

MANAGEMENTUL PREVENIRII ȘI SOLUȚIONĂRII CONFLICTELOR ÎN INSTITUȚIILE DE ÎNVĂȚĂMÂNT PREUNIVERSITAR

Pavel GUITU, Facultatea de Psihologie și Științe ale Educației

Într-o colectivitate umană trebuie să acceptăm conflictele ca fiind absolut normale, iar rezolvarea lor trebuie să fie un proces de grup, deoarece orice grup uman cuprinde membri cu personalități diferite, cu motivații diferite și cu un potențial de muncă și creație care variază în limite foarte largi. La aceste aspecte se adaugă faptul că epoca spre care se îndreaptă societatea contemporană este una a schimbărilor profunde desfășurate la intervale scurte de timp. O epocă despre care putem spune că este dominată de accelerarea continuă a ritmului de viață a omenirii.

Școlii îi revine sarcina de a pregăti viitorul adult astfel încât să fie gata pentru a preîntâmpina conflictele cu care se confruntă și a le evita atunci când e cazul, sau cel puțin a le rezolva în cel mai bun mod, astfel încât el, precum și cei implicați să nu fie stopați în acest proces de schimbare și de evoluție și, deci, de dezvoltare personală.

Este adevărat că atât noi, cât și elevii noștri, suntem martorii și, uneori, chiar produsul manifestărilor prin care conflictele sunt soluționate impropriu și, în acest sens, se soldează cu repercursiuni asupra tuturor persoanelor implicate. Este adevărat că atunci când oamenii se gândesc la conflict cuvintele care le vin în minte sunt „ceartă”, „scandal”, chiar „violență”.

Diversi specialiști care au studiat domeniul conflictului – Helena Cornelius, Shoshana Faire Cristea D. – impun noțiunea de **control al conflictului** care acoperă conceptele de management și rezolvarea conflictului.

Allan Tidwell subliniază că în cazul conflictelor manageriale (gestionate) aspectele negative ale conflictului sunt doar atenuate, în timp ce rezolvarea conflictului presupune eliminarea totală a aspectelor negative. Cu referire la aceste două concepte, D.Cristea utilizează noțiunea de control al conflictului desemnând un continuum comportamental care vizează trecerea graduală de la gestionarea la rezolvarea unui conflict.

Conflictul în instituțiile de învățământ preuniversitar reprezintă o stare de disfuncționalitate în viața și activitatea școlară și are loc între actorii educaționali, conflictele se pot desfășura în mod manifest, sau latent, pot lua forma unor certuri, contraziceri, manifeste agresive, refuzul asumării unor obligații de rol, care ar putea și mai mult să agraveze situația.

În cadrul acestei cercetări ne-am propus să aplicăm un program de training prin care dorim să influențăm modul în care indivizii se raportează la conflict și formarea de noi deprinderi adecvate de soluționare a conflictelor. La fel, prin participarea eșantionului la programul de training privind strategii eficiente de soluționare a conflictelor, s-a urmărit și importanța unei baze teoretice corecte privind conflictul, a unor tehnici multiple de soluționare, a unei comunicări eficiente și a recunoașterii efectelor pozitive ale conflictelor: creșterea motivației pentru schimbare, îmbunătățirea identificării problemelor și a soluțiilor, creșterea coeziunii unui grup după soluționarea comună a conflictelor, creșterea capacității de adaptare la realitate, oportunitatea de cunoaștere și dezvoltare de deprinderi, dezvoltarea creativității.

Eșantionul pe care ni l-am propus reprezintă 15 elevi selectați ai claselor a X-a și a XI-a, din I.P. Liceul Teoretic „Nicolae Donici”,

