

12. MUSCĂ, A.; ȚIBU S. *Aria curriculară Consiliere și orientare*. În: JIGĂU, M. (redactor), *Consilierea carierei. Compendiu de metode și tehnici*. București: Editura Sigma, 2007.
13. NEGOVAN, V. *Introducere în psihologia educației*. București: Editura Universitară, 2006.
14. Stevenson L., Miclea M., Opre A. *Orientarea în carieră. Ghid pentru profesori*. București: Atelier Didactic, 2007. <https://www.scribd.com/doc/45166327/Orientarea-in-cariera-ghid-pentru-profesori>
15. VAN, ESBROECK R.; ATHANASOU, J. A. *International Handbook of Career Guidance*. Springer, 2008.
16. *Orientarea carierei - perspective europene – ghid metodologic pentru cadrele didactice*. Iași: Ștef, 2016. <http://www.cjraeiasi.ro/userfiles/files/Publicatii/GHID%20CARIERA%20PERSPECTIVE%20EUROPENE.pdf>
17. *Evaluarea situației actuale privind furnizarea serviciilor de orientare profesională și consiliere în carieră a elevilor din instituțiile de învățământ secundar. Studiu de referință*. Chișinău, 2015, <https://ceda.md/wp-content/uploads/2018/03/Studiului-de-referin%C5%A3%C4%83-privind-situa%C5%A3ia-la-zi-%C3%AEEn-domeniul-ghid%C4%83riiproiect%C4%83rii-carierii.pdf>
18. https://ec.europa.eu/education/policies/eu-policy-in-the-field-of-vocational-education-and-training-vet_ro (vizitat: 31. 07. 2019).

REPERE CONCEPTUALE ȘI METODOLOGICE ALE STRATEGIILOR DE REZOLVARE A CONFLICTELOR ÎN MEDIUL ȘCOLAR

*Adăscăliței Andra-Mirabela, profesor
Școala Profesională Specială „Ion Pillat”, Dorohoi, România
doctorandă, UPS „Ion Creangă” din Chișinău*

CZU: 373.3.06:316.485.6

Rezumat

The article highlights some conceptual and methodological aspects of conflict resolution strategies in the school environment. Depending on the type of personality, we can deduce their characteristics in the approach to communication and conflict resolution. Conflict resolution education, which takes place worldwide, presents a series of principles, which are currently being implemented in the educational systems of the Republic of Moldova and Romania. In the literature, there are empirical investigations related to negotiation, mediation, arbitrariness, but we propose the use of persuasive communication as a strategy for resolving conflicts, a level that offers significant promises that schools can fulfill their mission to contribute to the development of harmonious personalities. of students.

Key-words: conflict, conflict resolution, strategy, persuasive communication.

Inerența conflictelor în mediul școlar survine din totalitatea situațiilor pe care le presupune actul educativ, dar și din specificul climatului educațional: personalități diferite, cu eredități diferite sunt menite să acceadă la cunoaștere în același spațiu, și, nu de puține ori, apare factorul declanșator al unui conflict.

Conform autorului K. Lewin, citat de S. Chelcea, individul se află în trei situații conflictuale: 1) între două valențe pozitive de forțe egale; 2) între două valențe negative de forțe echivalente; 3) între două forțe opuse, una negativă, alta pozitivă [apud 7].

În prezent, strategiile de rezolvare a conflictelor depind de tipul de conflict căruia i se adresează. Aceasta se datorează faptului că fenomenul expus are o semnificație destul de generală, conceptul fiind folosit în domenii extinse, nefiind limitat doar la activitatea educațională.

Lucrarea noastră aduce o abordare preferențială conflictului educațional. Împărtășim astfel concepția autorului I. O. Pânișoară, conform căruia justificarea acestei alegeri are drept argumente semnificative: „(1) conflictul care a debutat în mediul educațional este unul mai ușor de analizat, observându-se mai clar atributele principale ale acestuia și (2) analiza pe care o

efectuăm asupra conflictelor educaționale poate fi lesne extrapolată asupra tuturor celorlalte conflicte, indiferent de mediul de evoluție al acestora” [10, p. 154].

