

Managementul conflictelor în instituțiile școlare

Profesor pentru învățământ preșcolar, Daniela VLAICU
Grădinița cu program prelungit *Dumbrava minunată* Tulcea

“Nu putem trăi în conflict cu noi înșine.”

Octavian Paler

Conflictul este o componentă naturală a existenței cotidiene în general și a realității școlare în special. În intervențiile lor în situațiile de „microcriză educațională” (indisciplină, violență, non - implicare, comunicare blocată), cadrele didactice sunt puse în situația de a demonstra abilități și strategii de management educațional, ținând cont de faptul că nu educă numai de la catedră sau în clasă, ci prin fiecare contact relațional cu copiii.

“Conflictele - în accepțiunea modernă - există atunci când două părți (persoane sau organizații) aflate în interdependență sunt aparent incompatibile din cauza percepției diferite a scopurilor, valorilor, a resurselor sau a nevoilor. Această perspectivă bazată pe interdependența părților relevă și necesitatea controlului asupra tipului de interacțiune psihosocială a părților.”

În definiția clasică, conflictul reprezintă o opoziție deschisă, o luptă între indivizi, grupuri, clase sociale, partide, comunități, state cu interese economice, politice, religioase, etnice, rasiale etc. divergente sau incompatibile, cu efecte distructive asupra interacțiunii sociale.

Conflictul poate fi abordat și din punctul de vedere al șanselor oferite pentru maturizare și dezvoltare prin educație. Capacitatea de a aborda conflictele în mod constructiv contribuie pe de o parte la sănătatea individuală a elevilor, pe de alta parte, pe termen lung și aplicată la scară planetară are efecte asupra sănătății umane în întregul ei.

Acceptarea conflictului ca instrument de schimbare poate deveni un puternic atu competițional în procesul de adaptare și integrare al elevilor. Utilizarea unor strategii de intervenție cu privire la managementul clasei este o artă care ține de măiestria și harul didactic al profesorului. Cadrul didactic trebuie să aibă în vedere faptul că modul în care desfășoară activitățile de învățare în clasă, sistemul de evaluare și chiar propria lui conduită pot să acționeze asupra performanței școlare și asupra formării personalității elevului.

Când analizează și descoperă sursele unui conflict, oamenii își pot forma și dezvolta o metodă de a face față conflictului însuși. De exemplu :

- Când rădăcina conflictului este reprezentată de valori diferite, ei ar putea să încerce să înțeleagă și să respecte punctele de vedere ale celorlalți asupra situației respective.
- Dacă este vorba de percepțiile diferite pe care le avem asupra lucrurilor, oamenii pot încerca să-și clarifice propriile puncte de vedere și să ofere celorlalți informații corecte, pentru a evita neînțelegerile.
- Când este vorba de interese diferite, oamenii pot încerca să și le facă reciproc cunoscute și să încerce să găsească o soluție care să-i mulțumească pe toți.

Sub îndrumarea directă a profesorului, ce posedă atributele maturității și experienței, conflictele dintre elevi pot deveni pozitive, creative, dacă cei implicați doresc să le rezolve sau să le valorifice în acest sens. Elevii vor reuși singuri atenuarea și chiar stingerea conflictelor prin negociere, prin discuții cordiale, deschise, echilibrate. Mediarea, negocierea devin în universul școlii dar și al societății de

astăzi cele mai eficiente metode de a asigura o bună comunicare între indivizi cu mentalități antagonice, cu sisteme diferite de aspirații și așteptări.

Pentru ca profesorul să acționeze pentru prevenirea și soluționarea conflictelor, este necesar ca acesta să le recunoască și să le cunoască stadiile de evoluție.

Elementele după care poate fi recunoscut conflictul sunt: disconfortul, incidentul, neînțelegerea, tensiunea și criza.

Disconfortul este o senzație intuitivă conform căreia, ceva nu este în ordine, chiar dacă nu se poate spune ceva anume. Este greu de precizat ce se întâmplă pentru că nu a fost nimic spus. Este un moment în care profesorul poate să găsească o cale de acțiune pentru prevenirea conflictului sau nu are altceva mai bun de făcut decât să aștepte în stare alertă ceea ce se va întâmpla.

Incidentul presupune petrecerea unor fapte mărunte, de exemplu un schimb de replica care întrisează sau irită, dar nu are persistență și se uită într-o perioadă scurtă de timp. Un incident poate fi o problemă simplă dacă se rezolvă prin comunicarea elementelor care au deranjat, a așteptărilor, prin explicații, rugăminți, promisiuni, etc. Dacă incidentul este prost perceput, atunci poate să fie escaladat.

