

**REFLECTIONS ON THE USEFULNESS OF THE "CONFLICTOLOGY" COURSE FROM  
THE PERSPECTIVE OF INSURING CHILDREN'S RIGHTS  
REFLECȚII ASUPRA UTILITĂȚII CURSULUI „CONFLICTOLOGIE” DIN  
PERSPECTIVA ASIGURĂRII DREPTURILOR COPILULUI**

Ecaterina ȚĂRNĂ,  
dr., conf. univ., UPS „I. Creangă”

**CZU: 316.48**

**Summary:** As we will report in this article, teachers can prevent the escalation of conflicts into bullying behavior or an overall educational crisis. In particular, pedagogical students need to develop their conflict resolution skills and become aware that all conflicts can be resolved constructively from the perspective of ensuring the children's rights. Both teachers and students must not become "prisoners of conflict", and authoritarianism and coercion cannot have a place in the educational environment, leaving room only for mutual respect. Through this approach we plead for the introduction in the Curriculum, the field of initial professional training Educational Sciences of a course entitled „Conflictology”.

**Rezumat:** După cum vom relata în acest articol, cadrele didactice pot preveni transformarea conflictului într-un comportament de tip bullying sau într-o criză educațională. În viziunea noastră, studenții pedagogi trebuie să-și dezvolte abilitățile de rezolvare a conflictelor și să devină conștienți că toate conflictele pot fi rezolvate constructiv din perspectiva asigurării drepturilor copilului. 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. Prin acest demers pledăm pentru introducerea în Planul de Studii, domeniul de formare profesională inițială Științe ale Educației a unui curs cu titlul „Conflictologie”.

**Key words:** conflictology, educational environment, destructive conflicts, bullying, educational crisis, conflict resolution, children's rights.

**Cuvinte-cheie:** conflictologie, mediul educațional, conflicte distructive, bullying, criză educațională, rezolvarea conflictelor, drepturile copiilor.

R. Moldova se află abia la începuturi în ceea ce privește propunerea serviciilor alternative de rezolvare a conflictelor; prea puțin se vorbește despre conflictele constructive sau transformarea conflictelor distructive; în universități nu se învață suficiente metode și strategii de rezolvare a conflictelor; nu sunt organizate programe de formare pentru profesori cu orientarea de bază în vederea rezolvării conflictelor educaționale și a activităților de mediere din perspectiva asigurării drepturilor copilului. În mediul educațional conflictele sunt inevitabile, iar prezența acestora în relația profesor-elev nu este o excepție. Oricât ar părea de clar și de simplu la prima vedere, lucrurile sunt mult mai complexe, chiar dificile pentru că puțini sunt cei care pot preveni din start situațiile de criză educațională. Avem, prin urmare, de-a face cu ceea ce numim *asumarea responsabilității profesionale în rezolvarea conflictelor până acestea ajung să se transforme în situații de criză educațională sau bullying*. De la bun început, trebuie să remarcăm că această atenționare este expusă și în cadrul unui sondaj de opinie efectuat de *Societatea Independentă pentru Educație și Drepturile Omului* în 2002, care indică că dintre 349 de elevi din zece școli rurale și urbane, aproape 70% dintre respondenți au indicat că au de la 1 la 3 conflicte pe zi. Aproape 27% din toți elevii au indicat că, în majoritatea cazurilor, conflictele sunt soluționate prin intermediul violenței [apud 8, p. 206 ].

*Conflictologia* este una dintre cele mai noi ramuri științifice, dezvoltându-se în corelație cu: sociologia, psihologia, pedagogia, dreptul, etica, politologia, managementul etc. Firește, fiind o provocare a timpului tumultuos, acest domeniu de cercetare a fost abordat din diverse perspective.

