MANAGEMENTUL CONFLICTULUI
STUDIU DE CAZ: CONFLICT PROFESOR – ELEV

CONFLICT MANAGEMENT
CASE STUDY: TEACHER – STUDENT CONFLICT

Prof. Deacu Mirela
Liceul Teoretic ”Nicolae Carojan”, Giurgiu, deacumirela@yahoo.com

Abstract

Practica organizațională arată că situațiile conflictuale pot fi transformate în strategii importante în obținerea unui rezultat cât mai bun. În consecință, conflictul trebuie privit ca fiind un element al vieții organizaționale. Este firesc să apară divergențe între atitudini, scopuri, modalități de acțiune față de o situație din procesul de conducere, iar în aceste situații, managementul tensiunilor poate face diferența între succes și insucces.

Cuvinte cheie*: educație, management educațional, managementul conflictului, conflictul intra personal*

Abstract

Organizational practice shows that conflicting situations can be transformed into important strategies in achieving the best possible outcome. Consequently, conflict must be seen as an element of organizational life. It is normal to see differences between attitudes, goals and ways of acting against a situation in the management process. In these cases, stress management can make the difference between success and failure.

Keywords: education, management, conflict management, intrapersonal conflict

Introducere

Din ce în ce mai frecvente în societatea de astăzi, dar și în universul școlii, conflictele de orice tip reprezintă principala cauză a întreruperii comunicării. Fie că este vorba de conflict de interese, de mentalitate sau de aspirații, acestea reprezintă semnale de alarmă și indicatori importanți în evaluarea climatului dintr-o unitate de învățământ.

În această lucrare, voi prezenta un studiu de caz care se axează pe conflictul profesor – elev. Importanța subiectului este una semnificativă, fiind o componentă principală în actul educațional din mediul preuniversitar. Prin analiza acestei teme, se va oferi o direcție obiectivă a situației prezente, care va constitui baza soluțiilor pentru îmbunătățirea sistemului pe viitor.

În prezent, managementul educațional a cunoscut un avânt remarcabil, reprezentanții din domeniu fiind din ce în ce mai interesați de actualizarea acestuia în unitățile de învățământ din România. Direcțiile venite din țările dezvoltate din Europa de Vest au un impact major asupra țării noastre, managerii din educație dorind să facă

progrese în acest domeniu, participând la numeroase cursuri de specializare. Totuși, relațiile tensionate din domeniu dintre furnizorul de informații și receptor, specifice pe de o parte, nu sunt deocamdată soluționate unitar. Sunt încă prezente situații în care singura soluție găsită de dascăli este evitarea creșterii intensității conflictului, fără a încerca însă eliminarea cauzei.

Pentru expunea subiectului într-o manieră cât mai detaliată, voi analiza în cele ce urmează un studiu de caz regăsit în literatura de specialitate. Acesta descrie o situație tensionată dintre trei eleve și profesorul de biologie de la clasă.

Era ora de biologie. Maria, Gabriela şi Miruna şuşoteau şi îşi scriau bileţele una alteia. Profesorul le zări, şi la un moment dat, furios, ţipă la ele: „Ieşiţi afară obraznicelor!"Gabriela care era o fire mai rebelă, aruncă o privire mai urâtă către profesor şi pe un ton revoltător întrebă: „Ce-am făcut domnule profesor?", în schimb Maria şi Miruna, ruşinate au plecat capul şi cu lacrimi în ochi încercă să-şi ceară scuze: „Vă rugăm să....", însă profesorul nervos, gesticulând, interveni fără ca acestea să mai poată continua ceea ce aveau de spus: „Pentru obrăznicia voastră, veţi şterge tabla în fiecare zi, timp de o lună".

Din textul prezentat, se observă că situația conflictuală a fost iscată de modalitatea în care una dintre eleve i s-a adresat profesorului de biologie. Deși cauza putea fi identificată la nivelul celor trei adolescente, escaladarea momentului a fost creată doar de una dintre acestea. Se poate aprecia că atitudinea ostilă a fost cauza pentru supărarea adultului. De aici, putem trage mai multe concluzii. Pe de o parte, comportamentul adolescentelor este unul cotidian. Este firesc ca atenția tinerilor să fie distrasă cu ușurință și să își piardă interesul pentru lecție dacă intervine un factor extern. Pe de altă parte, sunt situații în care elevii nu conștientizează importanța comportamentului lor din timpul orelor. Chiar dacă informația furnizată este de calitate și utilă în dezvoltarea profesională, din moment ce a intervenit un alt stimul, profesorul își pierde rolul de element central.

Nu trebuie scăpată din vedere nici reacția dascălului. Acesta nu se folosește de toate variantele avute la dispoziție și preferă să își impună autoritatea. Evită să investigheze cauza și eșuează în acest mod în a evita ca momente de genul acesta să reapară în următoarele întâlniri. Utilizând stilul autoritar, refuză să asculte și să accepte scuzele celor două eleve, preferând să ofere o pedeapsă unitară întregului grup. De asemenea, și starea lui emoțională este un indicator al insuccesului în managementul conflictului.