Parafrazându-l pe autorul I.O. Pânișoară, remarcăm că „o schemă generală a factorilor principali care sunt implicați în apariția și dezvoltarea conflictului o regăsim la D. M. Wolfe și J. D. Snoek; cei doi autori se centrează asupra conflictului de rol, dar considerăm că această matrice este utilă și în analiza conflictului văzut în sens larg” [ibidem, p. 159], și o redăm în figura 1:

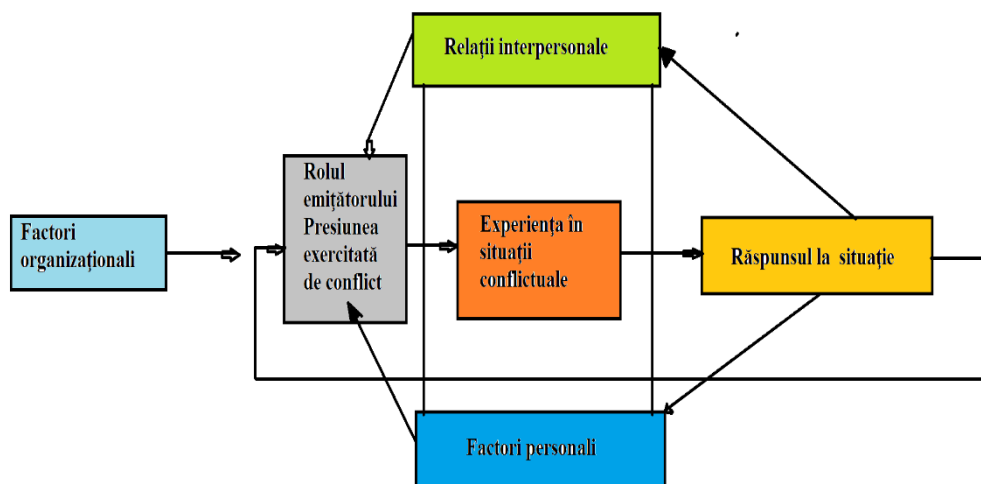


Fig. 1. Factori implicați în apariția și dezvoltarea conflictului (adaptare realizată de I.O. Pânișoară, după D. M. Wolfe și J. D. Snoek)

Referindu-ne la mediul școlar, atenția noastră se îndreaptă preponderent spre conflictele interpersonale și intra / intergrupale, dat fiind faptul că în aceste circumstanțe putem analiza modul în care comunicarea persuasivă se constituie drept strategie de rezolvare a acestora.

Potrivit autorului M. Deutsch (2000), teoretic, toate conflictele interpersonale „au motive mixte, conținând atât elemente de cooperare, cât și de competiție”. În acest context, problema este cum înțelegi și percepi conflictul, decât conținutul conflictului în fapt [apud 13, p. 87].

Contextualizând problematica formelor de manifestare a conflictelor în spațiul educațional, se impune să facem o analiză a comunicării și a relaționării dintre profesori – elevi și elevi – elevi. Astfel, autoarea T. Callo stabilește că „o comunicare se rezumă la satisfacția provocată, păstrată ori amplificată de cele două părți, trăsătura esențială fiind dimensiunea relațională” [apud 15, p. 23]. În contextul ultimei tendințe, autoarea E. Țărnă susține că „atât studentul / elevul, cât și cadrul didactic se prezintă cu setul său de informații, fiind divers sau diferit conștientizat, dar și cu numeroase valori, atitudini, motive, interese, așteptări, convingeri, credințe, opțiuni, or, diferențele (viziunile) nu întotdeauna sunt acceptate și atunci apare dezacordul, fie verbalizat (manifestat) sau nu; aceasta este, cu siguranță, prima formă de conflict, care, dacă nu este rezolvat corespunzător, conduce la conflicte deschise, uneori distructive, având toate consecințele negative” [14, pp. 134-135]. Fiind date aceste considerente, autorul M. Eși consideră că „în cazul relațiilor interpersonale, activitatea de persuasiune trebuie promovată de persoane autoritare, iar acțiunea în sine trebuie exercitată mai ales în medii conflictuale” [3, p. 85].

