

atât a beneficiarilor, cât și a consilierului, pentru a obține rezultate vizibile.

În final, menționăm că procesul de consiliere psihopedagogică a familiei prin intermediul platformei de *Educație și consiliere a părinților și preadolescenților* se adresează problemelor de informare, învățare și schimbare a cognițiilor și comportamentelor beneficiarilor, iar transformarea benefică și adaptarea persoanei consiliate la tendințele tehnologice actuale vor tinde să formeze interes nu numai pentru distracții și jocuri plasate pe Internet, dar și pentru dezvoltarea inteligenței și a autoeficienței în învățarea pe parcursul vieții individului.

Bibliografie

1. Cuznețov, Larisa, *Consilierea și educația familiei. Introducere în consilierea ontologică complexă a familiei*, Chișinău, Editura Primex-Com, SRL, 2015.
2. Dafinoiu, Ion, *Elemente de psihoterapie integrativă*, Iași, Polirom, 2000.
3. Dumitru, Ion Al., *Consiliere psihopedagogică*, Iași, Polirom, 2008.
4. www.parinți-preadolescenți.md

Rezolvarea conflictelor și educația elevilor din învățământul primar în spiritul toleranței

Conflict resolution and education of pupils in primary education in a spirit of tolerance

**Dumitru Patrașcu, doctor habilitat,
profesor universitar,
Catedra de management educațional,
Facultatea de Formare Continuă,
UPS „Ion Creangă”, Chișinău,
Moldova**

**Laura Chiriac, doctorandă,
UPS „Ion Creangă”, Chișinău,
Moldova**

Rezumat

În acest articol se prezintă importanța rezolvării conflictelor în școlile din învățământul primar și necesitatea integrării educației pentru toleranță în școală, educarea elevilor în spiritul toleranței și al respectului.

Cuvinte-cheie: conflict, toleranță, respect, educație morală.

Abstract

This article presents the importance of conflict resolution in the schools of primary education and the need for tolerance education integration in school, educating students in the spirit of tolerance and respect.

Keywords: conflict, tolerance, respect, moral education.

Conflictul poate fi definit ca stare ce se caracterizează prin manifestarea unor tensiuni acumulate în timp sau determinate de factori de moment, între două persoane sau două grupuri ce au fie aceleași interese,

fie interese diferite, care nu au găsit modalități de înlăturare a acestor tensiuni. Termenul *conflict* implică adesea stări de lucru nedorite, dezacorduri, nepotriviri.

Originea termenului *conflict* pornește de la verbul *confligo, -ere*, ceea ce înseamnă „a se lupta, a se bate între ei”, pe când participialul substantival *conflictus* înglobează sensurile de „ciocnire”, „șoc”, dar și de „ceartă”, „luptă împotriva cuiva”, „a se lovi unul pe altul” (ceea ce se întâmplă adesea în stradă sau în școli, între elevi).

Pentru profesori, situațiile conflictuale constituie unele dintre cele mai grele teste de abilitate și deontologie profesională, dat fiind că o situație conflictuală are implicații atât asupra canalelor de comunicare, cât și asupra mediului în care evoluează participanții. Comunicarea interpersonală realizată în diverse situații didactice are loc într-un mediu deosebit (mediul școlar) și într-un context specific (școala sau un spațiu adiacent acesteia).

Cauzele conflictelor sunt diverse. În literatura de specialitate se întâlnesc numeroase categorii de surse ale conflictelor. De exemplu, Ana Stoica-Constantin (2004) propune abordarea surselor conflictelor din următoarele perspective:

Diferențele și incompatibilitățile dintre persoane. Diferențele dintre indivizi generează conflicte din momentul în care

aceștia interrelaționează și depind de anumite circumstanțe. Cele mai importante deosebiri generatoare de conflict sunt unele trăsături de personalitate (de ex.: mobil/inert, extravertit/introvertit, adaptativ/inovativ), opinii (de ex.: cine deține rolul principal în educația copilului), atitudini (de ex.: toleranță-intoleranță, acceptare-neacceptare), valori (de ex.: credința religioasă, realizarea pe plan material), nevoi (de ex.: durata timpului de somn), gusturi și preferințe (de ex.: alimentație, vestimentație, relaxare).

