

CZU: 316.77:371.12

## INTELIGENȚA SOCIALĂ ÎN SOLUȚIONAREA CONFLICTELOR PEDAGOGICE

Valeria BUZENCO

Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” din Chișinău

În articol sunt abordate problematica și sursele de ordin personal și social ale conflictelor pedagogice, fiind prezentate argumente științifice privind valoarea inteligenței sociale a profesorilor școlari pentru soluționarea problemelor de comunicare pedagogică generatoare de conflicte de ordin intra- și interpersonal în mediul educațional cu impact asupra dezvoltării profesionale a cadrelor didactice. Sistemul de idei expus în articol prezintă natura filosofică și sociologică a conflictelor și promovează importanța competențelor sociale pentru abordarea pedagogică a acestora din perspectiva facilitării învățării sociale. Cercetarea inteligenței sociale dezvăluie o serie de avantaje ale inteligenței sociale a profesorilor școlari. Examinând dimensiunile inteligenței sociale: percepția socială, analiza comportamentelor sociale, recunoașterea motivelor diverselor acțiuni, capacitățile sociale, deducem principalele valori ale inteligenței sociale: conștiința socială, cunoaștere și atitudini sociale, asertivitate, adaptabilitate, empatie, optimism, cooperare, rezolvarea problemelor, afirmarea de sine, promovarea cărora va anticipa multiple tensiuni emoționale și situații stresante în mediul școlar. Din punctul nostru de vedere, valorile inteligenței sociale a cadrelor didactice care facilitează soluționarea conflictelor pedagogice sunt: imaginea de sine pozitivă, acceptarea dificultăților, rezistența la multiple solicitări, orientare spre succes, empatie, integritate, rezonanța socială, responsabilitatea și înțelepciunea socială. Valorile inteligenței sociale se integrează în stilul educațional al cadrelor didactice pentru a crea o comunitate școlară bazată pe valorile umanismului care amplifică cultura socială.

**Cuvinte-cheie:** *intelență socială, conflicte pedagogice, profesori școlari, competențe sociale, valori ale inteligenței sociale, cultură socială, învățare socială, context educational.*

## SOCIAL INTELLIGENCE IN THE RESOLUTION OF PEDAGOGICAL CONFLICTS

The content of this article describes the problem and the sources of personal and social pedagogical conflicts, presenting scientific arguments about the value of social intelligence of school teachers in order to resolve the issues of pedagogical communication which generate intra-and interpersonal conflicts in academic environment that will have impact on professional development of teachers. The system of ideas in the article presents the philosophical and sociological nature of the conflicts and promotes the importance of social skills for the pedagogical approach in the perspective of facilitation the social learning. The research of social intelligence reveals a series of advantages of school teachers' social intelligence. Examining the dimensions of social intelligence: social perception, analysis of social behaviors, recognition of reasons of diverse actions, social capabilities, we can infer the most important social values such as: social consciousness, social cognition and attitude, assertiveness, adaptability, empathy, optimism, cooperation, problem solving, self-assertion which being promoted will anticipate multiple emotional tensions and stress situations in educational environment. From our point of view the social intelligence values of teachers which will make easier to resolve the pedagogical conflicts are: positive self-imagine, acceptance of difficulties, resistance to multiple demands, success orientation, empathy, integrity, social resonance, responsibility and social wisdom. The values of social intelligence are integrated in educational style of teachers in order to create a scholar community based on the values of humanism which will increase the social culture.

**Keywords:** *social intelligence, pedagogical conflicts, school teachers, social competences, values of social intelligence, social culture, social learning, educational context.*

## Introducere

Conflictul este o parte firească a realității vieții cotidiene, care, abordat prin prisma gândirii pozitive, poate avea forță pozitivă pentru creșterea personală și schimbarea socială. Din această perspectivă, interesează evoluția istorică a termenului *conflict*, derivat de cei mai mulți autori din latinescul *confligere*, care semnifică *ciocnire, luptă, bătălie, a ține împreună cu forța*. La început termenul a desemnat *confruntarea fizică* dintre părți, pentru ca odată cu trecerea timpului să crească în amploare, incluzând *opoziția sau dezacordul profund la nivel de interes, credințe, idei* etc. Actualmente, termenul acoperă atât semnificația de confruntare fizică, cât și orice confruntare cu profunde conotații psihologice. Noțiunea de *conflict* denumește relația unor elemente ce se caracterizează prin opoziții obiective („latente”) sau subiective („manifeste”) (Ralf Dahrendorf, 1961). Conflictul vizează o luptă între valori și revendicări de statusuri, putere și resurse în care scopurile oponentilor sunt de a neutraliza sau de a elimina rivalii (Lewis A. Coser, 1967).

