

UDC: 37.07

## PEDAGOGICAL MANAGEMENT OF CONFLICTS IN AN EDUCATION INSTITUTION

### GESTIONAREA PEDAGOGICĂ A CONFLICTELOR ÎNTR-O INSTITUȚIE DE ÎNVĂȚĂMÎNT

*TURCU Constantin, PhD student,  
Free International University of Moldova, Chisinau*

*TURCU Constantin, doctorand,  
Universitatea Liberă Internațională din Moldova, Chișinău*

**Adnotation:** *The article presents the results of the study of conflict management technology, the description of the process of creating and implementing the technology of pedagogical conflict management in an educational institution based on the use of modern methods of pedagogical management of conflict situations. The stages of technology, principles and methods of creating targeted conflict management programs*

**Adnotare:** *Articolul prezintă rezultatele studiului tehnologiei managementului conflictelor, descrierea procesului de creare și implementare a tehnologiei managementului conflictelor pedagogice într-o instituție de învățământ pe baza utilizării metodelor moderne de soluții pedagogice pentru gestionarea situațiilor conflictuale. Sunt propuse etapele tehnologiei, principiile și metodele de creare a programelor de gestionare a conflictelor anti-conflict.*

**Keywords:** *technology, program, conflict, pedagogical, situations.*

**Cuvinte-cheie:** *tehnologii, programe, conflicte, situații pedagogice.*

#### Întroducere

În condiții moderne, un loc special în paradigma proceselor educaționale ocupă problemele legate de tehnologia aplicării mecanismelor de organizare, gestionare și aplicare a cerințelor Codului educației din Republica Moldova.

În ultimii ani, relațiile interpersonale, organizaționale dintre studenții și profesorii devin tot mai complicate și tensionate. Acest lucru se întâmplă din mai multe motive, inclusiv din cauza schimbărilor sistemului economic, managerial, pedagogic și sistemul de valori autohtoni care afectează relația dintre student și profesori. Relațiile dintre ele suferă schimbări complexe în fiecare perioadă de vârstă. Mecanismul de stabilire a relațiilor normale este văzut în reducerea numărului și intensității conflictelor prin traducerea acestora într-o situație pedagogică. Prin urmare, în prezent competențele managementului conflictelor reprezintă o metodă importantă în activitatea profesorului. Folosirea conștientă a deprinderilor, competențelor și a instrumentelor de management în gestionarea conflictelor contribuie la îmbunătățirea calității comunicării cu studenții și elevii. Această metodologie ajută la menținerea și dezvoltarea echipei de cadre didactice, precum și la formarea întregii structuri manageriale și formează competențe metodologice în gestionarea conflictelor unui profesor modern.

### **Materiale și metode**

Aparatul metodologic - instrumental al cercetării este bazat pe utilizarea metodelor științifico-generale, economico-generale și speciale manageriale, economico-statistice, structuro-funcționale, constructive. În procesul cercetării au fost utilizate metodele analizei sistemice, modelării economico-matematice, precum și metodele analizei economice.

Baza informațional-empirică a cercetării au format-o materialele monografiilor, articolelor în publicații periodice și speciale, publicațiilor științifice, precum și materialele conferințelor științifico-practice. Au fost folosite acte normative, date statistice, articole și rapoarte științifice, expuse pe paginile Web ale centrelor științifice din lume.

### **Rezultate și discuții**

În esența lor conflictele, apar în procese de asigurarea unui climat de muncă agreabil și construirea unei imagini (prestigiu) în societate.

Incapacitatea sistemului de management existent de a rezolva problemele actuale în domeniul educației este și mai evident atunci când se compară capacitățile sistemului existent cu caracteristicile nivelului actual de dezvoltare a învățământului. În prezent, problema interacțiunii dintre participanții la procesul pedagogic devine din ce în ce mai acută pentru instituțiile de învățământ moderne.

În opinia noastră profesorului este util însușirea tehnologiilor contemporane de management de gestionare a conflictelor în procesul de învățare, formare. Acest lucru este necesar pentru perfecționarea procesului de gestionare conflictelor, și pentru o abordare sistematică a procesului de soluționarea conflictelor prin abordarea deciziilor alternative în situații apărute.

În prezent teoriile educaționale practicate în metodologiile elaborate intră în contradicție cu tehnologiile manageriale contemporane de gestionarea conflictelor și cu conceptul noului sistem de management în instituțiile de învățământ în condițiile actuale.

Aceasta este exprimată prin:

-neînțelegerea conceptului și metodologiei de gestiune prin metoda arborului scopurilor țintă și obiectivelor. Care nu se găsește și nu sunt stabilite în conceptul managementului instituțiilor de învățământ;

- lipsa principiilor managerial pedagogice de soluționarea conflictelor în competențele echipei de conducere;
- lipsa metodelor de luare a deciziilor pedagogice în gestionarea situațiilor de conflict apărute în procesul educațional după principiile manageriale;
- insuficiența integrării științei și practicii pedagogice în Managementul gestionării conflictelor într-o instituție de învățământ;
- lipsa studiului sistematic a tehnici anticonflikt în programe educaționale în procesul de formare a pedagogului;
- incertitudinea mediului în formarea condițiilor pedagogice pentru implementarea în procesul educațional managementului ;
- lipsa managerilor de vârf și a managerilor de nivel mediu de cunoștințe speciale privind gestionarea conflictelor, monitorizarea situațiilor pedagogice emergente cu utilizarea tehnologiilor moderne.

