

STRATEGIILE ALESE DE ELEVI ÎN REZOLVAREA CONFLICTELOR

Luminița SECRIERU, lector superior universitar, doctor,
Universitatea de Stat „Alec Russo” din Bălți, R. Moldova

Résumé: Cette recherche se propose d'identifier les stratégies choisies par les élèves afin des résoudre les conflits avec diverses personnes : collègues, amis, frères, parents. Nous avons été intéressés aussi par l'influence de la variable intelligence émotionnelle sur la résolution des conflits. Dans la littérature de spécialité on mentionne cinq stratégies de résolution du conflit : l'action d'éviter, l'adaptabilité, le compromis, la contrainte, la collaboration. Les résultats ont montré que les sujets avec une intelligence émotionnelle moyenne choisissent comme stratégie la collaboration, tandis que les sujets avec une intelligence émotionnelle sous la moyenne résolvent les conflits par la contrainte. Les conflits avec les collègues sont résolus par la contrainte et ceux avec les amis par le compromis.

Conflictele nu lipsesc din nici un aspect al vieții sociale: de la cearta copiilor pentru o jucărie pînă la conflictele etnice, conflictele religioase sau conflictele dintre state. Aproape la fel de numeroase sunt și modalitățile de rezolvare a acestor conflicte: ignorare, tăcere, retragere, ceartă, vorbe urâte, reproșuri, bătaie, arme sau, dimpotrivă, iertare, colaborare, înțelegere, discuție.

Întrebarea la care am încercat să găsim răspuns prin acest studiu este: își rezolvă elevii conflictele mai mult prin agresivitate, așa cum se crede? Și decurcînd din această întrebare: ce poate face școala ca elevii să cunoască și să aleagă modalități pozitive de rezolvare a conflictelor? Ne-a interesat, de asemenea, comparația în ceea ce privește rezolvarea conflictelor dintre cele două tipuri de relații: relația cu egalii (prieteni, colegi) și relația cu părinții. O altă variabilă care ne-a interesat în acest studiu este influența variabilei inteligența emoțională asupra rezolvării conflictelor.

Conflictele și rezolvarea lor

Ana Stoica-Constantin (2004) consideră: „*conflictul* apare atunci cînd două sau mai multe părți ori sisteme (persoane, grupuri, comunități) aflate în interdependență sunt (sau doar se percep) diferite sau chiar incompatibile la nivelul trebuințelor, scopurilor, valorilor, resurselor sau al unor trăsături de personalitate, diferență ori incompatibilitate care produce o stare de tensiune ce se cere descărcată” [3, p. 85].

După cum reiese și din definiție, sursele conflictelor pot fi foarte diverse. Principalele surse ale conflictelor sunt: *diferențele și incompatibilitățile dintre persoane; nevoile/interesele umane; comunicarea absentă sau defectuoasă; lezarea stimei de sine; diferențele de valori;*

nerespectarea normelor; comportamentele neadecvate; agresivitatea; absența sau nivelul nesatisfacator al competențelor sociale.

Conflictele se supun unei clasificări multicriteriale: localizare; aparență; nivel; rezultat al conflictului; natura intrinsecă; sisteme/părți implicate; orientare și mod de percepere a adversarului [4].

– După *criteriul localizării*, conflictul poate fi *intrapsihic (intrapersonal, intern)* și *extern sau social*.

– După *criteriul aparenței*, distingem: *conflicte manifeste; conflicte nemanifeste/subterane*. Conflictul poate avea mai multe niveluri: *disconfort, neînțelegere, tensiune și criză*. *Disconfortul* este cea mai ușoară formă a conflictului. Individul are sentimentul că ceva nu este în ordine. Ne fiind întotdeauna limpede pentru persoana care-l trăiește, de obicei disconfortul nu este comunicat verbal. *Incidentul* este un conflict neprevăzut, ce constă într-un schimb scurt de cuvinte, gesturi sau fapte supărătoare. Are un ecou de scurtă durată. *Neînțelegerea* este o discrepanță între mesajul transmis și cel receptat. Indiciile neînțelegerii constau în iritarea unei părți și revenirea în conștiință aproape obsesiv a conflictului. *Tensiunea* este similară disconfortului, dar mult mai intensă. Se produce o schimbare în sens negativ a atitudinii. Fiecare nouă împrejurare confirmă această atitudine negativă. Relația devine tensionată. *Criza* este manifestarea cea mai evidentă a conflictului: are loc violența verbală sau fizică. Comportamentul scapă de sub controlul rational.