Inerența unor factori ce determină conflictele pedagogice impune analiza a două aspecte fundamentale în managementul conflictelor: prevenirea și soluționarea conflictului. După cum afirmă autorii S.Richards (2004)

și S.Proksch (2016), „conflictul este parte de neevitat a existenței umane” [1], idee din care deducem că soluția pedagogică în aceste circumstanțe este de a identifica sursele conflictelor și de a învăța să elaborăm strategii operaționale de abordare a conflictelor, care ar anticipa declanșarea efectelor distructive generând integrare socială conform exigențelor educației contemporane. Cunoaștem mai multe tipuri de conflicte pedagogice: conflicte între elevi, conflicte între profesori și elevi, astfel ajungând să prezentăm managementul conflictelor ca făcând parte din managementul educațional, alături de celelalte tipuri de management: managementul parteneriatului educațional, al cercetării pedagogice, al relațiilor profesor-elev, al interacțiunilor în clasă, al comunicării, al sistemului informațional, al activizării elevilor, al ofertei educaționale, al curriculumului, de succes în clasă. În situații conflictuale pot fi declanșate diverse acțiuni: de abordare și de evitare. Profesorul trebuie să aleagă acțiunea de abordare, deoarece, deși îi displace, este necesar să se implice în rezolvarea conflictelor apărute [2].

Conceptiile psihologice și pedagogice diferite asupra conflictului sugerează multiple puncte de vedere asupra surselor conflictului. Frecvența conflictelor în mediul școlar este cauzată de: fenomenul neintegrării socioeducaționale a copiilor, diferențele de valori (educație, apartenența la etnii diferite, la culturi diferite), imaginea de sine a elevilor (sentimente de inferioritate, supraapreciere), lezarea stimei de sine (critică, constrângere, minimalizarea reușitelor), comunicare absentă, defectuoasă sau ineficientă (limbaj inadecvat nivelului copilului, care îi lezează sentimentele), sistemul de relații din grup (autoritate/supunere, confruntare între egali), agresivitate verbală și fizică, violența, probleme personale, familiale ale elevilor/cadrelor didactice [3, p.188].

Soluționarea eficientă a situațiilor conflictuale necesită conștientizarea cauzelor care le-au generat, deoarece atât natura conflictului, cât și modalitățile ameliorative depind de aceste cauze. Sursele conflictului pot fi: *diferențele și incompatibilitățile între persoane; nevoile, interesele umane; comunicarea; stima de sine; valorile individului; nerespectarea normelor explicite sau implicite; comportamentele neadecvate; agresivitatea; competențele sociale; cadrul extern; statutul, puterea, prestigiul; „principiile”; utilizarea culturii și comunicarea informațiilor* [4]. În mediul educațional, în vederea rezolvării problemelor pot apărea multiple aspecte, de la intervențiile în care un expert interacționează cu o singură persoană, de regulă managerul sau profesorul (consiliere managerială, coaching), cu grupuri de persoane (formare specifică) sau cu întreaga organizație, de-a lungul unei perioade de timp date (consultanță pentru dezvoltare școlară) [5]. Aici 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 de sursele care le generează [6].

Judecând din acest unghi de vedere, inteligența socială presupune formarea anumitor competențe sociale, între care de importanță majoră este capacitatea de a rezolva situațiile conflictuale, empatia având rol inhibitor asupra reacțiilor agresive. Autorii K.Bjorkqvist (1994), J.Kihlstrom și N.Cantor au demonstrat experimental că inteligența socială este corelată în mod diferit cu formele multiple de manifestare a agresivității. Există o mare legătură între inteligența socială și agresivitatea indirectă [7, p.6].