Tehnologia de gestionare a conflictelor într-o instituție de învățământ presupune următoarele etape de rezolvarea conflictelor:

- crearea bazei de date a celor mai frecvente situații de conflict;

- elaborarea programelor a managementului prin obiective în gestionarea conflictelor a situațiilor de conflict identificate ;
- schimbarea structurii de management într-o instituție de învățământ pe baza creării unui centru de soluționare a conflictelor;
- dezvoltarea unui sistem de monitorizare a situațiilor pedagogice emergente folosind tehnologii moderne de control funcțional și control operațional;
- stimularea și motivarea a cadrelor didactice în gestionarea conflictelor.

Dezvoltarea teoriei și a metodologiei de gestionare a conflictelor într-o instituție de învățământ este construirea unei tehnologii integrate. Aceasta implică implementarea mai multe modalități.

Teoretico-științifice:

- analiza problemelor orientate spre rezultate activității performante în procesul educațional, formarea arborului scopurilor a programelor anticonflikt, dezvoltarea unui set de programe anticonflikt, repartizarea competențelor echipei pedagogice, proiectarea structurilor de gestionare a conflictelor, monitorizarea și control.

De procedură:

- analiza bazei de date a situațiilor de conflict, alegerea metodelor de gestionare a conflictelor, organizarea activității managerilor de diferite niveluri privind gestionarea conflictelor, coordonarea și controlul activităților de gestionare a conflictelor.

Operative:

- aspectul operațional al tehnologiei presupune funcționarea tehnologiei de gestionare a conflictelor într-o instituție de învățământ: cognitivă (oferind o viziune holistică a activității pedagogice), comunicativ (stabilirea diverselor legături de comunicare între participanții săi pe baza procesului de interacțiune constantă și de schimb de informații); didactic (selecția formelor și tehnicilor de educație și formare în conformitate cu situația conflictuală emergentă), organizarea și activitatea (introducerea sistemului de valori al studenților, formarea unei anumite poziții personale și orientarea anticonflikt), etc.

Tehnologia managementului conflictelor pedagogice include:

- cunoașterea metodelor de soluționare pentru asigurarea principiilor sistemice a formării și educației tehnologiilor;
- profilactica conflictelor distructive și prevenirea lor.

La determinarea eficacității acestei tehnologii, este necesar să se evalueze următorii indicatori:

- crearea unei programe anticonfliktuale între elementele procesului educațional;
- adaptabilitatea echipei pedagogice la incertitudinea mediului al procesului de învățământ, care determină raportul dintre conflictul constructiv și distructiv;
- competența practică a managerilor top, medii și profesorilor în aplicarea managementului pedagogic în soluționarea conflictelor.

Procesul de implementare a tehnologiei de gestionare a conflictelor pedagogice într-o instituție de învățământ necesită utilizarea metodelor moderne de gestionare pedagogică a situațiilor de conflict. Principala funcție a metodei este, în același timp, implementarea conținutului managementului, implementarea activităților de management care vizează rezolvarea conflictului.

Metode de gestionare directă a controlului se caracterizează prin aplicarea unilaterală a puterii managerilor asupra părților implicate în conflict. Metode de gestionare indirectă asupra obiectului este utilizarea funcțiilor de motivare și control.

Alegerea metodelor de management depinde de mulți factori. Pentru ca soluționarea conflictelor să fie corectă, managerul top trebuie să aibă o bază de date completă a situațiilor de conflict, să prevadă variante posibile ale apariției și soluționării conflictelor, și numai în baza acestor informații, poate fi alese cele sau alte metode de gestionare. Pentru aceasta este necesar să se elaboreze programe anticonglict țintă, programe de gestionare conflictelor, care vor permite să analizeze nivelul conflictelor și să dezvolte principalele activități ale anticonglictului.

Programele de gestionare a conflictelor la o instituție de învățământ poate să se bazeze pe următoarele principii: competențe și cunoștințe integrate despre natura conflictului, modelarea conflictului, reflexivitatea, solvabilitatea.

Crearea programelor țintă orientate spre gestionarea conflictelor într-o instituție de învățământ poate să aplice următorul algoritm:

- selectarea, clasificarea și analiza preliminară a situațiilor conflictuale existente;
- crearea arborului al obiectivelor și o descriere a principalelor domenii de lucru în cadrul conflictelor psihologice, sociale și pedagogice identificate de managementul acestora;
- punerea în aplicare a programului anticonglict;
- monitorizarea prin controlul operativ și final asupra punerii în aplicare a programelor de gestionare a conflictelor. Realizarea a funcțiilor de control permitea efectuarea lucrărilor de analiză comparativă a blocurilor programului activității de management și rezultate finale. Această etapă a programului anti-conflict implementat de management al conflictelor pedagogice într-o instituție de învățământ presupune nu numai o analiză a rezultatelor programului actual, ci și proiectarea de noi strategii, forme și metode.

### Concluzii

Astfel, metodologia propusă a metodelor și tehnicilor de gestionarea conflictelor în mediul educațional va permite aplicarea științifică, fiabilă și flexibilă acțiunilor de soluționarea conflictelor într-un mediu extern și intern flexibil, îmbunătățirea tehnicilor de gestionare a conflictelor cu ajutorul creării programelor țintă. Un astfel de sistem de management se va adapta schimbărilor inovatoare în mediul educațional modern. Utilizarea programelor de management anticonglict orientate într-o instituție de învățământ permite introducerea elementelor de management modern, integrarea formelor inovatoare a tehnologiilor și a metodelor de predare în sistemul educațional .

### Bibliografie

1. Baden Eunson. Managementul conflictului. București: Remint, 2015. 147p.
2. Dan Safta. Managementul conflictelor în organizație. București: TreI, 2016. 464 p.
3. Proksch Stephan. Conflict Management. Switzerland: Springer International Publishing, 2016. 134 p.