s.Dubăsarii Vechi, r.Criuleni. Instrumente cu care am operat la etapa experimentală au fost *Chestionarul asupra situațiilor conflictuale* și *Testul Thomas-Kilmann*. În vederea realizării obiectivelor propuse, pentru a identifica tendința abordării situațiilor conflictuale, am administrat *Chestionarul asupra situațiilor conflictuale*, fără timp limită, fără explicații suplimentare, fără discuții în colectiv, bazându-ne doar pe sinceritatea respondenților. *Testul Thomas-Kilmann* de abordare a conflictelor a fost destinat evaluării comportării individului în situații conflictuale. Acest chestionar a fost administrat în două etape: pretest și posttest. Rezultatele obținute în urma aplicării testului *Thomas-Kilmann*, înainte și după sesiunile de training au evidențiat o diferență semnificativă a rezultatelor ce țin de modul de abordare și stilurile de comportament în situațiile conflictogene. S-au observat cu ușurință răspunsurile oferite de participanții training-ului și dinamica schimbării rezultatelor posttest, comparativ cu rezultatele pretest. Ca rezultat al datelor obținute, cu ușurință, prin intermediul interpretării, s-a monitorizat o schimbare radicală a abordării conflictelor și a atitudinii față de situațiile conflictuale în general.

Analiza rezultatelor obținute în urma demersului experimental a demonstrat diferite reacții asupra unui conflict, strategiile și stilurile de comportament abordate fiind diferite în funcție de personalitate, fiecare având un grad de predispunere individual. Cu ușurință s-a observat că viziunile asupra conflictelor, de orice gen și relație, s-au schimbat radical și la fel s-a schimbat și modul de abordare a acestuia. Chiar dacă inițial elevii aveau o predispunere neconstructivă, atunci când se ciocneau de situații conflictuale, aceștia au demonstrat în mare măsură, că printr-un management eficient al conflictelor pot să soluționeze conflictul în mod pașnic, fiind sinceri dispuși spre comunicare.

Deși unele abordări s-au schimbat esențial pe parcursul sesiunilor de training, altele au suportat schimbări nesemnificative, astfel elevii au conștientizat că evitarea unui conflict nu este o abordare corectă, însă colaborarea este dimensiunea cea mai acceptabilă în situații conflictogene. La fel se evidențiază o schimbare a viziunii elevilor, aceștia privind conflictul în mod constructiv, dar nu distructiv, ceea ce elimină din start barierele și impedimentele care ar putea afecta soluționarea practică a situațiilor conflictuale.

Prin intermediul sesiunilor de training, important a fost, ca elevii să conștientizeze și să aleagă nu doar o opțiune de soluționarea a conflictelor și cu aceasta să opereze în permanență, dar să aleagă opțiunea și strategia optimă pentru situația conflictogenă cu care se confruntă la moment. Este cert că fiecare opțiune este utilă în diferite situații conflictogene, care se manifestă printr-o multitudine de forme, după cum arată cercetarea dată.

Esențialmente, rezultatele obținute ne permit să elaborăm următoarele recomandări: comunicarea în cadrul relației profesor – elev și elev – elev, a problemelor existente, în momentul când a apărut problema, comunicarea empatică; ascultarea activă în orice tip de relație pentru a da importanță ideilor interlocutorului, ceea ce va spori încrederea în sine a tuturor actorilor educaționali și va diminua starea de tensiune, care poate declanșa un conflict; manifestarea sistematică a interesului față de o altă persoană, ceea ce va amplifica abilitățile de abordare colaborativă a situațiilor conflictuale; stabilirea responsabilităților, sarcinilor fiecărui membru atunci când este vorba de lucru în grup sau o activitate comună cu colegii de clasă sau prieteni. Acest lucru va face să dispară anumite neînțelegeri între semeni.

Referințe:

1. HELENA, C., SHOSHANA, F. *Știința rezolvării conflictelor*. București: Știință & Tehnică, 1996.
2. NEVEANU, P.P. *Dicționar de psihologie*. București: Albatros, 1978.
3. PRUTIANU, S. *Comunicarea interumană și negocierea afacerilor*. Iași: Editura Universității „Al. I. Cuza”, 1996.
4. STOICA-CONSTANIN, A. *Psihosociologia rezolvării conflictelor*. Iași: Polirom, 1998. 290 p.
5. SHAPIRO, D. *Conflictul și comunicarea. Un ghid prin labirintul artei de a face față conflictelor*. Editura Arc, 1998.
6. RUTH, M. *Transformarea nonviolentă a conflictelor. Manual de training pentru un curs de formare a formatorilor*.