

CZU: 37.01:316.48

DOI: 10.36120/2587-3636.v34i4.42-53

## VALORIFICAREA EDUCAȚIEI PENTRU REZOLVAREA CONFLICTELOR ȘI A COMUNICĂRII PERSUASIVE ÎN PREVENIREA VIOLENȚEI ÎN MEDIUL ȘCOLAR

Andra-Mirabela ADĂSCĂLIȚEI, prof., dr.

<https://orcid.org/0000-0003-2615-8677>

Școala Profesională Specială „Ion Pillat”, Dorohoi  
Botoșani, România

**Rezumat.** Constatăm că, în ultima perioadă, sistemele de învățământ din România și Republica Moldova au fost supuse unor schimbări generate de transformări ale contextului (*aparitia pandemiei de COVID-19*), ale tehnologizării și ale rapidității de a face față unor exigențe privind creșterea rezultatelor academice. Astfel, școala se confruntă cu creșterea absenteismului și a riscului de abandon școlar, scăderea motivației pentru învățare, creșterea incidenței conflictelor și diversificarea formelor de manifestare a violenței. Lucrarea de față își propune o teoretizare despre educația pentru rezolvarea conflictelor și comunicarea persuasivă, dar și prezentarea unui studiu derulat pentru a investiga opinia generală a elevilor privind conflictele și rezolvarea acestora în mediul școlar.

**Cuvinte-cheie:** conflict, comunicare persuasivă, educația pentru rezolvarea conflictelor, violență.

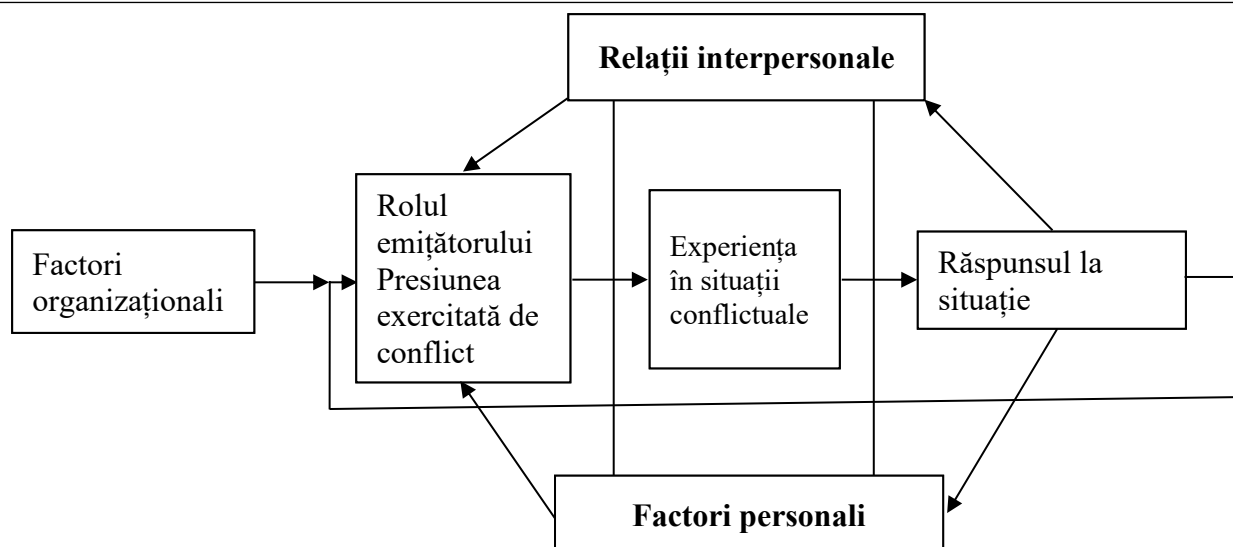
## VALUATION OF EDUCATION FOR CONFLICT RESOLUTION AND PERSUASIVE COMMUNICATION IN THE PREVENTION OF VIOLENCE IN THE SCHOOL ENVIRONMENT

**Abstract.** We find that, recently, the education systems in Romania and the Republic of Moldova have been subject to changes generated by changes in the context (the emergence of the COVID-19 pandemic), in technology and in the speed of dealing with demands regarding the increase in academic results. Thus, the school is faced with the increase in absenteeism and the risk of dropping out, the decrease in motivation for learning, the increase in the incidence of conflicts and the diversification of forms of violence. The present work proposes a theorization about education for conflict resolution and persuasive communication, but also the presentation of a study carried out to investigate the general opinion of students regarding conflicts and their resolution in the school environment.

**Key words:** conflict, persuasive communication, conflict resolution education, violence.

Existența unei clase de elevi este marcată de alternanța perioadelor de acalmie, funcționalitate și performanță cu cele de tensiune, criză, anomie. Conflicturile între elevi sunt destul de frecvente, fiind legate de situații cotidiene, cu caracter efemer, izbucnesc pe neașteptate și se desfășoară mai mult sau mai puțin violent.

Parafrazându-l pe I.O. Pânișoară, remarcăm că „o schemă generală a factorilor principali care sunt implicați în apariția și dezvoltarea conflictului o regăsim la D.M. Wolfe și J. D. Snoek; cei doi autori se centrează asupra conflictului de rol, dar considerăm că această matrice este utilă și în analiza conflictului văzut în sens larg” [11, p. 159], deci și a conflictului din mediul educațional și pe care o redăm în Figura 1.



**Figura 1. Factori implicați în apariția și dezvoltarea conflictului**

[adaptare după I.O. Pânișoară, 11]

În figura de mai sus se observă o relație de cauzalitate existentă între rolul emițătorului (cadrul didactic sau elevul), experiența în situații conflictuale (bineînțeles că profesorul deține o experiență bogată în rezolvarea conflictelor, iar un elev este cu o experiență redusă) și răspunsul la situație (profesorul acționează prin apelul la comunicare persuasivă, prin tact și competență; elevul poate răspunde vulcanic, agravând situația). Pe de altă parte, răspunsul la situație depinde de factorii personali, dar și de relațiile interpersonale. Factorii personali, alături de cei organizaționali (climatul din școală, implicarea școlii în promovarea unor atitudini nonconflictuale, climatul clasei) sunt răspunzători de măsura în care se resimte și presiunea exercitată de conflict asupra elevilor.