Nevoile/interesele umane. Oamenii intră în conflicte fie că au nevoi care urmează să fie satisfăcute, fie că au nevoi neconcordante cu ale altora. În psihologie, *nevoia* este definită ca o „condiție a cărei satisfacere este necesară pentru menținerea homeostaziei” (Stoica-Constantin, 2004, p. 26, apud. Dwortzky, 1998), homeostazia fiind tendința organismului de a-și menține stabilitatea, la nivelul optimal de funcționare, orice deviație de la acest nivel va crea o nevoie. *Interesul* este definit de Al. Roșca (1976) în *Psihologia generală* ca „o formă specifică motivației, orientare/direcționare activă și durabilă a persoanei spre numite lucruri, fenomene sau domenii de activitate, care se manifestă prin orientare și concentrarea atenției, efectiv sau în mod latent, în acea direcție, însoțite eventual de implicarea în acțiune”.

Comunicarea. Comunicarea este generatoare de conflicte atunci când este absentă sau defectuoasă. Oamenii, de cele mai multe ori, comunică imperfect, dar presupun că au făcut-o clar atribuind acest lucru distorsionării mesajului la receptor, nu la emițător.

Lezarea stimei de sine. Stima de sine capătă potențial conflictogen atunci când realizările altei persoane sunt contestate sau minimalizate, când se propun standarde inaccesibile sau se acționează prin constrângere sau persuadare.

Conflictul de valori. Valoarea este ceea ce prețuiește individul, credința noastră despre ceea ce este important, ceea ce deosebește binele de rău. În consecință, apare reacția dură a oamenilor, a căror valori le sunt încălcate, simțindu-se atacați personal.

Conflictul de norme. Este una dintre cele mai răspândite cauze ale conflictelor. Unele norme sunt explicite, altele sunt rostite și nescrise, motiv pentru care se recomandă stabilirea normelor de comun acord, la începutul unei relații.

Comportamentele neadecvate. În cadrul grupului, surse ale conflictelor pot fi o serie de comportamente neadecvate, dintre care amintim: comportamente negative (egoism, minciună), comportamente atipice (daruri fără motiv evident, manifestări de simpatie nejustificată), comportamente neadecvate

situației (ținută, acțiuni neconforme cu situația).

Agresivitatea. Agresivitatea poate fi fizică sau verbală și apare ca o modalitate conflictuală de relaționare cu mediul fie în plan concret-acțional, fie în plan imaginar sau fantasmatic.

Competențele sociale presupun capacitatea unei persoane de a relaționa într-un mod adecvat cu alte persoane, a coopera și colabora în cadrul unui grup, a înțelege și identifica adevărata natură a fiecărei relații și situații, de a se face plăcută.

Structura sau cadrul extern țin de locul în care se desfășoară o interacțiune, constrângeri, proceduri de comunicare, distribuirea resurselor, acces la informații, presiuni politice, resurse ș.a. Resursele limitate disputate de două sau mai multe părți sunt cauze aproape cotidiene ale conflictelor.

Elementul determinant, în actul comunicării, este emițătorul (sursa), care în situații de conflict școlar se manifestă plenar, ieșind în evidență. Deoarece profesorul-emițător deține controlul asupra actului de comunicare, se impune ca în situații conflictuale să acționeze prompt, să identifice în timp util sursele conflictului și să stabilească strategia de dezamorsare a conflictului și normalizare a climatului didactic.

Ca profesori, avem datoria de a-i ajuta pe elevi să obțină o imagine mai clară despre

ei înșiși și despre societate, de a transforma conflictele în șanse educative. Capacitatea de a aborda conflictele într-un mod constructiv contribuie la sănătatea mentală și individuală și are efecte pozitive asupra societății în general.

Întotdeauna, un conflict poate fi soluționat dacă se cunosc sursele, dacă se respectă cele trei principii strategice de rezolvare și dacă se dorește efectiv dezamorsarea și instalarea armoniei (printr-un management corespunzător).

În situațiile deosebite de conflict, comunicarea profesor-elev este într-o măsură apreciabilă dependentă de precizia și acuratețea mesajului, care trebuie să fie cuplat cu intenția emițătorului și cu nivelul de percepție al ascultătorului destinatar. Mesajul are semnificație și este complet numai în condițiile în care este coroborat cu limbajul folosit, filtrele și perturbațiile din comunicare, cu mediul și canalele de comunicare.

