

MANAGEMENTUL CONFLICTULUI EDUCAȚIONAL

THE MANAGEMENT OF AN EDUCATIONAL CONFLICT

ARINA ȚURCAN,

lector, magistrul în psihologie,
Academia de Muzică, Teatru și Arte Plastice

Conflictul este o caracteristică esențială a existenței umane. Acceptate sau negate, încurajate sau blamate, situațiile conflictuale reprezintă elemente omniprezente în viața noastră, generatoare de situații negative, dar și de progres. Conflictul este un concept complex, multidimensional, implicând variabile care acoperă toate aspectele comportamentului uman, valori, atitudini, convingeri, aptitudini cognitive și sociale.

În procesul educațional, atât în cadrul familiei cât și în școală există situații care pot degenera în conflicte pe care atât copiii, tinerii și adulții le resimt și care le influențează comportamentul prezent și viitor în societate.

Cuvinte-cheie: conflict, mediul educațional, conflict educațional, stări conflictuale, managementul conflictului.

The conflict is an essential characteristic feature of human existence. Accepted or denied, encouraged or blamed the situations of conflict represent ubiquitous elements in our life, generating both negative situations and those of progress. The conflict is a complex multidimensional concept implying variables that cover all the aspects of human behaviour, values, attitudes, convictions, cognitive and social aptitudes.

In the educational process, both within the family and school framework, there are situations that can degenerate into conflicts that the children, young people and adults experience and that influence their present and future behaviour in society.

Keywords: conflict, educational environment, educational conflict, conflict situations, management of a conflict.

Tradițional *conflictul* este perceput ca o stare de tensiune, agresivitate, violență și disconfort. O abordare similară a *conflictului* se face prezentă și în literatura de specialitate, în special la începuturile cronologice ale cercetării acestei problematice. L.A. Coser specifică că „*conflictul* este o luptă între valori și revendicări de statusuri, putere și resurse în care scopurile oponentilor sunt de a neutraliza, leza sau elimina rivalii“ [1, p. 3].

În prezent sensul termenului *conflict* și-a lărgit înțelesul, fiind eliminată semnificația de monopol al violenței și inclusă ideea de interdependență și colaborare. Astfel, *conflictul* este definit ca „o situație în care oamenii interdependenți prezintă diferențe (manifeste sau latente) în ceea ce privește satisfacerea nevoilor și intereselor individuale și interferează în procesul de îndeplinire a acestor scopuri“ [2, p. 3]

Observăm că *conflictul* nu presupune în mod obligatoriu doar aspecte negative, tensiune, ceartă sau confruntări fizice. Există și *conflicte* pozitive, care fie stimulează o discuție, dezbateri, fie asigură progresul, evoluția. Printre efectele pozitive ale conflictului putem menționa:

- creșterea interesului și motivației pentru schimbare;
- îmbunătățirea procesului de identificare a problemelor și a soluțiilor;
- creșterea coeziunii unui grup în cazul soluționării comune a conflictelor;
- dezvoltarea capacităților de adaptare a indivizilor la realitate;
- oferirea unor oportunități de cunoaștere și dezvoltare de deprinderi practice de soluționare a stărilor de incertitudine;
- dezvoltarea creativității și ingeniozității de a găsi soluții optime etc.

Concepțiile diferite asupra *conflictului* sugerează puncte de vedere diferite asupra surselor *conflictului*. Soluționarea eficientă a situațiilor *conflictuale* necesită identificarea și conștientizarea cauzelor care le-au generat, deoarece atât natura *conflictului*, cât și modalitățile ameliorative sunt dependente de cauze. Surse ale *conflictului* pot fi [3, p. 23-24]:

- a. diferențele și incompatibilitățile între persoane;
- b. nevoile, interesele umane;
- c. comunicarea;
- d. stima de sine;
- e. valorile individului;
- f. nerespectarea normelor explicite sau implicite;
- g. comportamentele neadecvate;
- h. agresivitatea;
- i. competențele sociale;
- j. cadrul extern;
- k. statutul, puterea, prestigiu, „principiile“;
- l. utilizarea și comunicarea culturii și informațiilor.