În ceea ce privește comunicarea persuasivă în rezolvarea conflictelor, A. Stoica-Constantin efectuează o analiză succintă privind potențarea puterii prin limbajul verbal, respectiv nonverbal [15, p. 44-46], pe care o prezentăm în Tabelul 1.

**Tabelul 1. Rolul limbajului verbal și nonverbal în comunicarea persuasivă**

A. Potențarea puterii prin limbajul verbal	B. Potențarea puterii prin limbajul nonverbal
<p>Există un limbaj prin care oamenii își diminuează puterea. Vorbitorii cu un statut slab al puterii (în special puterea personală /psihologică) au un stil al vorbirii care-i singularizează (Duck, 1998):</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- multe adjective și adverbe fără conținut (minunat, incredibil, uimitor)</li> <li>- forme optative (Aș putea? Vreți să?)</li> <li>- întrebări care solicită acordul (Nu-i așa?)</li> <li>- cuvinte care trădează lipsa implicării</li> </ul>	<p>Preluarea inițiativei: saluți primul, vorbești primul, conduci discuția prin întrebări și intervenții.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Strângerea mâinii (strângerea regală, cu mâna întinsă, pentru a-l ține la distanță pe interlocutor; palma în jos, pentru a-i întoarce palma în sus, ceea ce face ca el să primească de la creier un mesaj de submisivitate).</li> <li>• Atingerea: îl prindem de cot, îl batem ușor și protector în mijlocul spatelui, îi înconjurăm protector umerii cu brațul, îl ghidăm de la spate, prin împingerea ușoară.</li> <li>• Poziția staturală: stăm drept, cu umerii trași spre</li> </ul>

<p>(presupun, poate, se părea că...)</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- folosirea de mulți intensificatori (foarte, extrem de, absolut, total, real);</li> <li>- gramatică hipercorectă</li> <li>- utilizarea în exces a gesticii, ceea ce sugerează lipsa expresivității vorbirii</li> <li>- patternuri de intonație care sugerează scâncetul, tânguirea</li> <li>- neperseverarea în cazul în care sunt întrerupte</li> <li>- acceptarea vorbirii simultane.</li> </ul>	<p>spate, capul semeț, afișăm siguranță.</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Privirea în ochi, zâmbind.</li> <li>• Limbajul paraverbal: <ul style="list-style-type: none"> <li>o Însoțim vorbirea de mișcări sacadate ale corpului, degetului, palmei</li> <li>o Ne oprim arbitrar, plin de siguranță și îl privim în ochi; dacă este un grup, ne mutăm privirea de la unul la celălalt.</li> </ul> </li> <li>• Emoțiile: demonstrăm self-controlul prin mușcarea ușoară a buzei inferioare.</li> <li>• Mersul: <ul style="list-style-type: none"> <li>o brațele în mișcare; coatele în exterior</li> <li>o intrarea în sală, în grup – suntem primul; la ieșirea în grup din sală, să fim ultimul, împingându-l ușor ușurel pe cel din fața noastră cu mâna pe spate.</li> </ul> </li> <li>• Poziția: să fim pe ceva mai înalt (scaun, postament).</li> </ul>
---	---

În acest sens, Y. Ajzen (1992) precizează: „Comunicarea persuasivă implică folosirea mesajelor verbale pentru a influența atitudinile și comportamentul” [1].

*Comunicarea persuasivă* este prin urmare, o *modalitate* importantă în crearea unor soluții durabile între părțile aflate în conflict [7, p. 455]. Deși teoria și cercetarea privind persuasiunea au fost puse în practică în studiul negocierii, medierii și rezolvării conflictelor, examinarea de către M. H. Bazerman, J. R. Curhan, D. A. Moore și K. L. Valley [2]; D. G. Pruitt [12] a unor recenzii sugerează că cercetătorii conflictelor pot să nu fie, în mare măsură, conștienți de progresele actuale în înțelegerea persuasiunii. Sistemul educațional are nevoie de școli sigure și de medii de învățare care să susțină cooperarea. Astfel, se impune aplicarea comunicării persuasive de către cadrele didactice ca strategie de rezolvare a conflictelor între elevi prin măsuri care să asigure calitatea practicilor educaționale. În sprijinul acestei afirmații, A. Neculau se referă la rezolvarea conflictelor numai cu sintagma completă „colaborare și rezolvarea conflictelor” [apud 3, p. 137].

Studiind **documentele de politică educațională și cele curriculare** observăm că accentul este pus pe dimensiunea preventivă a conflictelor, și mai puțin pe cea rezolutivă. Pe de altă parte, în ceea ce privește fenomenul violenței în mediul școlar, este important ca educația pentru rezolvarea conflictelor să fie componentă integrantă în structura de bază a prevenției. „Chiar dacă rezolvarea conflictelor este departe de a fi soluția principală în prevenirea violenței, totuși ea joacă un rol semnificativ în strategia preventivă” [10, p. 279].

Rolul educației pentru rezolvarea conflictelor în prevenirea violenței se reflectă în necesitatea formării la elevi a unor capacități și abilități de aplicare a strategiilor utile în soluționarea conflictelor intra/interpersonale și intra/intergrup. „Educația pentru rezolvarea conflictelor transmite abilitățile necesare pentru implicarea în rezolvarea

creativă a problemelor. Părțile disputelor învață să-și identifice interesele, să-și exprime punctele de vedere și să caute soluții acceptabile mutual”, conform lui Lorenzon (2001), citat de S. Kapusuzoglu, fiind capabili să găsească puncte comune cu ceilalți, fiind capabili să reformuleze conflictul ca o problemă mutuală, să asculte activ, să dispună de abilități de inversare cu rol empatic și controlul impulsurilor [4, p. 3]. În aceste condiții, „rezolvarea conflictelor, folosită nu doar ca materie de învățare, ci și ca stil de viață, contribuie la îndeplinirea acestor obiective” [10, p. 280], argument pentru a conștientiza necesitatea dezvoltării competenței rezolutive.