Potrivit autorului D. Patrașcu, în Republica Moldova sunt întreprinse atât acțiuni de dezvoltare a *Conflictologiei* și *Managementului conflictului* ca ramuri științifice și aplicative, cât și

ca programe de studiu [7, p. 23]. Desigur, avem convingerea că toate cercetările și publicațiile despre conflicte alcătuiesc o bază solidă de informații, oferind idei și instrumente utile în rezolvarea conflictelor. În această ordine de idei, recunoaștem valoarea cercetărilor realizate de: Aștifei Rodica, *Formarea competenței de negociere educațională a managerilor din învățământul preuniversitar*, (Teză de doctor în științe pedagogice, Chișinău, 2017); Pascaru Ana, *Societatea contemporană între conflict și conciliere: Cazul Republicii Moldova*. (Teză de doctor habilitat în filozofie. Chișinău, 2012). Au fost publicate cărți, manuale, note de curs, articole: Patrașcu Dumitru, *Managementul conflictului în sistemul educațional* (2016); Calaraș Carolina, *Conflictologie familială. Suport de curs pentru Masterat* (2014); Vasile Rotaru, *Ghid de mediere printre semeni* (cu sprijinul financiar al fundației CORDAID, Olanda) în cadrul programului „Educația pentru pace – o cale spre o societate durabilă” (2016); Maria Vîrlan, *Conflictologie școlare: tipuri, cauze, soluții* (În: Revista de psihologie, nr. 2., 2010. p. 40-46); Ludmila Roșca, *Conflictul social: abordare teoretico-practică* (În: Anuar Științific al Institutului de Relații Internaționale, volumul X. Chișinău, 2012, p. 35-41). Au fost traduse cărți: Nadine Gogu, *Conflictologie aplicată pentru jurnaliști* (2006); Dakmara Georgesc, Diana Stanciu, *Conflictologie și comunicarea: Un ghid prin labirintul artei de a face față conflictelor* (1998) etc. Este cazul să recunoaștem că toate aceste lucrări, dar și altele care nu sunt trecute în această listă, trebuie să contribuie la sensibilizarea interesului pentru introducerea în *Planul de Studii, domeniul de formare profesională inițială Științe ale Educației* a unui curs cu titlul „Conflictologie”. Susținem ideea că abilitatea de a alege modul în care reacționăm la evenimentele din viața noastră se învață, însă din nefericire, nu întotdeauna conștientizăm că orice întâmplare din viața noastră are atât efecte pozitive, cât și negative din care trebuie să învățăm, să tragem o concluzie. În acest sens, considerăm că universitatea, ca instituție formativă, poate să modifice orientarea concurențială a studenților spre tendința de colaborare, dezvoltându-le pedagogilor debutanți abilitatea de a rezolva conflictele în mod constructiv. Nu trebuie să luptăm cu celălalt și nici împotriva celuiilalt, ci trebuie să fim unul pentru celălalt, să colaborăm pentru a exista în armonie, fie la școală, universitate, la muncă, acasă sau în stradă. Cu toate acestea, atestăm încă niște ambiguități comportamentale de natură să afecteze existența armonioasă a fiecăruia. În plus, este important să înțelegem că cei de lângă noi (colegi, șefi, vecini, rude, soți, copii, chiar și trecătorii pe care îi vedem întâmplător) nu sunt roboți, și, mai mult, nu sunt dușmanii noștri. Desigur, aceasta nu înseamnă că toți sunt prietenii noștri; de exemplu, ne diferențiază faptul că gândim și acționăm în dependență de atitudinea noastră, fiind liberi să alegem între a ne certa cu colegul (atitudine conflictuală) sau a rezolva conflictul (atitudine nonconflictuală). În acest context, trebuie să ne reamintim că *un conflict parcurge următoarele etape importante*: 1) *starea tensionată* – există toate condițiile necesare declanșării conflictelor, fără ca acestea să fie încă sesizate; 2) *recunoașterea stării conflictuale* – de către cei implicați în conflict sau de către alte persoane din afara grupului sau persoanelor implicate; 3) *accentuarea stării conflictuale* – constă în acumularea stării tensionale; 4) *declanșarea conflictului* – în acest stadiu conflictul este vizibil chiar și pentru cei neimplicați direct în el, pe când comportamentele de bullying au stabilitate crescută în timp. Evident, de cele mai multe ori, atât conflictele, cât și fenomenele de bullying sunt tănuite de profesori sau părinți, îngreunând măsurile specifice de intervenție sau de prevenție. Fără a ne propune o prezentare în detaliu a mecanismelor de declanșare a crizelor educaționale, subliniem faptul că banalele dezacorduri sau simplele neînțelegeri apar în corelație cu conflictele ascunse/latente, care oricând se pot transforma într-o criză relațională profundă și greu de conciliat.