Sintagma „*managementul conflictelor*“ este analizată prin raportarea la rezolvarea conflictelor sau un management al situațiilor de criză. *Managementul conflictelor* o orientare relativ recentă în literatura de specialitate și face obiectul studiilor din domeniul sociologiei, psihologiei, pedagogiei. Toate aceste orientări, respectiv teoriile și strategiile practice oferite de aceste discipline sunt de natură să ne atragă atenția asupra importanței soluționării pașnice și pozitive a *conflictelor* și mai mult, să ofere repere importante în situațiile de criză determinate de *conflicte*.

În literatura de specialitate există multiple clasificări ale *conflictelor*. Din punctul de vedere al efectelor pe care le are asupra evoluției activității grupului *conflictele* se împart în funcționale și disfuncționale.

În funcție de subiecții implicați distingem *conflicte* intrinseci, individuale, interpersonale, între indivizi și grupuri și *conflicte* între grupuri.

Din punct de vedere al conținutului deosebim *conflicte* esențiale (de substanță) și afective.

În funcție de durata și modul de evoluție identificăm *conflicte* spontane, acute și cronice.

Diferențele criterii de clasificare a *conflictelor* și grupările rezultate ne vor ajuta la identificarea unei metode de management care să îmbunătățească performanța părții implicate. Poziționarea *conflictului* identificat în sistemul de clasificări permite abordarea sa pe baza unor sugestii oferite de teoria și practica domeniului, mizându-se pe obținerea unui efect pozitiv.

În procesul educațional, atât în cadrul familiei cât și în școală există situații care pot degenera în *conflicte* pe care atât copiii, tinerii și adulții le resimt și care le influențează comportamentul prezent și viitor în societate.

În *mediul educațional conflictul* implică o ciocnire de interese, sentimente, nevoi, idei, valori, atitudini opuse, greu de conciliat între profesori și educabilii lor, precum și opoziția dintre statusul și rolul fiecăruia dintre factorii educaționali. Toate tipurile de *conflicte*, pot fi întâlnite în *mediul educațional*, însă nu în formă pură, ci transformate și convertite de specificul contextului și mai ales de sursele care le generează.

Cu referire la tipologia *conflictelor* educaționale, în funcție de actorii implicați, remarcăm că există *conflicte* între studenți, pedagog-studenți, pedagog-părinți și între pedagogi.

Printre generatorii *conflictelor* între studenți enumerăm:

Atmosfera competitivă, stimulată de lipsa deprinderii de a lucra în echipă, inexistența încrederii în colegi și orientarea exclusivă spre succes și refuzul acceptării eșecului.

Atmosfera de intoleranță, generată de lipsa sprijinului reciproc între colegi, apariția resentimentelor față de capacitățile și realizările colegilor, lipsa prietenilor, singurătatea și izolarea de grup.

Comunicarea neconstructivă care reprezintă o consecință a lipsei abilităților de comunicare constructivă, de a asculta, de a își exprima nevoile și dorințele, neînțelegerea sau înțelegerea greșită a intențiilor, sentimentelor, nevoilor și acțiunilor celorlalți.

Exprimarea nepotrivită a emoțiilor, determinată de incompetența de exprimare a supărărilor sau nemulțumirilor într-un mod neagresiv și/sau suprimarea emoțiilor.

Absența priceperilor de rezolvare a conflictelor, fiind utilizate frecvent modalități agresive și nu creative.

Sursele *conflictului* între student-pedagog pot fi: utilizarea puterii în mod discreționar, cu scopul de a evidenția lipsa de putere a studenților; autoritarismul relației pedagog-student; comunicarea ineficientă.

Conflictul între student profesor poate fi aplanat prin

- a. stabilirea regulilor cu ajutorul grupului de studenți;
- b. prezentarea listei de reguli grupului și explicarea rațiunii fiecărei reguli;
- c. stabilirea împreună a consecințelor pentru încălcarea regulilor.

Conflictele între pedagogi pot fi de natură personală sau profesională. Acest tip de conflicte pot fi aplanate prin îmbunătățirea comunicării, creșterea cooperării și toleranței față de ideile diferite ale altor persoane, precum și prin oferirea de soluții concrete profesorilor în privința modului în care ați lucrat cu unii studenți dificili, la care predați și dvs. sau la care îi observați pe colegi.

În problematica tratării *conflictului* în *mediul educațional* delimităm aspecte privind provocarea și rezolvarea conflictelor prin strategii: [4, p. 74-75]

- de stimulare a conflictului;
- de prevenire a conflictului;
- de reducere a conflictului;
- de rezolvare a conflictului.