În acest context, cercetătorul W. Doise remarcă drept pertinent răspunsul dat de M. Deutsch (1985) la întrebarea „Care sunt condițiile ce duc la un proces constructiv sau distructiv de soluționare a conflictului?”, formularea următoarei legi generale „proceesele și efectele caracteristice generate de un tip de relație socială sunt și acelea care tind să genereze acest tip de relație” [37]. Conform autorului K. Lewin [apud 9], *individul se află în trei situații conflictuale: 1) între două valențe pozitive de forțe egale; 2) între două valențe negative de forțe echivalente; 3) între două forțe opuse, una negativă, alta pozitivă*. Astfel, expunem descrierea sintetică a modelelor comportamentului și caracteristicile comportamentale ale personalității propuse de D. Patrașcu în consens cu ideile pe care le promovăm (Tabelul 2.).

**Tabelul 2. Modele de conduită în conflicte [10, p. 229]**

Nr. crt.	Modelul comportamentului	Caracteristici comportamentale ale personalității
1.	Constructiv	Tinde să elimine conflictul; e orientată spre găsirea soluției convenabile; se manifestă cu răbdare și autoreținere, cu bunăvoință față de adversar; e deschisă și sinceră, în comunicare e laconică și nu vorbește mult.
2.	Distructiv	Permanent tinde spre lărgirea și agravarea conflictului; permanent subestimează demnitatea partenerului, apreciază negativ personalitatea lui; își permite să învinuiască și să vadă neîncredere în adversar, încalcă etica comunicării.
3.	Conformist	Pasivă, înclinată spre cedări/concesii, nu este consecutivă în apreciere, raționamente, gânduri, conduită; ușor se conformă cu punctul de vedere al adversarului; se refugiază de la întrebările dificile.

Corelat acestei descrieri, „rezolvarea conflictului presupune conceperea unor strategii eficiente pentru a minimiza disfuncțiile conflictului și a maximiza funcțiile constructive ale conflictelor pentru a îmbunătăți învățarea și eficacitatea în organizație” [14]. Referindu-ne la mediul școlar, cu cât profesorii și elevii înțeleg mai bine natura conflictului, cu atât mai mult sunt capabili să gestioneze conflictele în mod constructiv.

Absența conflictului (de altfel, pur ipotetică și fantezistă) limitează considerabil oportunitățile de evoluție, indiferent de domeniul la care ne-am putea referi. Un individ pe deplin satisfăcut, blazat, excesiv de destins, ancorat exclusiv în momentul prezent este lipsit de orice motivație de schimbare și de evoluție [8, p. 26].

Pentru a investiga opinia generală a elevilor privind conflictele și rezolvarea acestora în mediul școlar, în anul școlar 2018-2019 am efectuat un studiu pe un lot format din 30 de elevi din clasele a V-a și a VI-a, de la Școala Gimnazială Nr. 1, Dorohoi. Situația desprinsă prin aplicarea unui chestionar alcătuit din 11 itemi, elaborat de noi (7 itemi cu alegere simplă, 4 itemi cu răspuns pe o scală Likert în 3 trepte), este prezentată mai jos:

La întrebarea „Ai aflat de conflicte sau manifestări conflictuale în școala ta?” răspunsul da a fost ales de 100% dintre elevi, iar la cea privind implicarea în conflicte de 66,7% (Figura 2.). Negreșit, răspunsurile nu par deloc surprinzătoare, însă este posibil ca elevii să se fi gândit la multitudinea de aspecte pe care le presupune un conflict și de aceea procentajul să fie atât de crescut. Totuși, se cuvine să recunoaștem potențialul conflictual al situațiilor determinate de relaționările interpersonale și de lipsa unei atitudini nonconflictuale a elevilor.