Trebuie să recunoaștem că mediul educațional este deosebit de alte medii organizaționale, aici trebuie să se încurajeze, cooperarea, respectul, dreptul la libera exprimare, libertatea, respectarea drepturilor, înaintând exigențe comportamentale atât pentru profesori, cât și pentru elevi. În opinia lui Thomas Gordon [3, p. 33], de prea multe ori, școlile își privesc elevii nu ca pe niște personalități, ci ca pe *niște cazuri fără identitate*: „nemotivații, talentații, handicapații educaționali, cei fără cultură, cei handicapați economic (la noi corespunde cu cei etichetați ca social vulnerabili), *cu IQ mare sau mic* (adică proști sau deștepți), *cei cu probleme emoționale* (adică nervoși, isterici, destrăbălați etc.), *cei cu sau fără potențial* etc.” După cum putem deduce din cele expuse, aceste etichetări sunt rezultatele stereotipizării elevilor de către profesori. Avem, prin urmare, de-a face nu doar cu diverse situații conflictuale rezultate ale stereotipizării, ci și cu încălcări flagrante a drepturilor cu efecte distrugătoare în dezvoltarea personalității elevului. În acest context, este necesar să subliniem că astfel de etichetări nu numai că scad încrederea elevilor, ci și influențează așteptările profesorilor (*profeția autoîmplinită*), depreciind calitatea învățământului, iar practica universală de clasificare, testare, evaluare și stereotipizare a elevilor nu este numai ne-necesară, dar și dăunătoare”, menționează Thomas Gordon [ibidem, p. 34]. În această ordine de idei, studenții pedagogi trebuie să facă distincție dintre conflict, conflict constructiv/distructiv, criză, bullying, violență, agresivitate, moobyng etc.

Așa cum deduce Alfred Adler [1, p. 208], dacă educatorul își cunoaște îndatoririle sale, întemeiate pe logica vieții, nu avem posibilitatea să facem obligatorie și pentru copil această logică. Singura soluție ar fi să prevenim situația conflictuală, cel mai bun lucru fiind acela de a-l trata pe copil nu ca obiect, ci ca subiect, ca pe un semen cu drepturi absolut egale, ca pe o personalitate. Atunci nu s-ar mai întâmpla atât de ușor ca, datorită unui sentiment de oprimare și retractilitate, copiii să adopte o poziție agresivă, care în societatea noastră generează în chip automat o falsă ambiție, determinând, de regulă, o înăsprire a vieții și ducând uneori la cele mai grave complicații, eșecuri și chiar la deprimarea personalității. În această ordine de idei, o explicație interesantă, pe care o vom considera ca argument pentru implementarea cursului „Conflictologie”, este formulată de Thomas Gordon [3, 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, atât conflictul în clasa de elevi, cât și criza educațională poate căpăta mai multe forme de manifestare dependente de complexitatea situației, de intensitatea comportamentului, de cultura personalității, dar și de „direcția” spre care acesta este orientat de către profesor. În consens cu cele relatate, susținem ideea lansată de autorul Alfred Adler [1, p.71]: „Cine este răspunzător de faptul că un puștiucă în vârstă de cinci ani se enervează din te miri ce? Cui să-i atribuim responsabilitatea acelor crize gastrice nervoase de care suferă o fetiță în vârsta de cinci ani? Am observat că în majoritatea cazurilor părinții înșiși își maltratează copiii, nu chiar prin acte de brutalitate, ci, neexcluzând o tandrețe foarte vie, prin atitudinea lor dezlănătă și inconsecventă. Pe copii nu au dreptul să-i educe decât cei care, în afara cunoștințelor necesare, au o inimă caldă și o profundă comprehensiune socială.” În contextul acestor deziderate, se modifică și rolul cadrului didactic, care trebuie să-și asume responsabilitatea de a rezolva conflictele, oferind elevilor libertatea exprimării și optând pentru o societate echitabilă, fără a diviza elevii în „buni” și „răi”.