Inteligența socială, în viziunea lansată de R.Thorndike (1920), se referă la capacitatea persoanei de a înțelege și a gestiona alte persoane, de a se implica în interacțiunile sociale adaptative. Constatăm faptul că acest construct (inteligența socială) a suferit schimbări de-a lungul anilor, de la o trăsătură de personalitate și capacitate de relaționare (de exemplu, Moss & Hunt, 1927) la înțelegerea stărilor și trăsăturilor altor persoane (Thorndike, 1920; Vernon, 1933), la judecata socială (O'Sullivan, Guilford, & DeMille, 1965), interpretarea indicațiilor sociale și a reglementărilor (Cantor & Kihlstrom, 1987), abilități de rezolvare a problemelor și cunoașterea aspectelor sociale (Barnes & Sternberg, 1989) și, mai recent, competențe sociale care facilitează comportamentul uman eficient în societate (Bar-On, 2005) [8-14].

În mediul educațional, profesorii școlari cu inteligență socială ridicată utilizează cunoștințele sociale într-un mod flexibil, adaptându-le în funcție de context, de obiectivele propuse, încearcă să creeze o atmosferă plăcută, își cunosc limitele. K.Bjorkqvist (2000) subliniază în studiul referitor la relația dintre inteligența socială și agresivitate că dimensiunile inteligenței sociale ce previn apariția agresivității în educație sunt: a) percepția socială acurată, b) analiza propriului comportament social și al altora, recunoașterea motivelor diverselor acțiuni, c) abilitățile sociale (*social skills*) [15].

Valoarea inteligenței sociale în educație poate fi dedusă din afirmația lui M.Albercht (2008) care prezintă argumente că inteligența socială se bazează pe inteligența emoțională, constând în capacitatea de a relaționa

mai bine cu alte personae și de a le convinge să colaboreze. În această ordine de idei, autorul descrie comportamentele inadecvate, „toxice” în relațiile interpersonale, ce conduc la frustrare și conflicte, precum și comportamente stenice, dezirabile social, ce permit persoanelor să se simtă competente, apreciate și respectate [16]. Emoțiile distructive, precum stresul ocupațional al cadrelor didactice, blocajul, epuizarea, neliniștea și indispoziția, pot fi evitate prin valorizarea disciplinării emoționale, care se aplică cu scopul prelucrării constructive a emoțiilor puternice. Disciplina emoțională nu doar previne apariția problemelor sociale, ci asigură eficiență și satisfacție în viața personală și profesională [17].

Cercetătorii din domeniul psihopedagogiei pledează pentru dezvoltarea socială a inteligenței, prin abordarea pozitivă a conflictului sociocognitiv, care conduce la restructurări ale stilului educațional al cadrelor didactice. Dificultatea ce trebuie rezolvată nu este numai cognitivă, ci și socială, reflectându-se în două planuri: interindividual prin divergența răspunsurilor între subiecți și intraindividual, atunci când un răspuns curent provoacă îndoiala subiectului asupra propriului său răspuns [18]. Managementul confruntărilor se referă la capacitățile individului aflat în conflict de a reacționa și a lua decizii în interesul său cel mai bun. Abilitățile sociale puternice pot ajuta o persoană să depășească o situație de criză, prin stăpânirea impulsurilor și să obțină rezultatele dorite [19].

Abordarea sociologică a conflictelor pedagogice prezentată de cercetătorul Peggy A.Thoist (1989) prin analiza condiției problematice a sociologiei emoțiilor evidențiază tendințele principale ale cercetărilor în domeniul psihologiei emoțiilor. Astfel, o principală trăsătură a cercetărilor privitoare la sociologia emoțiilor este tendința de a critica excesul de sociologism, autorul militând pentru depășirea lui, recunoscând și apreciind corelația cu studiul rolurilor de gen, al grupurilor mici, al mișcărilor sociale sau al proceselor de stratificare socială. Consecința pozitivă pentru domeniul acestei tendințe vizează deschiderea spre abordarea sociologică intervenționistă a emoțiilor. Cu toate acestea, Peggy A.Thoits subliniază existența unor neajunsuri ce trebuie depășite în cercetarea emoțiilor: se cunosc puține lucruri despre modul în care, într-o populație, se distribuie diferitele experiențe emoționale; s-au realizat puține analize privind conținutul „culturii emoționale”, al proceselor de „socializare emoțională” sau al interacțiunilor emoționale; s-au acumulat puține informații privind relația dintre structura socială și normele emoționale. În acest context, devine necesară stimularea cercetărilor empirice pentru a se ajunge la construirea unui cadru teoretic solid. Însa, una dintre problemele care trebuie rezolvate este cea metodologică, respectiv măsurarea emoțiilor produse în situații de conflict pedagogic, o direcție importantă de cercetare fiind *evaluarea culturii emoționale a cadrelor didactice* [20]. După cum afirmă D.Goleman (2007), analfabetismul emoțional provoacă insuccesul educațional, generat de lipsa potențialului la locul de muncă, bolile psihice și toate problemele cu care se confruntă societatea, în general [21].