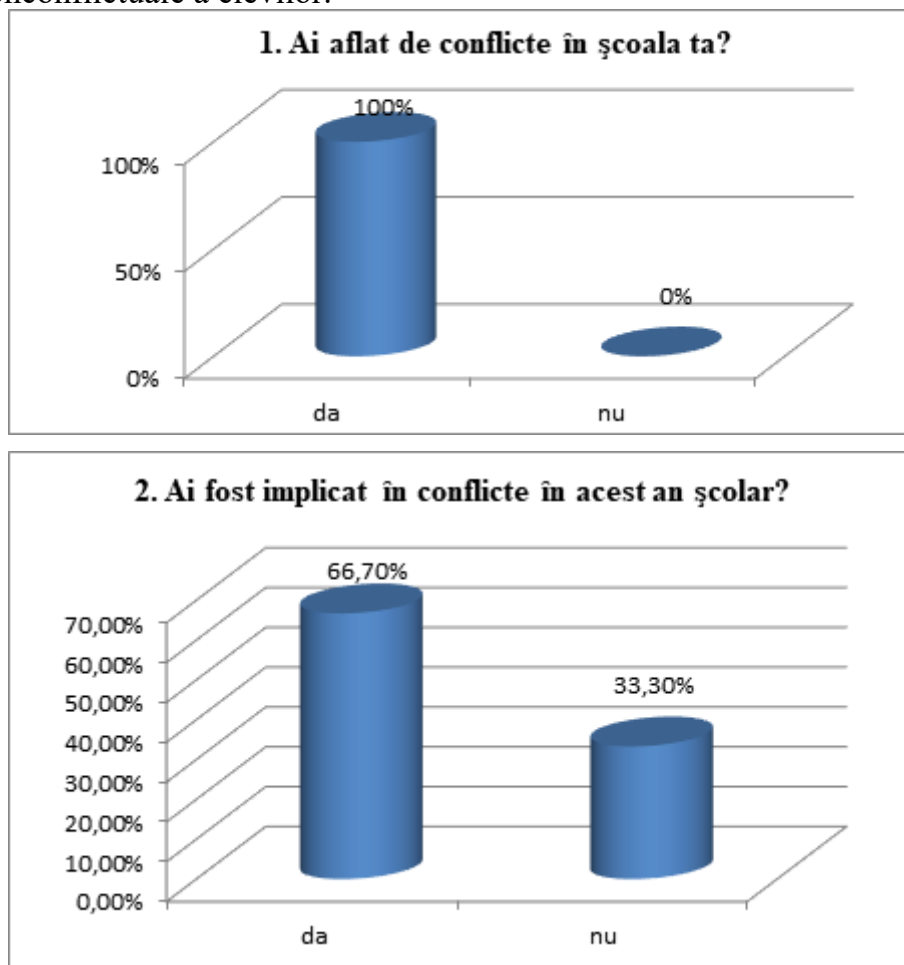
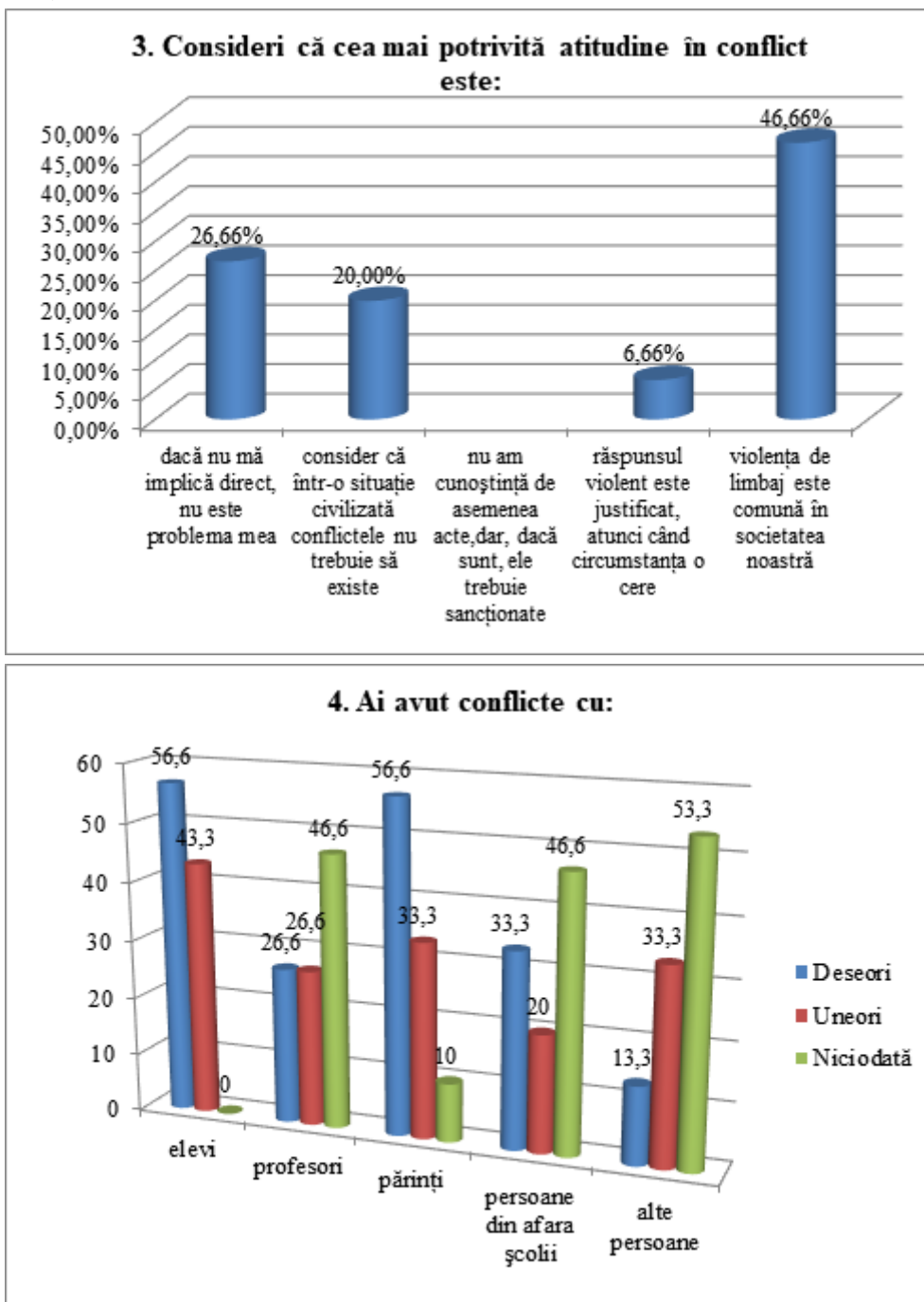