În continuare, ne vom opri la precizarea conceptului de bullying, fenomen tot mai prezent în școlile noastre, la care merită să atragem o atenție deosebită în contextul discuției noastre, vizând conflictele în clasa de elevi și situațiile de criză educațională. Așadar, termenul de bullying nu

trebuie să fie confundat cu alți termeni (conflict, violență, agresivitate, mobbing etc.). În literatura de specialitate, bullying-ul este caracterizat ca *un comportament agresiv intenționat* care: 1) este menit să provoace disconfort sau durere; 2) implică un dezechilibru de putere și tărie între agresor și victimă; 3) se manifestă repetitiv, regulat. Caracteristicile menționate sunt reflectate pe larg într-un studiu sociologic la nivel național, „Bullying-ul în rândul copiilor”, inițiat de Organizația Salvați Copiii din România, 2016. Analiza literaturii de specialitate ne-a permis să constatăm că bullying-ul nu presupune existența unui conflict bazat pe o problemă reală, ci pe dorința unor elevi de a-și câștiga puterea și autoritatea, punându-i pe alții într-o situație dezavantajată. Trebuie să reținem că, în special, bullying-ul, ca formă de victimizare a semenilor, *diferă de alte forme de agresiune/violență printre copii sau de conflictele dintre semeni*. În această ordine de idei, autorul Dan Olweus ne propune să facem o diferență între anumite tipuri de bullying [6].

**Tabelul 1. Tipuri de bullying (adaptat după Olweus)**

Tipuri de bullying:	Exemple
Verbal (cea mai comună formă)	Tachinări, glume, ignorare/izolare, bârfă, amenințări etc.
Emoțională, nonverbală	Intimidare, folosirea gesturilor obscene, excluderea socială etc.
Fizice	Loviri, piedici, blocarea drumului, înghesuiala etc.
Sexuale	Hărțuire, atingeri interzise, fotografiile compromițătoare, email-uri, graffitti interzise, avansuri sexuale etc.
Deposedare de lucruri	Furt, ascunderea lucrurilor, deposedarea de lucruri, vandalism, distrugerea bunurilor etc.
Cyberbullying (agresiunea pe Internet)	Hărțuirea prin mesaje cu ajutorul calculatorului sau a telefonului mobil

Așadar, cadrele didactice trebuie să poată preveni transformarea conflictului într-un comportament de tip bullying sau transformarea conflictului într-o criză educațională.

După cum menționează R. Iucu, „în majoritatea situațiilor cadrele didactice își centrează eforturile și atenția, controlul și concentrarea asupra situațiilor didactice, asupra activității de predare ignorând, de multe ori nu din rea voință, diversitatea situațiilor educaționale ca structuri complexe, atitudinal-relaționale. Involuntar, asemenea atitudini educaționale creează un teren propice apariției și dezvoltării fenomenelor de criză educațională [5, p. 191].

Cu certitudine, succesul unui program educațional depinde, în mare măsură, de formarea cadrelor didactice care urmează să asigure respectarea drepturilor copiilor. Fără o formare specială, cadrul didactic nu va manifesta interes sau, și mai grav, poate rămâne indiferent în cazul următoarelor crize educaționale [ibidem, p. 193]:

- *conflicte și situații relaționale greu controlabile dintre elevi* – certuri injurioase, bătăi soldate cu traume fizice și psihice (rănirea elevilor) care au implicat mai mulți elevi ai clasei și au condus la divizarea grupului;
- *prezența și infiltrarea unor grupări delincvente, implicarea mai multor elevi ai clasei în asemenea acțiuni* – furturi, consum de droguri, abuzuri sexuale, tentative de sinucidere, omor;
- *conflicte dintre profesori și părinți* – conflicte care pot impieta incomensurabil coeziunea organizației clasei și a echilibrului atitudinal al cadrului didactic; denigrări; mituiri etc.;

- conflicte *inter clase* – prin exacerbarea stărilor de emulație în diverse împrejurări, prin conflicte deschise între membrii marcanti ai celor două colective, toate însă cu proiecții ample în planul relațiilor ori a stabilității organizației clasei și identificabile prin scăderea eficienței activităților educaționale.