Analizând personalitatea adolescentului, trebuie să luăm în considerare ansamblul caracteristicilor sale, începând cu cele comportamentale, continuând cu cele psihice și

psihosociale [14, p. 160]. În acest context, menționăm că tipuri diferite de personalitate manifestă diferite caracteristici și prezintă diverse abordări ale comunicării și rezolvării conflictelor interpersonale, după cum sunt redată în tabelul 1:

Tipuri de personalitate	Caracteristici	Abordări ale comunicării și rezolvării conflictelor
Tipul relativ sigur	Au șanse să dezvolte aspectele provocatoare, mai degrabă decât cele amenințătoare ale conflictelor. Aceste considerații pozitive despre conflict au la bază perceperea sigură a celorlalți ca „bine intenționați și amabili (Hazan, Shaver, 1987) și perspectiva asupra lor conform căreia sunt capabili să gestioneze problemele vieții (Mikulincer, Florian, 1998).	Consideră că se pot descurca efectiv cu conflictele. Mai mult, abordarea lor constructivă a reglării emoțiilor (Shaver, Mikulincer, 2007) îi poate ajuta să comunice deschis, dar nu amenințător, în timpul conflictului, să negocieze cu ceilalți într-o modalitate colaborativă și să aplice efectiv strategii de rezolvare a conflictului, cum ar fi compromisul și integrarea nevoilor și comportamentelor lor și ale celorlalți.
Tipul nesigur	Sunt predispuși să evalueze conflictele în termeni mai amenințători. Pentru indivizii anxioși, conflictele amenință dorința lor de a obține aprobare, suport și securitate; ei declanșează frica de respingere și hiperactivizarea strategiilor de reglare a emoțiilor. Sunt predispuși, fie să domine interacțiunea (în efortul de a-și vedea propriile nevoi atinse), fie să adere submis la cererile celuilalt, pentru a evita respingerea.	Aplică strategii de rezolvare a conflictului efectiv mai puțin. Sunt predispuși să afișeze emoții intense negative, să mediteze obsesiv și chiar să eșueze să înțeleagă ceea ce partenerul încearcă să îi spună. Această poziție egocentrică, temătoare, este posibil să interfereze cu calmul, comunicarea deschisă, negocierea și cu folosirea strategiilor de compromis și integrare care depind de luarea în considerare a nevoilor și perspectivei celuilalt.
Tipul evitant	Percep conflictele, în primul rând, aversive, deoarece interferează cu autonomia și vulnerabilitatea. Sunt susceptibili de a dezactiva semnificația conflictului în timp ce minimalizează importanța cererilor celuilalt; de a se distanța cognitiv sau emoțional de conflict; de a încerca să evite interacțiunea cu celălalt.	Atunci când circumstanțele nu permit evadarea din conflict, încearcă să-și domine partenerul, în acord cu nevoia lor de control, modelele negative ale celorlalți și încredere în punctele lor de vedere. Această poziție defensivă este predispusă să interfereze cu negocierea și compromisul.