După abordarea *conflictului* în mod general, pentru a analiza specificul acestuia în contextul educațional, ne-am propus a realiza un studiu în rândul studenților AMTAP.

Demersul empiric s-a concretizat în analiza generatorilor de *conflict* și a modalităților de soluționare a acestora în viziunea studenților AMTAP.

Obiectivele specifice ale cercetării sunt:

1. Realizarea unui studiu privind percepția studenților AMTAP asupra generatorilor de *conflict*;
2. Studiarea modalităților de soluționare a *conflictelor* de către studenții AMTAP.

Instrumentul utilizat în cercetare a fost chestionarul care a urmărit următoarele aspecte:

- împrejurările cele mai frecvente generatoare de *conflicte* între student-student; student-profesor;
- modalitățile cele mai frecvente de soluționare a *conflictelor* apărute între student-student; student-profesor;
- efectele psihologice ale *conflictelor*;
- interesul exprimat de studenți pentru problematica *conflictului*.

Chestionarul a fost alcătuit din trei itemi principali, prin care s-a căutat punerea în evidență a cauzelor, formelor de manifestare și modalităților de rezolvare a *conflictelor*.

În cadrul interviurilor s-a urmărit verificarea parțială a opțiunilor menționate în chestionar, evidențierea unor cazuri concrete de *conflicte* și a unor concluzii din experiența studenților.

Eșantionul a fost constituit din 75 studenți, respectiv 24 băieți și 51 fete. Studenții implicați în cercetare își fac studiile la secția yi în anul II-III, la următoarele facultăți: arte instrumentale, arte vocale, arte plastice, arte dramatice.

Informațiile obținute în urma interviurilor, vor fi prezentate sub formă prelucrată în diagramele de mai jos.

În baza datelor primite la itemul ce reflectă generatorii de *conflict* în *mediul educațional* conchidem următoarele: 41% din respondenți au enunțat comunicarea ineficientă, 32% au indicat utilizarea puterii în mod discreționar cu scopul de a evidenția lipsa de autoritate a studentului, 19% din studenți s-au pronunțat pentru autoritarismul relației pedagog-student, 8% au precizat alte cauze. Rezultatele interviurilor sunt indicate în diagrama de mai jos.

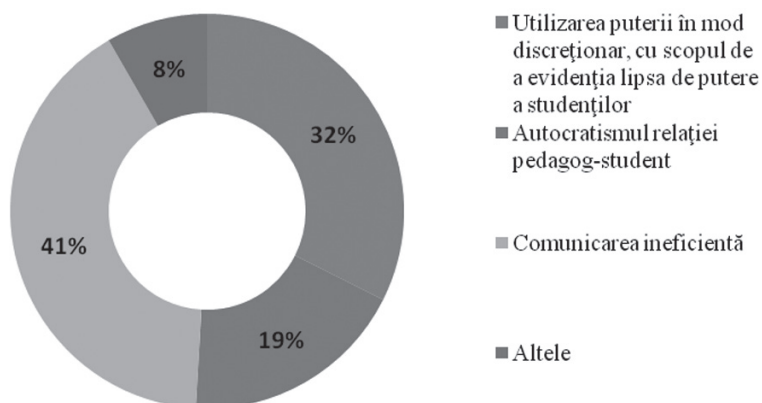


Diagrama 1. *Generatorii de conflict în mediul educațional.*

Cu referire la modalitățile de soluționare ale *conflictelor* apărute între studenți, respondenții au indicat că încearcă cu calm și prin negociere să identifice o cale de compromis (52%), precum și prin indiferență (21%), prin discuții în contradictoriu (17%) și altele (10%). Rezultatele interviurilor sunt prezentate în diagrama de mai jos.