Potrivit autorului D. Patrașcu [7, p. 46 ], în mediul educațional se desfășoară o diversitate de conflicte specifice derivate din particularitățile activității educaționale (predare, învățare, formare) și tensiunile sau disfuncționalitățile care survin în procesul interacțiunii dintre elementele curriculumului-obiective, conținuturi/cunoaștere, tehnologie didactică (metodele de învățământ, formele, modurile și mijloacele de învățământ), evaluarea și notarea în relațiile profesor-elev/student, școală-părinți și școală-instituții/comunitate. Urmând această diversitate de conflicte educaționale, este firesc să menționăm și importanța conflictului sociocognitiv, care impulsionează interesul elevului pentru cunoaștere.

În literatura de specialitate, observăm că discuția despre conflictul în clasă și despre criza educațională se axează mai mult pe analiza conflictului distructiv și prevenirea acestuia, dar perioadele de criză, evenimente cu caracter atipic, solicită cadrului didactic nu numai promptitudine și rapiditate (ambele circumscrise eficienței), ci și variante rezolutive, de multe ori nestructurate, non-standard, în raport cu analiza și diagnoza inițială. Numărul alternativelor pentru decizie e bine să fie multiplicat, durata luării deciziei foarte scurtă și neînsoțită de ezitări. De exemplu, conflictele motivaționale care îl determină pe elev să spună o minciună pentru a se justifica sau a se apăra.

Unii profesori nu știu cu adevărat când și ce probleme au elevii lor, iar alții nu găsesc necesar să intervină sau consideră că nu are rolul de mediator. Desigur, indiferent de atitudinea profesorului, elevul va reacționa într-un anumit fel, de exemplu: 1) comportament, agresiv, furios, ostil, sarcastic, acte de violență, insulte, amenințări etc., care vor amplifica conflictul până la transformarea lui într-un comportament de tip bullying sau într-o criză educațională; 2) comportament pozitiv în sensul implicării constructive, care conduce la rezolvarea de tip câștig-câștig, comunicare eficientă, cooperare, înțelegere, adaptabilitate, deschidere, disponibilitate, empatie etc. Desigur, aceste reacții sunt de înțeles, iar majoritatea profesorilor sunt obișnuiți să folosească critica, morală și evaluarea. Din fericire, atitudinea de tipul „câștigă cel mai puternic sau cel mai mare” nu este astăzi acceptată, iar conflictele pot fi rezolvate pe cale amiabilă, acordând o deosebită atenție atât relației, cât și obiectivelor. Adevărul este că *elevul trebuie să fie acceptat necondiționat* și ajutat să se schimbe, dar nu constrâns. Deseori, atât elevii, cât și cadrele didactice încearcă să rezolve conflictele în așa fel încât să iasă câștigători sau măcar să nu piardă, ceea ce nu este corect. Așadar, conflictele în mediul educațional sunt o provocare atât pentru cadrele didactice, cât și pentru elevi, iar faptul că acestea pot produce beneficii pentru actorii educaționali ne conduce la concluzia că ele vor continua să existe; și, fiind corect monitorizate, conflictele favorizează dezvoltarea armonioasă a personalității.

Vom remarca importanța cursului „Conflictologie”, citându-l pe autorul Marian-Valentin Grigoroiu [4, p. 247] care face referință la lucrarea autoarelor Helena Cornelius, Shoshana Faire „Știința rezolvării Conflictelor” (1996), confirmând și susținând argumentat că: „La intersecția mai multor științe – psihologia, sociologia, pedagogia, dreptul, politologia, managementul, etica și nou-constituita creatologie, fiind cele mai implicate – este în curs de structurare o nouă disciplină – rezolvarea conflictelor (RC).” În viziunea noastră, avem, prin urmare, de-a face cu o perspectivă de formare în domeniul educației pozitivistice, iar drept exemplu poate fi experiența autoarelor Stella Cornelius și Helena Cornelius, care în 1994 au organizat *Rețeaua Internațională pentru Rezolvarea*

*Conflictelor* (CRN), având drept scop cercetarea, dezvoltarea, predarea și implementarea teoriei și practicii rezolvării conflictelor printr-o rețea națională și internațională [2].