Tabelul 1. Tipuri de personalitate, caracteristici și abordări ale comunicării și rezolvării conflictelor interpersonale [6, p. 10, adaptat]

Aspectul din rezolvarea conflictelor cel mai intens studiat în condiții de laborator este negocierea, remarcă autorul Șt. Boncu [apud 11, p. 13]. Implicarea terței părți, cu accent pe mediere și arbitraj, este o altă zonă de investigații empirice, atât în laborator, cât și în condiții naturale [ibidem, p. 14]. Aceste intervenții sunt definite de autorii D. Patrașcu, R. Mafteuța [9, p. 195], astfel:

- Negocierea – este un mod de a gândi, o atitudine, un comportament, o știință, o filosofie; de asemenea, negocierea mai este considerată un concept de cooperare și avantaj reciproc.
- Medierea – este intervenția unei terțe părți, neutră în raport cu părțile aflate în conflict, pentru rezolvarea conflictului, prin facilitarea comunicării și oferirea de sugestii.
- Arbitrarea – prevede recurgerea la un arbitru independent, care după analiza situației poate propune o soluție reală de ieșire.

În acest context, teoreticienii și practicanții vehiculează un set fluid de concepte din familia rezolvării conflictelor, ca proces și rezultat, după cum remarcă autoarea A. Stoica-Constantin [11, p. 7]: prevenirea conflictului, transformarea conflictului (proces alternativ celui de rezolvare a conflictului și de management al conflictului), managementul conflictului, reducerea conflictului, rezolvarea de probleme, acordul / aranjamentul / înțelegerea conflictului, concilierea, consensul, negocierea, medierea, arbitrarea, med-arb (mixtură între mediere și arbitraj). Pe lângă acestea, ar mai fi reconcilierea, dar care acționează în faza de post-conflict și miniprocesul și diplomația secundară, dar care nu pot fi utilizate în practica educațională (presupun alte contexte).

Planificarea procesului de rezolvare a conflictului presupune cunoașterea și aplicarea unui instrumentar, ceea ce se traduce prin strategia aleasă. În accepțiunea autoarei M. Bocoș, conceptul „strategie” a fost folosit pentru prima dată în arta militară, apoi preluat în alte domenii de activitate, păstrându-i-se însă semnificația de modalitate de desfășurare și ameliorare a acțiunilor întreprinse în vederea atingerii unui anumit obiectiv. Sensul general atribuit în educație conceptului „strategie” este acela de modalitate de concepere, de linii de orientare – în viziune sistemică, pe termen lung, mediu sau scurt a proceselor de esență educațională [2, p. 197].

Subordonată strategiei este stratagema, care „presupune integrarea într-o formulă unică de acțiune atât a tehnicilor, cât și a principiilor de implementare a acestora”, și care, la rândul ei are subordonate tactici (mijloace, metode și forme de acțiune pentru a realiza obiectivele).

În accepțiunea autorilor C. Tripon, M. Dodu, G. Penciu [12, p. 61], teoria stilurilor sugerează că indivizii au mijloace sau metode preferate de abordare a unei situații conflictuale, pe care le utilizează ori de câte ori este posibil.

În literatura de specialitate, există o dublă poziționare față de stilul adoptat într-un conflict: unele teorii susțin faptul că indivizii își păstrează un stil dominant într-o situație conflictuală, pe când altele susțin că indivizii practică stiluri variabile.

Abordările tradiționale asupra rezolvării conflictelor se bazează în mare parte pe mediere și negociere și astfel, programele promovate în școli se bazează pe această linie directoare.

Programele tradiționale de „Peer mediation”, remarcă cercetătoarea O. P. Papanca Zaharia [8], se bazează pe structura rezolvării de probleme, în care conflictul este văzut ca „problemă”, care poate și trebuie soluționată. Alături de acestea, programe mai noi, alternative, pun accentul fie pe medierea transformativă, fie pe medierea bifocală.

În general, programele de educație a rezolvării conflictelor oferă elevilor o înțelegere asupra naturii conflictelor, a dinamicii puterii și influenței care acționează în conflict și a rolului culturii în care vedem și răspundem unui conflict [5, p. 234]

Strategiile de rezolvare a conflictelor se pot axa pe schimbări ale percepției și atitudinale, pentru a crea o atmosferă de negocieri, destinată să reducă incompatibilitățile scopurilor [4]. În această direcție, conform autorilor G. Levinger și J. Z. Rubin, un proces de rezolvare sugerează

„o convergență a atitudinilor subiacente”, ca de altfel și dobândirea unei schimbări în comportament [apud 4].