Figura 2. Rezultate vizând conflictele și implicarea în conflicte

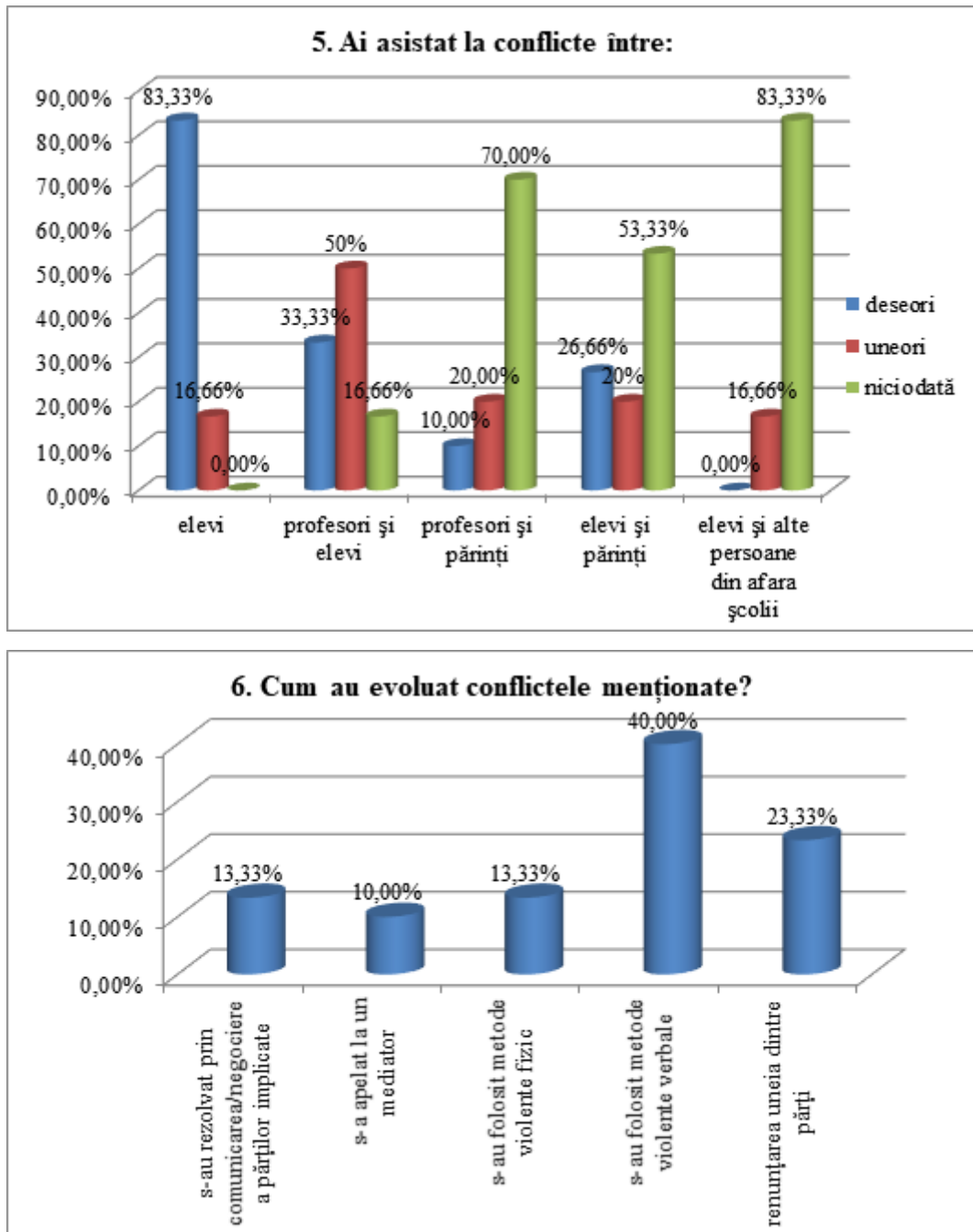
Referitor la conflictele care apar în școală, elevii consideră în procent de 46,6% că cel mai frecvent este apelul la violența de limbaj (Figura 3.), deoarece este un lucru des întâlnit în societatea noastră, ceea ce este destul de îngrijorător raportat la procentajul ridicat pe dimensiunea *deseori* a conflictelor înregistrate cu: elevii – 56,6%, profesorii – 26,6%, părinții -56,6%.



**Figura 3. Rezultate privind atitudinea într-un conflict**

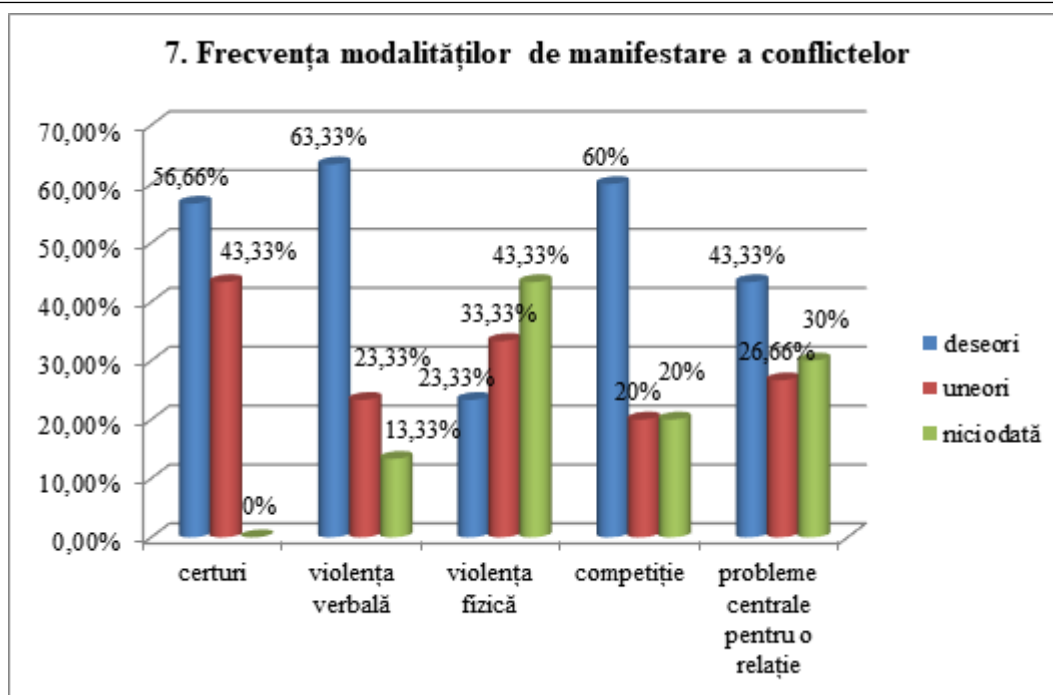
Referitor la investigarea situației privind prezența la conflicte ale unor persoane, cel mai frecvent elevii au indicat conflicte între alți elevi (83,3%) și uneori la conflicte între profesori și elevi (50%). Preponderent, în evoluția rezolvării conflictelor (reflectată în figura 4.), elevii declară că s-a apelat la metode violente verbale (40%), la renunțarea

uneia dintre părți (23,33%), s-au folosit chiar metode violente fizic (13,33%), s-au rezolvat prin comunicarea/negocierea părților implicate (13,33%) sau s-a apelat la un mediator (10%).