Potrivit autorului Marian-Valentin Grigoroiu [4, p. 252], *Rețeaua Internațională pentru Rezolvarea Conflictelor* (CRN) oferă nouă categorii de servicii, printre care formarea profesorilor pentru rezolvarea conflictelor, grupe de consultanță, resurse (cărți, manuale, casete audio și video), asistență pentru predarea rezolvării conflictelor în învățământul școlar, proiecte speciale (de exemplu, rolul mass-media în rezolvarea conflictelor, analiza problemelor fierbinți din punctul de vedere al rezolvării conflictelor, managementul conflictelor, activități internaționale), sprijinirea profesioniștilor în rezolvarea conflictelor, organizarea de workshop-uri publice pentru industrie, administrația de stat, organizații profesionale și persoane particulare. Ca o generalizare la cele consemnate până acum, putem spune 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. Unul dintre obiectivele principale ale cursului „Conflictologie” este de a învăța să rezolvăm constructiv conflictele, iar înainte de toate să ne întrebăm dacă cumva există o soluție general valabilă pentru rezolvarea tuturor conflictelor. Așadar, procesul de rezolvare a conflictelor nu este deloc ușor și depinde întotdeauna de numeroși factori: tipologia, structura, cauzele, etapa conflictului, personalitatea celor implicați în conflict, cultura și educația lor, experiența de rezolvare a conflictelor, atitudinile și valorile morale, motivația, nevoile, interesele etc. Cu certitudine, conflictul necesită să fie rezolvat nemijlocit de către toți participanții implicați, întrucât doar aceștia vor alege soluția convenabilă și își vor asuma responsabilitatea privind decizia finală. Toate cele menționate mai sus ne direcționează spre importanța modelelor în acest domeniu, insistând asupra eficienței activităților educaționale orientate spre cunoașterea principiilor de rezolvare constructivă a conflictelor.

**În concluzie**, atât situațiile conflictuale, cât și situațiile de criză sau bullying-ul constituie pentru cadrele didactice unele dintre cele mai grele teste de abilitate profesională și deontologie. De asemenea, se conturează tot mai mult ideea că, indiferent dacă un conflict este nesemnificativ, adică constă într-o simplă neînțelegere ori este o adevărată bătălie, rolul cadrului didactic nu este de a culpabiliza, de a blama, de a stigmatiza persoanele și faptele, ci de a accentua ideea de cooperare pentru a asigura respectarea drepturilor copiilor. Așadar, deducția ce se reliefează în acest câmp de idei ne indică importanța formării cadrelor didactice pe dimensiunea utilității cursului „Conflictologie” din perspectiva asigurării drepturilor copilului.

#### **Referințe bibliografice:**

1. Adler A. *Psihologia școlarului greu educabil*. București: Editura IRI, 1995.
2. Cornelius H., Faire Sh. *Știința rezolvării conflictelor*. București: EȘT, 1996.
3. Gordon Th. *Profesorul eficient: programul Gordon pentru îmbunătățirea relației cu elevii*. București: Editura Trei, 2011.
4. Grigoroiu M. *Crizele și conflictele contemporane*. București: Editura Ministerului. Administrației și Internelor, 2006.
5. Iucu R. *Managementul clasei de elevi: aplicații pentru gestionarea situațiilor de criză educațională*. Ed. a 2-a, Iași: Polirom, 2006.
6. Olweus D. *Bullying at school: wat we know and we can do*. Cambridge:Editura Blackwell. 1993.
7. Patrașcu D. *Managementul conflictului în sistemul educațional*. Chișinău: Reclama, 2017.
8. Țărnă E. *Conflictologia. Note de curs*. Chișinău: UPS „I. Creangă”. 2019.