mai pară atât de greu după ce începi”.
11. A întreba, a investiga, a interoga, a chestiona	„Crezi că proiectul a fost prea greu?” „De ce ai așteptat atât de mult până să ceri ajutorul?”
12. A te retrage, a muta atenția, a fi sarcastic, a face pe plac, a distra	„Hai să vorbim despre ceva mai plăcut”. „Nu este momentul acum”.

În lucrarea „Psihologia relațiilor interpersonale: competiție și conflict” [7, p. 24], autorul Marius Milcu susține că, în mod paradoxal, diferențele individuale, care îi fac pe fiecare dintre noi unic, irepetabil și atractiv/interesant în plan social, conțin germenele unor potențiale conflicte.

Nu mai puțin frecvente sunt conflictele din cauza „mesajelor de dominare”, care, potrivit lui Th. Gordon, îi deranjează pe elevi, deoarece conțin evaluări negative, critici distructive, ridiculizări și judecăți, toate umilitoare. Autorul ne atenționează că astfel de mesaje pot fi: 1) indiferente pentru unii elevi (nu apare nicio schimbare comportamentală pozitivă, iar elevul își face anumite concluzii nu în folosul relației cu acest profesor); 2) pot fi interiorizate de elev ca o dovadă în plus a lipsei lor de valoare, evident și a blocării relației. Autorul Th. Gordon clasifică aceste „mesaje de dominare” în șase categorii, prezentând pentru fiecare exemple [4, p. 160]:

1. Judecăți, critice, dezacorduri, învinovățiri – „Mereu tu ești capul răutăților”; „Ești o pacoste” etc.

2. Interpretări, analize, diagnostice – „Ai probleme cu raportarea la autoritate”, „Faci asta ca să fii în centrul atenției” etc.
3. Folosirea de injurii, ridiculizări, stereotipizări – „Vă comportați ca niște animale sălbatice”, „Sunteți o adunătură de golani” etc.
4. Laude, încuviințări, evaluări pozitive – „Ești brânză bună în burduf de câine”, „Vezi, dacă muncești, ai rezultate extrem de bune”.
5. Confirmări, consolări, mesaje de îmbărbătare – „E greu să stai liniștit pe o asemenea căldură, nu-i așa?!”, „Îmi dau seama că meciul este în seara aceasta, însă trebuie să stați la școală până la ora trei”.
6. Întrebări, sondări, interogații, chestionări – „De ce nu ești în banca ta?”, „Cum vrei să iei o notă bună, dacă vorbești atât de mult în clasă?!”

Cu siguranță, atunci când ne referim la cauzele, sursele și formele generatoare ale conflictelor educaționale, este necesar să avem în vedere multitudinea aspectelor care stau la baza acestora. În acest sens, considerăm că se impune înțelegerea abordărilor principale care stau la baza dificultăților relaționale și constituie obstacole în rezolvarea conflictelor educaționale. Efectuând o analiză a diverselor accepțiuni despre conflictele educaționale, desprindem ideea că deseori conflictul în mediul educațional este provocat de tendința profesorului de a-l percepe greșit pe elev / student și de a presupune că purtarea acestuia este cauzată mai degrabă de factorii legați de personalitate, incultură, relaționare și nu de situația sau contextul respectiv. Este cert, un conflict nutrit în interiorul nostru este transferat la nivel relațional, dar mai ales atunci când înlocuim obiectul conflictului și alegem ca „țap ispășitor” pe cineva din apropiere. Urmărind această direcție, este important să reținem că autorul Mielu Zlate distinge conflictul dintre așteptările și obișnuințele emoționale, pe de o parte, și caracterul inedit al situațiilor cu care ne confruntăm, pe de altă parte, care produce șocul emoțional [12, p. 180]. Așadar, numeroase obstacole în rezolvarea conflictelor pot apărea din nerespectarea dimensiunilor relaționale și situaționale.

Literatura de specialitate propune diverse metode, strategii și tehnici de rezolvare a conflictelor educaționale. De exemplu, *analizarea sau întocmirea hărții conflictului*, care ne permite segmentarea conflictului în componente, specificând denumirea lor. Acest demers este important în procesul înțelegerii dinamicii conflictului și în alegerea metodelor de control. Deși numeroși cercetători explică diferit ceea ce se înțelege prin *întocmirea hărții conflictului*, este important să identificăm scopurile comune și individuale în acest proces. De asemenea, un exemplu des citat în literatura de specialitate este *Modelul celor 5P al lui Tillet* (1991). Acest model identifică cinci elemente sau dimensiuni ale unui conflict: 1) problema, 2) participanții, 3) trecutul, 4) presiunile, 5) proiecțiile, iar pentru fiecare dimensiune, modelul presupune să distingem indicatorii între *manifest* și *nemanifest*, (vizibil sau cunoscut și invizibil sau necunoscut). Această abordare face ca *Modelul celor 5P al lui Tillet* să fie înțeles ușor și, totodată, să fie și un instrument analitic, care creează o perspectivă clară în rezolvarea conflictelor educaționale [11, p. 216].