Făcând o sinteză a literaturii de specialitate dedicată rezolvării conflictelor în mediul școlar, autoarea T. Jones [5, p. 234-235] distinge patru scopuri globale, fiecare putând fi monitorizat pentru a stabili eficacitatea unui program de rezolvare a conflictelor:

- *crearea unui mediu sigur de învățare.* Programele care se axează pe acest obiectiv sunt interesate de obținerea unor rezultate, cum ar fi: scăderea incidentelor de violență, scăderea conflictelor între grupurile de elevi, scăderea absenteismului și a ratei de părăsire a școlii cauzate de existența unui mediu nesigur de învățare;
- *crearea unui mediu constructiv de învățare.* Pentru acest obiectiv, rezultatele așteptate sunt: îmbunătățirea climatului școlar, îmbunătățirea climatului clasei, dezvoltarea unui mediu respectuos și grijuliu, îmbunătățirea managementului clasei, reducerea timpului pe care profesorii îl petrec pentru gestionarea problemelor disciplinare, utilizarea sporită a disciplinei centrate pe elev;
- *sporirea dezvoltării sociale și emoționale a elevilor.* Atunci când programele de rezolvare a conflictelor sunt eficiente, sunt incluse beneficii ca: creșterea perspectivei, dezvoltarea abilităților de rezolvare a problemelor, îmbunătățirea conștientizării emoționale și a managementului emoțiilor, reducerea orientărilor agresive și ostile, creșterea utilizării comportamentelor constructive în conflict la școală, dar și în familie și comunitate.
- *crearea unei comunități constructive în rezolvarea conflictelor.* Conform autorilor M. Deutsch, C. R. Mitchell, J. Z. Rubin, diferite modalități de comportament sunt explicate prin patternuri ale comunicării, atitudinea față de adversari, procese cognitive și strategii de rezolvare a problemelor [apud 4].

Rezolvarea conflictelor se axează pe un proces interactiv de comunicare, iar „informația emisă și receptată poate contribui la demararea unui dialog în deplin consens și la aplanarea divergențelor” [1]. Abordarea rezolvării conflictelor prin comunicare persuasivă necesită un program / curriculum educațional autentic, axat pe trei componente:

- 1) setul de principii de rezolvare a conflictelor;
- 2) procesul structurat, etapizat;
- 3) comunicarea persuasivă, percepută drept instrument fundamental în atingerea scopului propus (valorificarea comunicării persuasive ca strategie de rezolvare a conflictelor).

Principiile rezolvării conflictelor se bazează pe principiile fundamentale ale educației pentru rezolvarea conflictelor [9, pp. 281-282]:

- folosirea proceselor de rezolvare a conflictelor în disputele școlare poate îmbunătăți climatul educațional;
- utilizarea celor mai eficiente strategii în scopul rezolvării conflictelor și reducerii cazurilor de comportament necivilizat, violență, vandalism, abandon școlar;
- conștientizarea că la o mai profundă înțelegere a propriei personalități, precum și a celor din jur, constituie buna pregătire pentru rezolvarea conflictelor atât a elevilor, cât și a profesorilor;
- lucrul în echipă, negocierea și medierea încurajează implicarea activă a comunității;
- educația pentru rezolvarea conflictelor îl antrenează pe elev în a accepta puncte diferite de vedere, abilitate, lucru important într-o lume diversă și multiculturală;

- diseminarea bunelor practici în rezolvarea conflictelor sporește capacitățile subiecților de ascultare, gândire critică și soluționare de probleme – abilități fundamentale pentru orice învățare și educație.