**Figura 4. Rezultate privind categoriile de persoane și modul cum au evoluat conflictele**

Modalitățile de manifestare a conflictelor sunt diverse, însă elevii declară că acestea apar deseori sub formă de violență verbală (63,3%), competitive (60%), certuri (56,6%), după cum sunt redată în Figura 5:

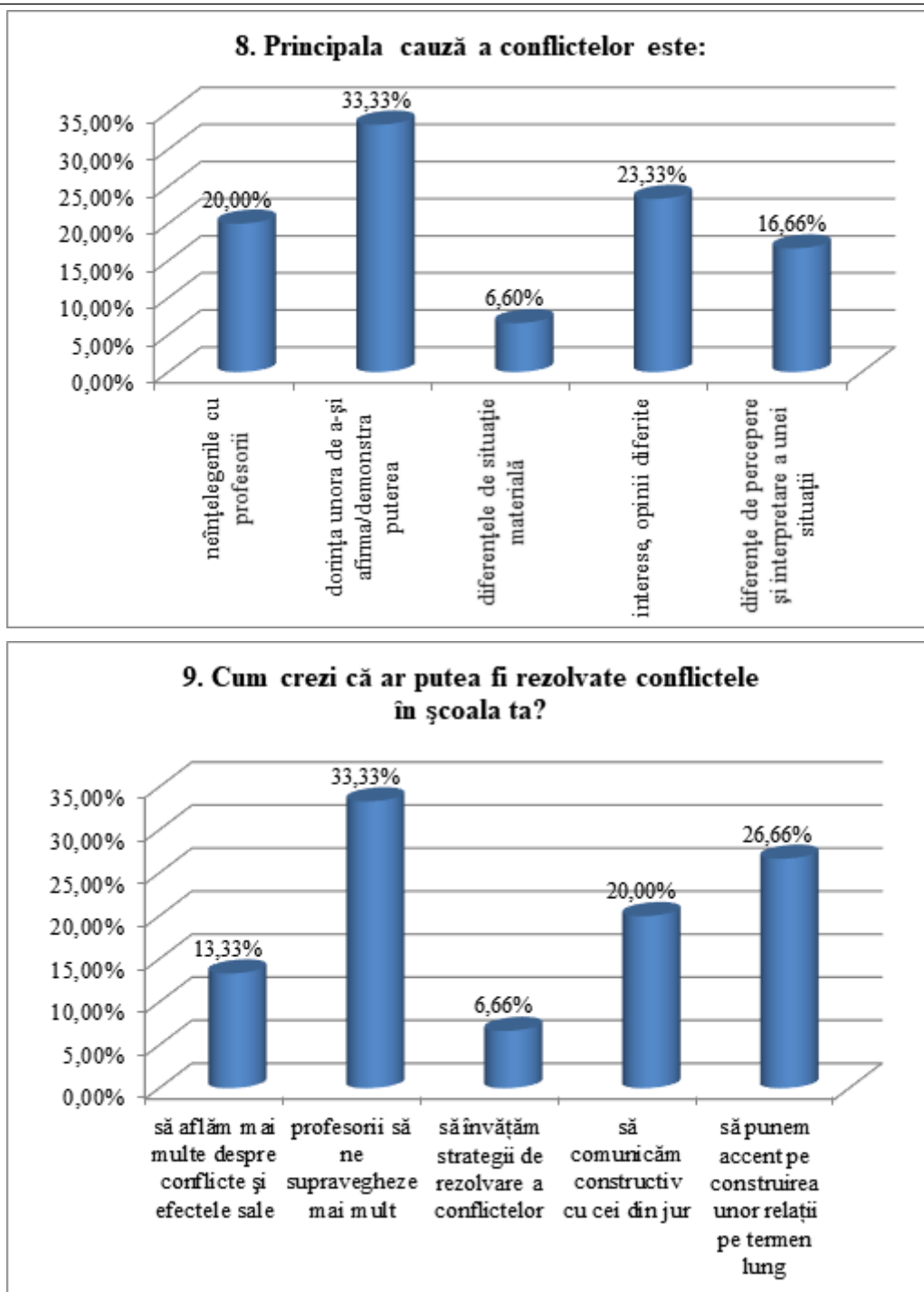


**Figura 5. Rezultate privind frecvența manifestării conflictelor**

Potrivit autorilor M. Deutsch, P. Coleman [apud 18, p. 18], citați de E. Țărnă, analiza cauzei ce determină apariția conflictului este prioritară în procesul rezolvării conflictului, reclamând, totodată, și o analiză minuțioasă a problemelor implicate în conflict orientate pe: delimitarea tipului, dimensiunea și rigiditatea problemei. Tipologia problemelor declanșează diverse conflicte, totuși este de preferat ca cele definite drept victorie-înfrângere, pentru a căror rezolvare nu există o cale de mijloc să fie mai atent controlate întrucât conduc la rezolvări mai puțin constructive. Dimensiunea conflictului poate fi percepută diferit de fiecare parte implicată: pare mică pentru toți acei care cred că pot câștiga și pare mare pentru acei care consideră că vor pierde, dacă alții câștigă [ibidem]. Rigiditatea problemei se poate naște din lipsa alternativelor sau poate fi cauzată de posibilitățile reduse de satisfacere a intereselor părților din conflict. Analizând cauza conflictelor, vom remarca că aceasta ne furnizează informații cu privire la rezolvarea lor eficientă. O generalizare a acestora este propusă de M. Deutsch, în adaptarea E. Țărnă [18, p. 18]: *controlul resurselor; preferințe și antipatii, în care gusturile și activitățile unei părți le influențează pe cele ale altei părți; valori care revendică faptul că o valoare sau un set de valori trebuie să fie dominante; credințe asupra cărora există divergențe cauzate de fapte, informații, realități; natura relației dintre părțile aflate în conflict.*