Revenind la problematica inteligenței sociale, A.Kaukiainen (1999) a evidențiat faptul că nivelul ridicat al inteligenței sociale corelează cu tendința de utilizare a agresivității indirecte, în timp ce empatia are rolul de a atenua întotdeauna acest comportament. S-a pus problema dacă există o legătură nu doar cu agresivitatea indirectă, ci și cu diverse reacții în situațiile conflictuale. De menționat că s-a obținut cel mai mare coeficient de corelație cu rezolvarea pacifistă a situațiilor conflictuale. S-a constatat că profesorii școlari cu o inteligență socială ridicată preferă să folosească modalități care să-i expună cât mai puțin la riscuri – rezolvarea pe cale amiabilă, agresivitatea indirectă sau chiar retragerea (agresivitatea verbală și mai ales cea fizică implică un grad ridicat de risc). Retragerea are poate cel mai mic efect în situațiile conflictuale, pericolul fiind foarte redus [22, p.4]. El.Andreou (2006), interesată de corelația dintre inteligența socială, popularitate și agresivitate, a încercat să evidențieze în ce fel componentele inteligenței sociale influențează în sensul agresivității indirecte anumite tipuri de interacțiuni sociale, ca manipularea comportamentală, răspândirea de zvonuri, excluderea colegilor antipatici. În urma rezultatelor obținute se poate concluziona că cu cât dimensiunile cognitiv-analitică și comportamentală ale inteligenței sociale sunt mai reduse, cu atât mai mult se face apel la agresivitatea fizică sau verbală în rezolvarea conflictelor. Rolul consilierilor școlari și al profesorilor școlari este esențial în stimularea nu doar a dimensiunii cognitiv-analitice a inteligenței sociale (prelucrarea informațiilor sociale), dar și a celei comportamentale (este important ca elevii să aibă cunoștințe despre relațiile interumane și să le aplice în viața cotidiană) [23, p.5-6].

Soluționarea conflictelor pedagogice prin inteligența socială a profesorilor școlari a fost orientată de J.Burton (1988) spre „lichidarea conflictelor prin strategii de analiză contextuală, ce presupun accederea la rădăcina problemei și obținerea unui rezultat, văzut ca soluție a problemei”. În literatura de specialitate există multiple clasificări ale strategiilor de rezolvare a conflictelor pedagogice: (a) trihotomia: există oameni care se „retrag”

în conflicte, oameni care „înaștează” și oameni care „luptă”; (b) tipologia în patru tipuri: abandonul, stilul adaptativ, stilul competitiv, compromisul. Din această perspectivă autorul Morton Deutsch (1998) stabilește următoarele categorii de factori ce influențează rezolvarea conflictelor: orientarea părților față de conflict; relațiile anterioare dintre părțile implicate; natura problemei; elemente implicate în perpetuarea și escaladarea conflictului; strategia și tacticile folosite de părți în conflict [24].

### Concluzii

1. Din perspectivă interacționistă, se încurajează conflictele funcționale, eficiente și constructive ce îmbunătățesc performanța și dezvoltarea profesională a cadrelor didactice. Managementul conflictelor este un element esențial al unui management de calitate al procesului educațional, atât la nivelul unui grup, al unei organizații, cât și la nivel social și cultural.
2. Impactul inteligenței sociale a profesorilor școlari poate fi evaluat la nivelul valorilor culturii sociale și al confortului psihologic în contextul școlar. Exprimarea socială a emoțiilor depinde de procesul de afirmare a sinelui și de strategiile de management al impresiei puse în practica educației în cadrul interacțiunilor directe din mediul școlar, deoarece școala pregătește viitorii adulți pentru a preîntâmpina sau a rezolva conflictele în cel mai eficient mod facilitând dezvoltarea personală. Etapele de rezolvare a conflictelor implică: identificarea stării conflictuale, stabilindu-se cauzele, natura și termenii relației conflictuale, utilizarea posibilităților interne într-o manieră integrativă și activă pentru aplanarea situației conflictuale și gestionarea conflictelor astfel încât acestea să nu afecteze integritatea, funcționalitatea și imaginea publică a instituției educaționale.
3. Societatea contemporană promovează *competiția* ridicată la rang de principiu, creând un mediu prin excelență competițional. În această optică managementul de succes al conflictelor pedagogice presupune valorificarea strategiilor de abordare constructivă a tensiunilor comunicării, favorizând transformarea conflictelor în factori de succes profesional al cadrelor didactice.