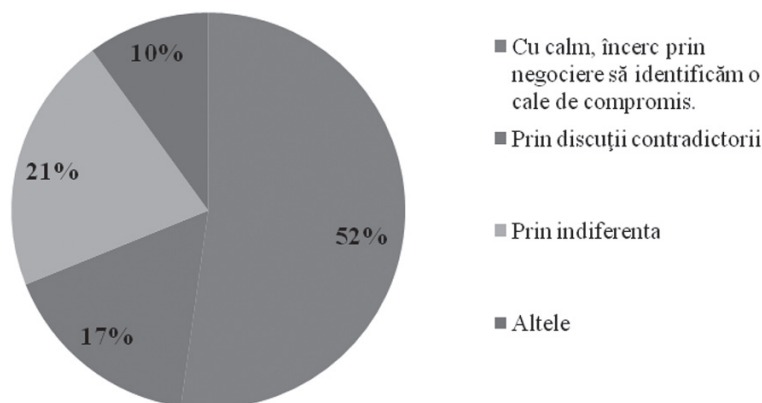


Diagrama 2. *Modalități de soluționare ale conflictelor apărute între studenți.*

La întrebarea cum soluționează *conflictele* apărute între profesor-student respondenții au indicat: cu calm, încercăm să identificăm o cale de compromis (48%), în nici un fel pentru că oricum profesorul va obține dreptate (27%), prin discuții în contradictoriu (11%), prin indiferență (7%) și altele (7%). Rezultatele interviurilor sunt reflectate în diagrama prezentată mai jos.

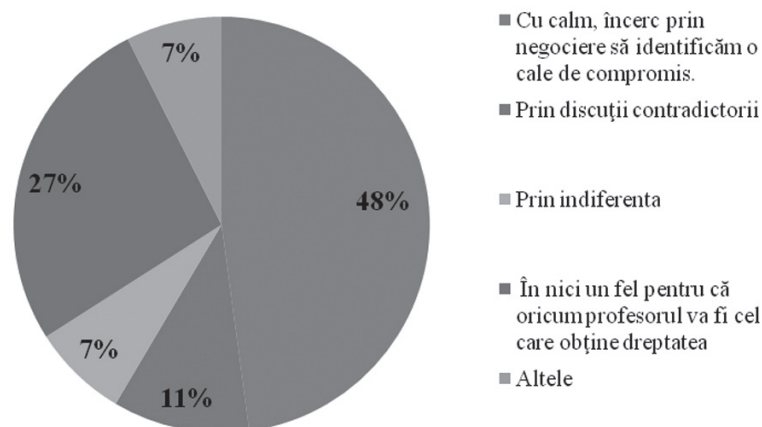


Diagrama 3. *Modalități de soluționare ale conflictelor apărute între profesor — studenți.*

Concluzii:

Prin analiza variatelor definiții și interpretări date *conflictului* am pus în evidență faptul că acest concept nu este unul static, ci unul care a cunoscut interpretări și îmbunătățiri succesive.

Conflictul este perceput drept orice formă modificată, afectată, alterată, negativată a relațiilor interpersonale, comparativ cu modul în care sunt ele acceptate sau așteptate în contextul educațional respectiv.

Persoanele antrenate în *conflicte* resimt mai ales regret, semn al unor potențiale procese de constiință menite să amelioreze conduitele ulterioare.

În practica soluționării *conflictelor* prezintă interes analiza tipului de *conflict*, identificarea modelului funcțional după care se desfășoară, adaptarea strategiei de soluționare la caracteristicile părților implicate în *conflict* și la situația contextului organizațional.

Rezultatele demersului empiric realizat în rîndul studenților AMTAP denotă că în procesul de aplanare a *conflictelor* predomină evitarea sau acomodarea, ca efect al lipsei de pregătire în domenii cum ar fi comunicarea interpersonală, *managementul conflictelor*.

Pentru a dezvolta un management eficient al schimbărilor și soluționării *conflictelor* în *mediul educațional*, este necesar un efort de dezvoltare a acelor laturi ale culturii care pot susține implementarea schimbărilor în instituție, fiind în același timp favorabile unei abordări controlate și orientate a *conflictelor*.

Referințe bibliografice

1. COSER, L.A. *Continuities in the Study of Social Conflict*, New York: Free Press, 1967.
2. DONOHUE, W. A.; KOLT, R. *Managing interpersonal Conflict*, Newbury Park: Sage Publications, 1992.
3. STOICA-CONSTANTIN, A. *Conflictul interpersonal. Prevenire rezolvare și diminuare a efectelor*, Iași: Polirom, 2004.
4. PANIȘOARĂ, I. O. *Comunicarea eficientă. Metode de interacțiune educațională*, Iași: Editura Polirom, 2003.