În situația de conflict, comunicarea este eficace dacă posibilitățile asigurate de canale sunt mai mari. Aceasta pentru că este nevoie ca receptorii să cunoască informația și să o poată propaga mai departe, timpul alocat rezolvării conflictului fiind scurt și, de asemenea, se impun dezbateri, negocieri, fiind necesar și un feedback imediat și apropiat.

În concluzie, comunicarea didactică de tip față în față sau mediată electronic este

condiționată de calitatea celor trei factori, prezentați anterior.

Violența este una dintre marile probleme ale lumii contemporane. Presa, scrisă sau audiovizuală, informează în permanență cu privire la diversele manifestări ale acestui fenomen, de la formele cele mai agresive, precum războaie ori crime terifiante, bătăi, furturi, distrugeri de bunuri, și până la cele mai puțin agresive (dar nu mai puțin vinovate), cum ar fi violențele verbale. În acest context, apariția diferitor forme de violență în mediul școlar pare aproape o fatalitate și devine, adesea, un lucru obișnuit, cu care semenii coexistă fără a se sesiza asupra pericolului.

Chiar dacă reprezintă o problemă delicată, luarea în stăpânire a fenomenului conflictului nu se poate face decât dacă îi sunt cunoscute cauzele, originile, formele de manifestare și posibilitățile de prevenire. Problema violenței în școală trebuie să devină o temă de reflecție pentru toți cei implicați în actul educațional, cu atât mai mult cu cât școala dispune de importante resurse pentru a concepe programe de prevenire a violenței.

Copiii care trăiesc într-o familie violentă ajung să dezvolte aceleași comportamente ca și părinții lor. Indiferent de vârstă, copiii sunt învățați că violența este o metodă eficientă de a controla alți oameni. Studiile arată că adolescenții care trăiesc

într-un mediu violent formează următoarea generație de agresori și victime.

Copiii cresc zâmbind, cresc în joacă, folosind culorile și dând crezare poveștilor care se termină cu bine. Când violența și conflictul le șterge zâmbetul sau le oprește joaca, sau schimbă culorile în negru și face poveștile de necrezut, copiii nu mai cresc pe dinăuntru lor.

Cauzele de ordin genetic ale acestui fenomen sunt următoarele:

- devieri comportamentale;
- timiditatea, labilitatea emoțională;
- carențe afective de stimulare cognitivă;
- tulburări emoționale grave;
- eșecuri personale de adaptare și integrare școlară;
- cauze ce țin de specificul vârstei școlare;
- teribilismul adolescentin;
- sentimentul acut al singurătății în condițiile când părinții aleargă obsedați de câștiguri bănești, neacordând timp și răbdare frământărilor copiilor/tinerilor în formare.

În managementul educațional, există o tipologie a stărilor conflictuale, determinată de actorii implicați. Astfel, conflictele între elevi sunt determinate, în cele mai multe cazuri, de atmosfera competitivă, în care elevii sunt obișnuiți să lucreze individual pe bază de competiție, le lipsește deprinderea de a lucra în echipă, încrederea în ceilalți;

dacă nu obțin triumful asupra celorlalți, își pierd stima de sine, competiția este cultivată chiar și când este neproductivă, lipsește sprijinul între colegi, apar resentimente față de capacitățile și realizările celorlalți, neîncrederea, lipsa prieteniei, singurătatea și izolarea, comunicare slabă (elevii nu știu să asculte și să comunice, să-și exprime nevoile și dorințele, nu înțeleg sau înțeleg greșit intențiile, sentimentele, nevoile și acțiunile celorlalți).

Acest tip de conflicte poate fi aplanat prin cooperare elev-elev, elev-clasă, elev-profesor, comunicare, toleranță, expresie emoțională pozitivă, rezolvarea creativă a conflictelor. Descoperirea laturii constructive a conflictului depinde de modul de abordare al conflictului; transformarea conflictelor în procese benefice este posibilă prin reorientarea energiei conflictului în direcții benefice și utile. De exemplu, conflictul poate fi privit drept o experiență de viață, un act de învățare (cum să se evite repetarea lui) sau un act de dezvoltare personală, de autocunoaștere, cunoaștere a celorlalți și a fenomenelor psihosociale. O parte importantă a problemicii care vizează conflictele reprezintă refacerea relațiilor între părțile implicate, acest lucru fiind posibil prin comunicare, consiliere și, nu în ultimul rând, toleranță.