Implementând programe educaționale comprehensive de rezolvare a conflictelor, comunitățile educaționale și școlare pot îmbunătăți climatul educațional și pot avea un impact asupra viitorului [ibidem, p. 282]. Scopul lor constă în *formarea la audienți a competențelor de interacțiune constructivă și reglare-rezolvare a conflictelor apărute în colectivele școlare fără a apela la presiune, ci doar la comunicare persuasivă.*

Programele de rezolvare a conflictului pot oferi alternative eficiente la curricula disciplinelor tradiționale. Asemenea alternative, implementate cu ajutorul comunicării persuasive, furnizează schimbări atitudinale și comportamentale pe termen lung. În aceste circumstanțe, se impun condiții precum: motivarea respectului și a încrederii reciproce, a integrității morale, oportunități care duc la creșterea continuă a eforturilor academice și sociale.

În concluzie, procesele de rezolvare a conflictelor școlare, valorificând comunicarea persuasivă, trebuie să fie modele, alături de care atât școlile, cât și sistemul educațional per ansamblu, promovează ideea conform căreia elevii vor deveni cetățeni eficienți, echilibrați și flexibili.

BIBLIOGRAFIE

1. AȘTIFENEI, R. *Formarea competenței de negociere educațională a managerilor din învățământul preuniversitar*. Teză de doctorat. 2017.
2. BOCOȘ, M.; IONESCU, M. *Tratat de didactică modernă*. Pitești: Editura Paralela 45, 2017.
3. EȘI, M. Comunicarea între persuasiune și manipulare. În: *Analele Universității Ștefan cel Mare, Suceava, Seria Filosofie și discipline socio-umane*. (coord. S.-T. MAXIM, B. POPOVENIUC). Suceava, 2004.
4. JEONG H.W. Conflict resolution: dynamics, process and structure https://books.google.ro/books?hl=en&lr=&id=dqubDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=persuasive+communication+in+school+conflict+resolution+programmes&ots=yqOWeckpJ&sig=9a1-fSEUTgO688mmZKMP6Gynd0M&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false, 2018
5. JONES, T. S. Conflict resolution education: the field, the findings, and the future. *Conflict Resolution Quarterly*. 2004, vol. 22, no. 1-2.
6. MIKULINCER, M.; SHAVER, P. R. An attachment perspective on interpersonal and intergroup conflict. In: J. P. FORGAS, A. W. KRUGLANSKI, & K. D. WILLIAMS (Eds.), *The Sydney Symposium of Social Psychology: Vol. 13. The psychology of social conflict and aggression*. 2011, pp. 19–35. Psychology Press.
7. MURARIU D., impactul psihodinamicii neurocerebrale asupra adaptării sociale a adolescenților. Teză de doctor, 2016, <http://www.cnaa.md/thesis/24172/>
8. PAPANCEA ZAHARIA, O.P. *The youth's education regarding the management of the conflicts*.
9. PATRAȘCU, D. Managementul conflictului în sistemul educațional. Chișinău: Tipografia „Reclama”, 2017.
10. PÂNIȘOARĂ, I.O. *Comunicarea eficientă*. Iași: Editura Polirom, 2008.
11. Stoica-Constantin, A. FUNDAMENTE TEORETICE ALE CONFLICTULUI, Curs ID, 2008
12. TRIPON, C.; DODU, M.; PENCIU, G. *Managementul conflictelor și tehnici de negociere. Suport de curs*. Cluj-Napoca: Univ. Babeș-Bolyai, 2015.
13. TURNUKLU, A. Examining interpersonal conflicts among middle school students. *Mediterranean Journal Of Educational Studies*. 20049 (1), 87-100.
14. ȚĂRNĂ, E., Perspective de cercetare vizând personalitatea studentului și rezolvarea conflictelor interpersonale. În: *Realizarea de sine. Interpretări psihologice și educative*. Volumul I (coord. MARINELA RUSU), Iași: Editura Ars Longa, 2019.
15. VICOL, M. I. *Dezvoltarea competențelor comunicative la studenți prin intermediul strategiilor didactice interactive*. Teză de doctor, 2013