Majoritatea cercetătorilor analizează pe larg *medierea, negocierea* ca metode de rezolvare a conflictelor, metode eficiente, însă, în cele ce urmează, vom examina sugestiile oferite de Thomas Gordon în cartea „Profesorul eficient: programul Gordon pentru îmbunătățirea relației cu elevii”. Citându-l pe John Dewey, Thomas Gordon [4, p. 259] precizează că o metodă

excelentă este o aplicație singulară a procesului de rezolvare a conflictelor în șase etape, așa cum a fost propus de celebrul educator Dewey.

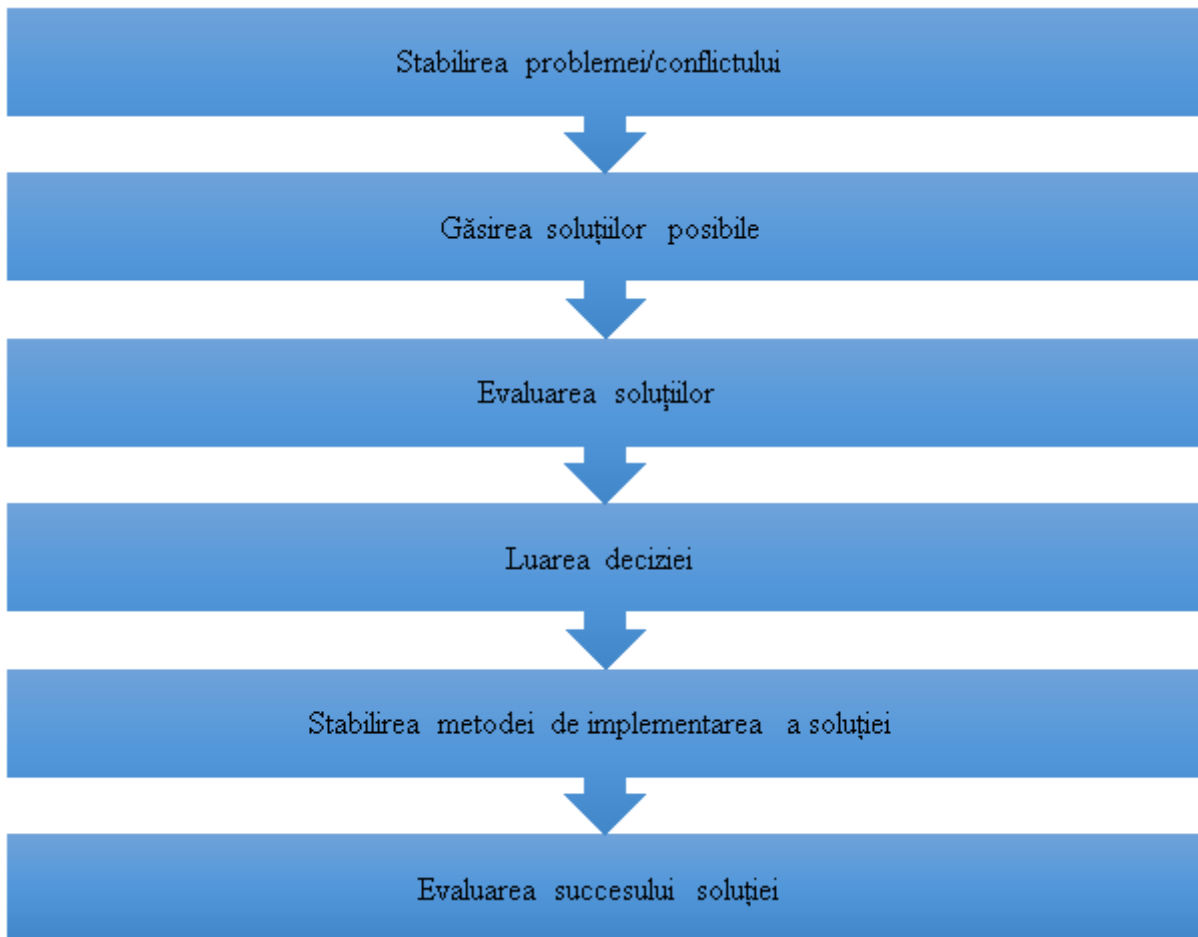


Figura 3. Etapele procesului de rezolvare a conflictelor (adaptată după J. Dewey)

Generalizând ceea ce este în comun pentru posibilitățile de rezolvare a conflictelor educaționale, putem afirma că în rezolvarea conflictului nu trebuie să avem învinși și învingători. În special, studenții pedagogi trebuie să-și dezvolte abilitățile de rezolvare a conflictelor și să devină conștienți că toate conflictele pot fi rezolvate. La fel de important este să distingă avantajele și dezavantajele metodelor, strategiilor și tehnicilor utilizate în rezolvarea conflictelor educaționale. Atât cadrele didactice, cât și elevii nu trebuie să devină „prizonierii conflictului”, iar autoritarismul și coerciția nu-și pot avea locul în mediul educațional, lăsând locul respectului reciproc în procesul relaționării.