Un alt element care necesită atenție este răspunsul elevei Gabriela. Aceasta poate furniza o descriere detaliată rolului pe care îl are în fața colegilor. Nu aprobă metodele clasice de predare, astfel că modalitatea de atragere a atenției din partea profesorului o determină să aibă o reacție ofensivă. În această situație, profesorul putea profita de trăsăturile Gabrielei, iar prin îndreptarea comportamentului în timpul orelor apelând la tehnici moderne, putea câștiga un aliat în interacțiunea cu clasa.

În exemplul expus, se observă că între profesor şi elevi nu există comunicare, toleranţă, cooperare, pozitivitate emoţională şi respect reciproc. Exprimarea emoţiilor,

atât din partea profesorului, cât şi a elevelor a fost neconstructivă, chiar distructivă. Profesorul nu a ţinut seama de interesele, nevoile elevilor în stabilirea sancţiunilor. Ameniţarea iniţială „Ieşiţi afară!”, nu este în acord cu interesele și trebuinţele uneia dintre părţi. Apelativul „obraznicelor” nu este potrivit situaţiei descrise. Privitor la elementele prin care se manifestă conflictul, neînţelegerea apărută din cauza agresivităţii, etichetării elevelor drept obraznice, minciuna Gabrielei în a-şi ascunde vinovăţia, tensiunea apărută între profesor şi elevi, fac ca relaţia dintre aceştia să se deterioreze ca urmare a atitudinii negative de ambele părţi, elevii resimţind teamă.

Rezolvarea conflictului

Abordarea şi rezolvarea cu succes a conflictului depinde şi de voinţa celor implicaţi de a-şi modifica atitudinile şi opiniile. Prin modificarea propriului comportament, profesorul ar fi determinat schimbarea atitudinilor elevilor faţă de el şi ar fi nuanţat pozitivitatea relaţiei cu aceştia. Profesorul nu a demonstrat abilităţi de comunicare, nu a cooperat pentru a crea un climat bazat pe încredere, nu a luat democratic deciziile şi nici măcar nu şi-a stăpânit emoţiile primare.

În soluţionarea conflictului, profesorul nu s-a concentrat pe problemă, ci pe elevele implicate, demonstrând astfel că nu are cunoştinţe şi deprinderi de rezolvare a conflictului. Deşi aparent, profesorul a obţinut ceea ce-şi dorea şi elevii nu, se poate aprecia că este o relaţie pierdere-pierdere, dacă privim într-un context mai larg şi pe o perioadă mai îndelungată. Modalitatea de abordare câştigător –învins la care a apelat profesorul, presupune o abordare agresivă, utilizarea puterii, soluţionarea în favoarea unei părţi, dar este rezultatul unui eşec şi poate avea efecte întârziate. Se remarcă faptul că nu au fost parcurşii toţi paşii pentru a se depăşi conflictul. Paşii ce trebuiau parcurşi sunt:

1. recunoașterea conflictului;
2. expunerea sentimentelor/gândurilor;
3. identificarea soluțiilor;
4. aplicarea celei mai bune idei.

De asemenea, trebuie să se ia în considerare și scenariul conform căruia mesajul de pe bilet putea conține o problemă apăsătoare, cu rezolvare imediată. În acest caz, atitudinea profesorului poate fi considerată din start neadecvată, întrucât nu a luat în calcul toate variantele posibile.

Concluzii

În cadrul procesului educațional, pentru a asigura o comunicare eficientă și pentru a putea rezolva eventualele probleme ce pot să apară, precum și pentru a ajunge la stabilirea unui climat satisfăcător și motivant, este necesară implicarea managerului educațional în descoperirea preocupărilor și nevoilor interlocutorilor săi. Astfel, se poate înțelege modul în care aceștia își definesc propriile valori și principii de viață și delimitează mediul și își percep problemele.

Un aspect deosebit de important, însă deseori neglijat, al procesului de comunicare, ca și în cazul exemplului descris, îl constituie ascultarea. Ascultarea eficientă este o ascultare dinamică în timpul căreia se analizează imediat ceea ce spune

interlocutorul, făcându-se legătura cu ceea ce se știa dinainte. O persoană aflată în căutarea soluțiilor ascultă, pune întrebări deschise pentru a obține maximum de informații, opinii, sentimente sau închise – pentru a obține un acord ori neutre (Stan, 2010).

Bibliografie

1. Chiru, I., 2000. Comunicarea interpersonală. Editura Tritonic: București.
2. Halbac, V., 2014. Studiu de caz. Conflict profesori – elevi. Disponibil la: http://documents.tips/documents/102134369-conflict-profesor-elev.html.
3. Iucu, R., 2000. Managementul și gestiunea clasei de elevi. Editura Polirom: București.
4. Joița, E., 2000. Management educațional. Editura Polirom: București.
5. Malita, M. 1972. Teoria și practica negocierilor. Editura Politică: București.
6. Rees, D. 1996. Arta managementului. Editura Polimark: București.
7. Stan, N., 2010. Introducere în managementul educațional. Disponibil la: http:/www.nou.ueb.ro/dppd/introducereînmanagement.pdf.