Neînțelegerea poate fi generată de o comunicare defectuoasă. Atunci când se trag concluzii eronate înseamnă că și-au făcut loc prejudecățile, minciuna, agresivitatea, etc.

Tensiunea se instalează în momentul în care percepția acțiunii unei persoane este distorsionată. Atitudinile negative și ideile fixe prezente de ambele părți devine o sursă permanentă de teamă, de frică. Sentimentele față de persoana în cauză se înrăutățesc și lipsește doar scânteia care să conducă la inflamarea situației.

Criza este manifestarea cea mai evidentă a conflictului. Este momentul în care se întrerupe o relație și apar diferite manifestări de violență verbală sau fizică. Comportamentul poate deveni violent, deoarece scapă de sub controlul rațiunii, fiind dominat de impulsurile emoționale.

Șansele de soluționare a unui conflict sporesc, dacă atenția cade asupra problemei și nu a persoanelor implicate. Dacă două persoane au ajuns la un conflict, chiar dacă au fost prietene înainte, relația dintre ele poate avea doar următoarele sensuri: câștigă amândouă, pierde amândouă, una câștigă și cealaltă pierde.

Evitarea, abandonul, amânarea sau ignorarea conflictului este tot o modalitate de abordare a conflictului. Una dintre părțile implicate nu recunoaște prezența conflictului și se retrage din teamă de consecințele pe care le-ar avea. De multe ori, retragerea este realizată cu intenția de a-l face și pe celălalt să se răzgândească și să se retragă. O astfel de procedură poate conduce la alimentarea tensiunii și conflictul ar putea să izbucnească mult mai puternic și cu consecințe mult mai păgubitoare pentru individ și pentru grupul din care face parte. De aceea, consider că este recomandabil ca profesorul să fie tot timpul în stare de alertă și să intervină imediat ce a perceput existența unui conflict.

Ajustarea sau reprimarea, presupune refuzul părților de a lua act de existența unui conflict pentru păstrarea relațiilor de armonie în cadrul grupului. Reprimarea poate fi potrivită când există un dezacord mai puțin important care poate să amenințe atmosfera liniștită din viața unui grup. Dacă se păstrează tăcerea, cealaltă parte nu știe ce gândești, dezavantajul fiind că se reprimă comunicarea.

Câștigător-învingător, este o modalitate de abordare a unui conflict ca urmare a puterii unui sistem ierarhic care poate lua o decizie, de soluționare doar în favoarea unei părți, cealaltă fiind complet nesatisfăcută. O asemenea strategie este considerată un eșec, deoarece persoana care a pierdut are sentimentul frustrării, poate deveni necooperantă sau sursă a unor viitoare conflicte. De exemplu, doi elevi se încaieră, se lovesc, își rup hainele. Deși unul a inițiat conflictul, nu poate fi numai el vinovat, deoarece o criză nu izbucnește din senin. Între cei doi au existat tensiuni mai vechi, pe care profesorul trebuie să le analizeze. Dacă scade nota la purtare numai celui care a făcut primul un act agresiv, profesorul comite o eroare de management al conflictului.

Câștig-câștig, este o strategie în care o parte implicată ia în considerare nu numai ce dorește ea, ci și dorințele celeilalte părți. Aceasta înseamnă o altă abordare mentală conform căreia, dacă o

persoană câștigă, nu înseamnă ca să piardă cealaltă, astfel ambele părți au de câștigat dacă se avansează unele idei de soluționare cum ar fi cooperarea, lucrul ca parteneri și nu ca adversari.

Compromisul, reprezintă o altă modalitate de depășire a unei stări conflictuale, atunci când ambele părți nu pot să obțină integral ceea ce doresc, conducând la soluția câștig-câștig, adică mulțumirea ambelor părți. Compromisul presupune un dezacord minor și poate prezenta și el dezavantajul că una dintre părți își poate supraevalua poziția, considerându-se generoasă, situație care poate alimenta, în timp, tensiunea, mai ales că, deși a acceptat, consideră că a fost dezavantajat.

Consider că managementul conflictelor este un element foarte important al realizării coeziunii sociale, de aceea tema trebuie prezentată atât la cursurile de formare a tinerilor profesori, dar și la cele de formare continuă pentru profesorii cu mai multă experiență didactică.

Bibliografie

Stoica-Constantin, Ana, 2004, Conflictul interpersonal, Ed. Polirom, Iași
Ulrich, Cătălina , 2000, Managementul clasei de elevi – învățarea prin cooperare, Ed. Corint, București.