### Referințe:

1. PROKSCH, S. *Conflict management. (Management for Professionals)*. Kiddle Edition, 2016. 134 p. ISBN-13: 978-3319811437
2. DUMITRESCU, M.C., DUMITRESCU C.S. *Educație pentru sănătate mintală și emoțională*. Craiova: Arves, 2008. 148 p. ISBN 9789737958667
3. SECRIERU, L. Strategiile alese de elevi în rezolvarea conflictelor. În: *Materialele Conferinței științifice internaționale consacrate aniversării a 55-a de la fondarea Facultății de Științe ale Educației, Psihologie și Arte, 29 octombrie 2015*, Bălți. 187-197 ISBN 978-9975-132-45-9
4. ȚURCAN, A. Managementul conflictului educațional. În: *Anuar Științific: Muzică, Teatru, Arte Plastice*, 2013, nr.2(19), p.113-117. ISSN 1857-2251
5. MĂNTĂLUȚĂ, O. *Dezvoltarea profesională a personalului de conducere al unităților școlare de nivel preuniversitar printr-un program complex de consiliere și asistență în mediu online*. București: ISE, 2012. 289 p.
6. ȚURCAN, A. *Op.cit.*
7. STĂNCIULESCU, E. Inteligența socială. În: *Revista Psihologie* (București), 2007, nr.1-2, p.5-12.
8. KIHLMSTROM, J., CANTOR, N. Social Intelligence. In: R.J. Sternberg (Ed.). *Handbook of intelligence*. Cambridge: Cambridge University Press, 2000. 2nd edition, p.359-379 [Accesat: 02.10.18]. Disponibil: <https://doi.org/10.1017/CBO9780511807947.017>
9. MOSS, F.A., HUNT, T. Are you socially intelligent? In: *Scientific American*, 1927, no.70. 137 p.
10. O'SULLIVAN, M., GUILFORD, J.P., DeMILLE, R. The measurement of social intelligence. In: *Psychological Laboratory Reports*. Vol.34. Los Angeles: University of Southern California, 1965. 46 p. ED 111 859.
11. VERNON, P.E. Some characteristics of the good judge of personality. In: *Journal of Social Psychology*, 1933, p.42-57.
12. THORNDIKE, R.L., STEIN, S. An evaluation of the attempts to measure social intelligence. In: *Psychological Bulletin*, 1937, p.275-285.
13. BARNES, M.L., STERNBERG, R.J. Social intelligence and decoding of nonverbal cues. In: *Intelligence*, 1989, p.263-287.
14. BARON, R. The impact of emotional intelligence on subjective wellbeing. In: *Perspectives in Education*, 2005, p.41-61.
15. STĂNCIULESCU, E. *Op.cit.*
16. ILUT, P. *În căutare de principii. Epistemologie și metodologie socială aplicată*. Iași: Polirom, 2013. 341 p. ISBN 978-973-46-4017-1
17. DUMITRESCU, M.C., DUMITRESCU C.S. *Op.cit.*
18. KOHLRIESER, G. *Soluționarea conflictelor și creșterea performanței*. Iași: Polirom, 2007. 392 p. ISBN 9789734606283

19. *Ibidem.*

20. JDERU, G. *Introducere în sociologia emoțiilor*. Iași: Polirom, 2012. 264p. ISBN 9789734621873

21. GOLEMAN, D. *Inteligența socială*. București: Curtea Veche, 2007. 385p. ISBN 9738120675

22. STĂNCIULESCU, E. *Op.cit.*

23. *Ibidem.*

24. SECRIERU, L. *Op.cit.*

**Date despre autor:**

**Valeria BUZENCO**, doctorandă, Școala doctorală *Științe ale Educației*, Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă” din Chișinău.

**E-mail:** buzencovaleria@gmail.com

*Prezentat la 15.10.2019*