În concluzie, nu ne-am propus să trecem în acest articol toate clasificările importante ale relaționării, deoarece ar trebui să prezentăm, cel puțin în linii generale, nenumărate tipologii consemnate în literatura de specialitate, or, scopul nostru este să înțelegem că rezolvarea conflictelor în mediul educațional presupune înțelegere și acceptare reciprocă. În plus, multiaspectualitatea problemelor enumerate reflectă complexitatea dificultăților relaționale și posibilele obstacole în rezolvarea conflictelor. Bineînțeles, de cele mai multe ori acestea sunt generate de incapacitatea interlocutorului de relaționare și argumentare a propriei poziții. Deseori, relațiile conflictuale în mediul educațional apar din dorința de insistență nejustificată și din a se opune cu vehemență în fața interlocutorului. În mediul educațional, conflictele pot fi generate de

eșecuri, dezamăgiri, pierderi, presiuni din partea altor persoane sau a circumstanțelor etc. Modul în care relaționează elevii / studenții este influențat de ceea ce gândesc și simt ei, însă deseori acest aspect este diferit de ceea ce gândesc profesorii sau părinții, în acest caz vorbim de conflictul relațional. Cu certitudine, la îndemâna fiecărui profesor sunt diverse posibilități pentru depășirea dificultăților relaționale și înlăturarea numeroaselor obstacole în rezolvarea conflictelor.

BIBLIOGRAFIE

1. BABAN, A. *Consiliere educațională*. Cluj: Editura ASCR, 2001.
2. CALLO, T. *Pedagogia practică a atitudinilor*. Chișinău: Litera, 2014.
3. GOLU M. Conflicte și negocieri în organizații. Disponibil: <https://andreivocila.files.wordpress.com/2010/pdf>.
4. GORDON, Th. *Profesorul eficient: programul Gordon pentru îmbunătățirea relației cu elevii*. București: Editura Trei, 2011.
5. HORNEY, K. *Conflictetele noastre interioare*. București: Editura IRI. 1998.
6. KOHLRIESER, G. *Soluționarea conflictelor și creșterea performanței: metode bazate pe negocierea de ostatici*. Iași: Polirom, 2007.
7. MILCU, M. *Psihologia relațiilor interpersonale: competiție și conflict*. Iași: Polirom, 2005.
8. POPESCU-NEVEANU, P. *Dicționar de psihologie*. București: Albatros, 1978.
9. SINGER, P. *Tratat de etică*. Iași: Polirom, 2006.
10. ȚĂRNĂ, E. *Bazele comunicării. Curs universitar*. Ed. a II-a Chișinău: Prut Internațional, 2017.
11. ȚĂRNĂ, E. *Conflictologia. Note de curs*. Chișinău: UPS „I. Creangă”. 2019.
12. ZLATE, M. (coordonator). *Psihologia vieții cotidiene*. Iași: Polirom, 1997.

ВИРТУАЛЬНЫЙ ОБРАЗОВАТЕЛЬНЫЙ РЕСУРС (ВОР) В ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ТРАЕКТОРИИ

Миннасян Светлана Михайловна, к. пед. наук, профессор РАЕ, доцент кафедры педагогики АГПУ им. Хачатура Абовяна, Ереван, Армения
Гершанова Анна Феликсовна, к. филол. наук, доцент кафедры русского языка и издательского дела Российского нового университета, Москва, Россия

CZU: 378.147:004

Abstract

Această lucrare accentuează ideea că educația online trebuie să se bazeze (VER) pe rezultatul studiilor psihologice și pedagogice. Poate asigura continuitatea abordărilor metodice tradiționale și inovatoare ale educației și poate promova influența procesului educațional asupra formării și dezvoltării personalității limbajului. Metodologia acestei probleme este discutată cu luarea în considerare a abordării educaționale bazate pe competențe. De asemenea, arată necesitatea implicării unor exerciții complexe, care dezvoltă abilitățile logice și retorice ale elevilor în metodele de învățare la distanță. Posibilitățile didactice pentru dezvoltarea personalității limbajului sunt ilustrate prin exemplul resursei educaționale VER concepute pentru cursul Cultura vorbirii pentru dimensiuni pedagogice, tehnologiei informației și studierii textului.

Key-words: virtual, resursă, traiectorie, pedagogic, metodologie, limbaj, competențe.

Виртуальный образовательный ресурс (ВОР) рассматривается как дидактическая потенциальная возможность для усовершенствования педагогической траектории, а именно: для расширения спектра функций и аспектов культуры речи педагога. Виртуальное образование и его ресурсы должно в полной мере ориентироваться на результаты психолого-педагогических исследований, чтобы, во-первых, обеспечить преимущество традиционных и инновационных методических подходов к обучению,