Educația pentru toleranță, un nou tip de educație, poate fi integrată prin intermediul disciplinelor ce aparțin ariei curriculare

„Om și societate”, poate fi studiată ca disciplină opțională sau prin activități extrașcolare desfășurate cu elevii. Utilizarea unor metode de învățământ adecvate, precum și îmbinarea metodelor tradiționale cu cele moderne în educarea elevilor prin toleranță și contribuția noastră, a cadrelor didactice, au efecte benefice în ceea ce privește tolerarea reciprocă a elevilor și combaterea violenței în școală.

Toleranța față de opiniile celorlalți copii trebuie încurajată mai ales atunci când fiecare vrea să impună jocul sau regulile jocului (de ex.: dacă nu vrea să se joace cu LEGO-ul azi, nu-i nimic, lasă-l să se joace cu altă jucărie și arată-i LEGO-ul mâine, când, sigur, va fi interesat). Una din modalitățile de diminuare sau chiar rezolvare a unui conflict o constituie ascultarea activă, care este crucială într-o comunicare eficientă, lipsită de conflicte.

Toleranța presupune valoarea individului, autonomia lui, libertatea alegerii. O societate tolerantă va tinde mai mult spre a fi creativă și inovativă, deoarece este deschisă față de noi descoperiri, adevăr și noi pătrunderi psihologice, îmbunătățind astfel experiența umană. O societate tolerantă este mai potrivită pentru a promova încrederea și colaborarea reciprocă. Într-o societate tolerantă va fi mai puțină cruzime și înșelăciune, mai puțin dogmatism și fanatism.

Școlile trebuie să primească toți copiii, fără nici o deosebire privind condiția lor fizică, intelectuală, socială, emoțională, lingvistică sau de orice altă natură. Acestea se referă și la copiii cu dizabilități sau care muncesc, la copiii aparținând populațiilor nomade sau la copiii străzii, în general, la copiii care aparțin populației dezavantajate/marginalizate.

Educația trebuie să vizeze nevoile de învățare ale tuturor copiilor, tinerilor, adulților, ale celor excluși, urmărind astfel dezvoltarea deplină a personalității umane și întărirea respectului față de drepturile omului și față de libertățile sale fundamentale. Ea trebuie să ia în considerare diferența ori să se fondeze pe diferență și să se deschidă în fața diverselor valori, trebuie să fie o educație capabilă să răspundă nevoilor Europei contemporane și viitoare, caracterizată printr-o perfectă loialitate, respectul persoanei umane, toleranță, simpatie, sociabilitate, generozitate și spirit de întraajutorare.

Deosebirea fundamentală dintre toleranță și indulgență constă în faptul că indulgența ar putea fi privită ca un exces de toleranță, în sensul că, din dorința de a nu se leza specificitatea nimănui, se permite, în numele toleranței, încălcarea oricărui principiu moral.

Toleranța înseamnă bunul-simt, a nu fi egoist și a înțelege că ceva ce pentru tine este, poate, lipsit de importanță pentru altul

vine pe primul loc. *Toleranță* vine din latinescul *tolerare*, care înseamnă „a suporta”; este un termen social, etic și religios, aplicat la o colectivitate sau la un individ, care definește respectul libertății altuia, al modului său de gândire și de comportare, precum și al opiniilor sale de orice natură (politice, religioase etc.).

Educația elevilor în spiritual toleranței poate beneficia de aportul mai multor discipline de învățământ.

- Astfel, *Cultura civică* presupune favorizarea acțiunilor de identificare și respectare a diversității, de respectare a drepturilor celorlalți prin analogie cu drepturile proprii, armonizarea individualității cu grupul, promovarea toleranței ca atitudine activă.

- *Istoria* poate realiza această cerință prin punerea accentului pe conviețuirea pașnică dintre diferite etnii și popoare, pe inițiativele de pace. Din prisma toleranței ar putea fi privite diversele orânduirii social-politice care au marcat evoluția omenirii, documentele care reglementau, în diverse epoci, conduitele indivizilor, diversele tipuri de dictaturi, împreună cu doctrinele lor intolerante, modul în care s-au constituit diverse organizații internaționale, viața și activitatea unor personalități care au luptat pentru respectarea drepturilor omului.

- *Religia* are la bază principiul unității fundamentale a spiritului religios, principiul

neutralității confesionale, principiul toleranței, care înseamnă acceptare.