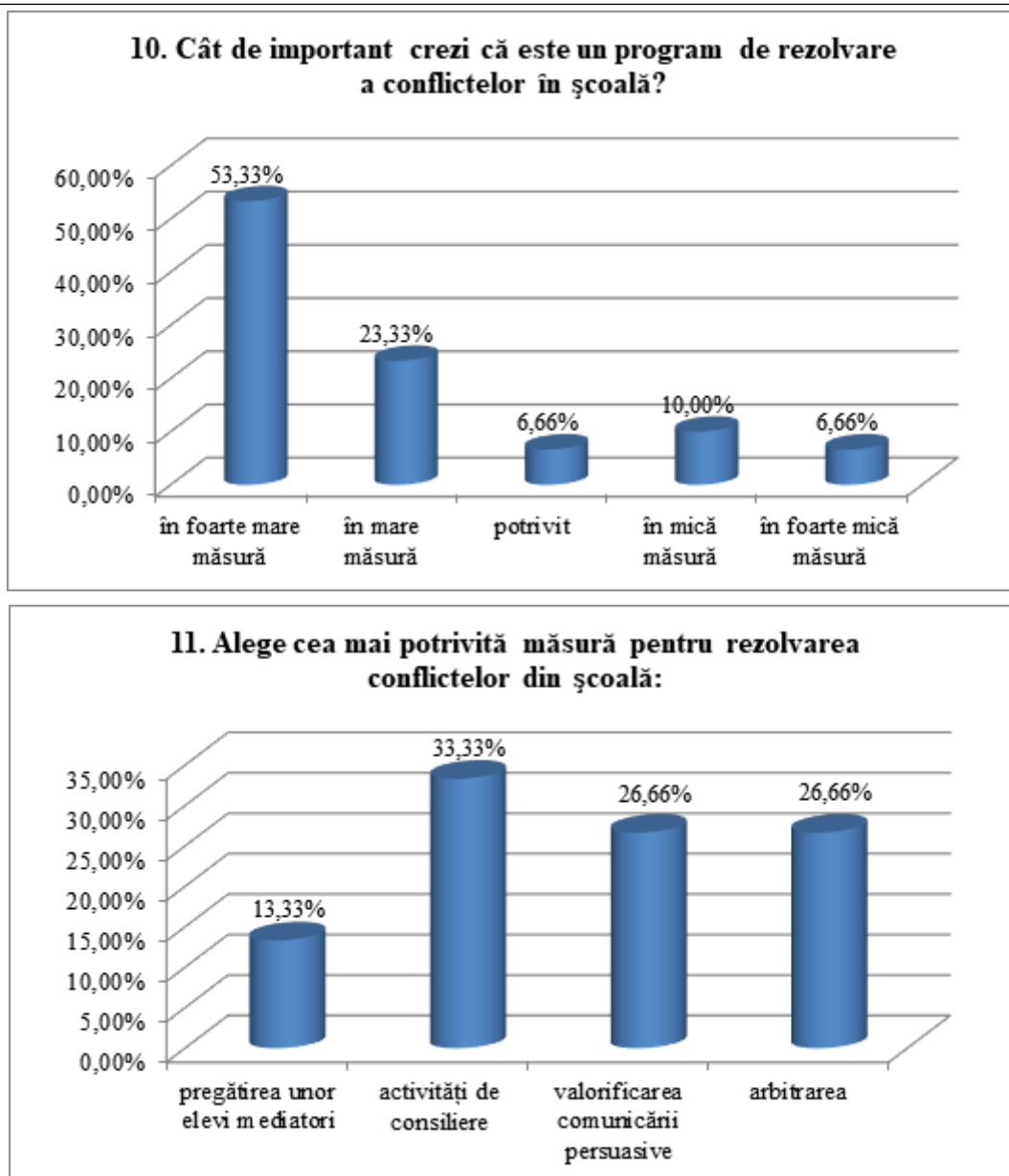
Ca principală cauză a conflictelor este indicată dorința unora de a-și afirma/demonstra puterea - 33,3%, apoi interesele, opiniile diferite - 23,3%, după cum sunt reprezentate în Figura 6. În procent de 33,3% în rezolvarea conflictelor elevii consideră că ar fi util ca profesorii să îi supravegheze mai bine, respectiv 26,6% să pună accent pe valorificarea comunicării persuasive.





**Figura 6. Rezultate privind principala cauză a conflictelor și modul cum pot fi rezolvate**

După cum reiese din Figura 7, 53,3% dintre elevi consideră că un program de rezolvare a conflictelor este important în foarte mare măsură, 23,3% în mare măsură, iar 10% în mică măsură. 33,3% dintre elevi susțin că cea mai potrivită măsură pentru rezolvarea conflictelor din școală sunt activitățile de consiliere.



**Figura 7. Rezultate privind importanța derulării unui program de rezolvare a conflictelor**

Din datele obținute în urma desfășurării studiului descris anterior se remarcă faptul că în contextul practicii educaționale conflictul este inevitabil, situațiile existente sunt nenumărate, iar multiaspectualitatea acestui fenomen arată configurații diverse ale modalităților de rezolvare.

În deplin consens cu cele exprimate, este oportun să ne raportăm la strategiile de rezolvare a conflictelor deja recunoscute în literatura de specialitate și să conceptualizăm o *strategie alternativă* reprezentată de *comunicarea persuasivă*.

Strategiile implicate în *rezolvarea conflictelor* depind în mare măsură de amploarea situației conflictuale, dar și de stilul personal de abordare a conflictelor manifestat. Pe baza acestei afirmații și continuând ideea exprimată, în accepțiunea autorilor C. Tripon, M. Dodu, G. Penciu [16, p. 61], *teoria stilurilor* sugerează că indivizii au mijloace sau

metode preferate de abordare a unei situații conflictuale pe care le utilizează ori de câte ori este posibil.