- *Geografia* își manifestă potențialul formativ mai ales în ceea ce privește educația interculturală și pentru acceptarea diversității.

- Consilierea și orientarea se înfăptuiesc prin realizarea unor activități în cadrul cărora elevul să fie ajutat să se cunoască pe el însuși și să-și îmbunătățească imaginea de sine.

Societatea modernă, ce tinde spre prosperare în pace și prietenie, toleranță, are nevoie și de dreptate. Trebuie să ne învățăm să fim corecți, să recunoaștem dreptatea, să demonstrăm și generației viitoare că în acțiunile noastre am avut dreptate. *Cu cât o duceți mai ușor, cu cât sunteți mai puternici, mai bogați, mai fericiți, mai nobili, cu atât se cuvine să fiți mai drepecți*, spunea Terantius.

Bibliografie

1. Cornelius, Helena, Faire, Shoshana, *Știința rezolvării conflictelor*, Editura Știință și Tehnică, București, 1996.
2. Cosmovici, Andrei, Iacob, Luminița Mihaela, *Psihologie școlară*, Polirom, Iași, 2005.
3. Constantin, Ana, *Conflictul interpersonal*, Polirom, Iași, 2004.
3. Patrașcu, Dumitru, *Managementul conflictului în sistemul educațional*, Tipografia „Reclama”, 2017.

4. Sălăvăstru, Dorina, *Psihologia educației*, Polirom, București, 2004.

Motivarea cadrelor didactice din învățământul preuniversitar
Motivation des enseignants dans l'enseignement préuniversitaire

Dumitru Patrașcu, doctor habilitat, profesor universitar, Catedra de management educațional, Facultatea de Formare Continuă, UPS „Ion Creangă”, Chișinău, Moldova

Monica-Vasilica Pleșcan, doctorandă, UPS „Ion Creangă”, Chișinău, Moldova

Rezumat

Această lucrare propune o analiză prin prisma teoriilor motivației, în special a teoriei expectanțelor, a principalilor factori care stimulează gradul de motivare al angajaților în cadrul unei organizații. Acești factori sunt exemplificați la nivelul organizației școlare și constituie un ansamblu de resurse pentru educația incluzivă/integrată, fiind creionat climatul organizațional, expectanțele cadrelor didactice, modalitățile de stimulare a motivației în rândul cadrelor didactice în funcție de nivelul de experiență, precum și considerații privind viitorul organizației.

Cuvinte-cheie: teoria expectanței, nivel de motivare, centru de resurse pentru educația inclusivă/integrată, modalități de stimulare

Résumé

Cet article propose une analyse du point de vue des théories de la motivation, en particulier la théorie des attentes, des principaux facteurs qui stimulent la motivation des employés au sein d'une organisation. Ces facteurs sont illustrés au niveau de l'organisation scolaire, à savoir un centre de ressources pour l'éducation inclusive/intégrée, le climat organisationnel, les attentes des enseignants, les motivations des enseignants en fonction du

niveau d'expérience, ainsi que des considérations sur l'avenir d'organisation.

Mots-clés: la théorie de l'attente, le niveau de motivation, le centre de ressources pour l'éducation inclusive/intégrée, les moyens de stimulation.

Mai mulți manageri consideră că se poate realiza o creștere a productivității în urma investițiilor în sisteme informaționale, roboți sau a modernizării proceselor de producție. Cu toate acestea, directorul de personal al firmei engleze Cadbury Schweppes, Adrian Gozzard, susține cu claritate: „În companie există o singură resursă: oamenii și conducerea acestor oameni [...] diferența dintre mediocritate și excelență este rezultat al motivației (acestor oameni). Motivația este liantul ce leagă laolaltă obiectivele și strategiile organizației [...]”.

Managerii dispun de numeroase strategii de motivare a angajaților, de implicare a acestora în activitatea profesională, rezultatul fiind atât creșterea satisfacțiilor personale, cât și a productivității. În general, o combinație a acestor strategii conduce la obținerea celor mai bune rezultate.

Deși salariile constituie o sursă importantă de venit pentru angajat și o cheltuială destul de mare pentru angajator, în sistemul de învățământ salariile sunt foarte ușor de epuizat, reușind să îi aducă pe oameni la lucru în fiecare zi, dar nu obligatoriu îi fac să și muncească. Ceea ce îi