În literatura de specialitate, există o dublă poziționare față de stilul adoptat într-un conflict: unele teorii susțin faptul că indivizii își păstrează un stil dominant într-o situație conflictuală, pe când altele susțin că indivizii practică stiluri variabile. *Rezolvarea conflictelor* se referă la stilurile folosite de una sau ambele părți pentru a face față unui conflict [5]. Un model larg utilizat și validat pentru gestionarea conflictelor se bazează pe un cadru bidimensional [13]. Prima dimensiune este gradul la care o persoană își satisface propriile preocupări într-o situație conflictuală. A doua dimensiune este gradul în care o persoană satisface preocupările celeilalte. Adunând aceste două dimensiuni, rezultă cinci stiluri specifice de gestionare/rezolvare a conflictului: integrarea (rezolvarea problemelor), obligarea, dominarea (forțarea), evitarea și compromiterea [ibidem].

Integrarea implică niveluri ridicate de preocupare atât pentru interesul propriu, cât și pentru al celuilalt. Obligarea denotă o preocupare ridicată pentru celelalte părți și o preocupare scăzută de sine. Dominarea demonstrează interes personal ridicat și preocupare scăzută față de celălalt. Persoanele care evită conflictele nu sunt preocupate nici de propriul lor interes, nici de interesele celeilalte părți. Compromisul este calea de mijloc care reflectă un nivel intermediar de preocupare pentru ambele părți [6].

În concluzie, perspectiva educației rezolvării conflictelor pentru elevi impune *comunicarea persuasivă în rezolvarea conflictelor*, care, ca strategie de intervenție, presupune dimensionarea ofertei curriculare astfel încât să ofere elevilor cadrul necesar pentru a depăși conflictele care, inevitabil, se manifestă în câmpul educațional. Elevii trebuie să fie implicați în rezolvarea unor situații concrete, fiind necesar ca ei să devină responsabili, cooperanți și nonviolenți. Având ca premisă favorabilă oportunitățile educaționale promovate de comunicarea persuasivă ca strategie de rezolvare a conflictelor, elevii vor fi capabili să gestioneze cu calm și coerent, conflictele și situațiile de violență apărute și în mediul social. Este recomandabil ca școlile să joace un rol determinant în promovarea unor soluții care să funcționeze în gestionarea relațiilor interpersonale.

## Bibliografie

1. AJZEN, I. From intentions to actions: A theory of planned behavior. In: J. Kuhl & J. Beckmann, eds. *Action-control: From cognition to behavior*. Heidelberg: Springer, 1985. pp. 11-39. DOI: 10.1007/978-3-642-69746-3\_2.
2. BAZERMAN, M. H.; CURHAN, J. R.; MOORE, D. A.; VALLEY, K. L. Negotiation. În: *Annual Review of Psychology*. 51, 2000. pp. 279–314. eISSN: 1545-2085 <https://doi.org/10.1146/annurev.psych.51.1.279>.

3. BOCOȘ, M.; GAVRA, R.; MARCU, S-D. *Comunicarea și managementul conflictelor*. Pitești: Editura Paralela 45, 2008. 198 p. ISBN 978-973-47-0428-6.
4. KAPUSUZOGLU, S. An investigation of conflict resolution in educational organizations. In: *African Journal of Business Management*. Vol.4 (1), 2010. pp. 96-102. ISSN 1993-8233, <http://www.academicjournals.org/AJBM>.
5. KEENAN, G. M.; COOKE, R.; HILLIS, S. L. Norms and nurse management of conflicts: keys to understanding nurse-physician collaboration. In: *Research in Nursing & Health*. 21(1), 1998. pp. 59–72. PMID: 9472238.
6. KILMANN, R. H.; THOMAS, K. W. Developing a forced-choice method of conflict-handling behaviour: the “mode” instrument. In: *Educational and Psychological Measurement*. 37(2), 1977. pp. 309–325. Print ISSN: 0013-1644.
7. LEDGERWOOD, A.; CHAIKEN, S.; GRUENFELD, D.H.; JUDD, CH.M. Changing minds: Persuasion in negotiation and conflict resolution. In: M. Deutsch, P. T. Coleman, & E. C. Marcus (Eds.). *The handbook of conflict resolution: Theory and practice*. Wiley Publishing, 2006. pp. 455–485. ISBN: 978-0-7879-8058-0.
8. MILCU, M. *Psihologia relațiilor interpersonale*. Iași: Editura Polirom, 2008. 226 p. ISBN 973-46-0075-3.
9. MURARIU, D. Impactul psihodinamicii neurocerebrale asupra adaptării sociale a adolescenților. Teză de doctor. Chișinău, 2016. <http://www.cnaa.md/thesis/24172/>
10. PATRAȘCU, D. *Managementul conflictului în sistemul educațional*. Chișinău: Tipografia Reclama, 2017. 468 p. ISBN 978-9975-58-109-7.
11. PÂNIȘOARĂ, I.O. *Comunicarea eficientă*. Iași: Editura Polirom, 2008. 422 p. ISBN 978-973-46-0979-6.
12. PRUITT, D. G. Social Conflict. In: D. T. Gilbert, S. T. Fiske, and G. Lindzey (eds.), *The Handbook of Social Psychology*, Vol. 2 (4th ed.). New York: McGraw-Hill, 1998. pp. 470-503. ISBN: 978-0195213768.
13. RAHIM, M. A. A measure of styles of handling interpersonal conflict. *Academy of Management Journal*. 26(2), 1983. pp. 368–376. PMID: 10263067.
14. RAHIM, M. A. Empirical studies on managing conflict. In: *International Journal of Conflict Management*. 11(1). pp. 5-9, 2000. ISSN: 1044-4068.
15. STOICA-CONSTANTIN, A. *Fundamente teoretice ale conflictului*. Curs ID. 2008. <https://www.scribd.com/document/42467599/Fundamente-Teoretice-Ale-Conflictului-Curs-ID-ASC>
16. TRIPON, C.; DODU, M.; PENCIU, G. *Managementul conflictelor și tehnici de negociere. Suport de curs*. Cluj-Napoca: Univ. Babeș-Bolyai, 2015. 140 p.
17. ȚĂRNĂ, E. *Conflictologia. Note de curs*. Chișinău: Tipografia Garamont-Studio, 2019. 275 p. ISBN 978-9975-134-76-7.