– După *criteriul „câștigătorul conflictului”*. În funcție de rezultatul conflictului sunt trei tipuri de conflicte: *conflictul de „suma zero”* (victorie-înfringere sau câștig-pierdere), numit așa din cauza rezultatului aritmetic nul dintre plus și minus: unul câștigă, celălalt pierde; *conflictul de cooperare*: ambii pierd sau câștigă; *conflictul cu motive mixte*: ambii pot câștiga, ambii pot pierde, unul câștigă, celălalt pierde.

– După *criteriul naturii intrinseci a conflictului* există: *conflicte biologice; conflicte psihologice; conflicte socioculturale*.

– În funcție de *modul de percepere al adversarului* conflictul poate avea diferite forme: *lupta*, celălalt este perceput ca dușman, drept cineva care amenință autonomia celuilalt prin simpla prezență sau existență; *jocul* este caracterizat prin analiza situației, prin perceperea celuilalt ca oponent (față de care atitudinea afectivă poate fi neutră sau prietenoasă); *dezbaterea*, constă în schimburi verbale ce urmăresc aducerea adversarului la propriul mod de a percepe și evalua situația.

Astăzi, **conflictele în mediul școlar** sunt foarte frecvente. *Cauzele* conflictelor apărute în mediul școlar pot fi [1, p.29]: copii care nu se integrează în grup (cauza grup/cauza copii); diferențe de valori (educație, apartenența la etnii diferite, la culturi diferite); imaginea de sine a copilului (sentimente de inferioritate, supraapreciere); lezarea stimei de sine (critica, 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.

Există copii care prezintă un potențial conflictual mai mare decât alții, generat de condiții care țin de mediul de viață, familial (stabilitate, relații afective părinți-copii, stare materială etc.) și de sistemul de credințe și valori pe care îl adoptă familia și care reprezintă modelele de viață.

Conflictele între elevi au mai multe forme. Forma cea mai simplă și mai puțin zgomotoasă de manifestare conflictuală la elevi o constituie *expresia fizionomică, mimica și pantomimica*. Încordarea specifică a mușchilor faciali, direcția și fixitatea privirii, gradul de deschidere oculară, mărirea pupilei, poziția bărbiei alături de micșorarea segmentelor corpului reprezintă semnale de nervozitate.

A doua formă de manifestare o constituie *impulsivitatea*, care reprezintă descărcarea imediată a unei stări de tensiune emoțională printr-un act sau comportament. Actul impulsiv face ca tensiunea psihică să înceteze.

A treia formă o constituie *limbajul agresiv*. În conflictele dintre copii, cearta este un mijloc frecvent de dispută, apare brusc, este cauzată de motive minore, se accentuează cu repeziciune și poate degenera în violență fizică.

Cea mai gravă formă de manifestare a conflictelor o reprezintă *violența*. Certurile și conflictele latente se transformă adeseori în violență fizică. La lovire recurg copiii de aceeași vârstă sau care au o forță fizică asemănătoare, dar și cei mai mari față de cei mai mici și cei puternici față de cei slabi. De regulă, violențele fizice au drept rezultat hematoame și foarte rar răni grave, deoarece forța este folosită în scopul dobândirii poziției în grup sau a unor bunuri, și nu al distrugerii persoanei.

Pentru a *diminua numărul conflictelor din școală* trebuie ca elevii, și nu numai, să conștientizeze următoarele [2]:

- conflictele sunt necesare pentru dezvoltare și maturizare. Modul în care o persoană face față conflictelor constituie un aspect important al propriei personalități;
- cunoașterea de sine și înțelegerea propriului eu contribuie la posibilitatea de a face față în

mod constructiv conflictelor;

- orice conflict are un potențial pozitiv. Indiferent dacă conflictul este sau nu soluționat, există o bază pentru recunoașterea și înțelegerea reciprocă a nevoilor și dorințelor; relațiile pot fi păstrate sau întărite;
- conflictele nu pot fi soluționate fără o interacțiune pozitivă, care este o formă a comunicării;
- este nevoie de anumite competențe pentru ca un conflict să devină o experiență de maturizare și dezvoltare;
- aceste competențe pot fi învățate.

Efectele negative ale conflictelor sunt: emoții și sentimente negative (furie, anxietate, teama, suferința, stres, tristețe, singurătate, resentimente); produc confuzie afectivă și cognitivă; distrug relațiile; pot distruge coeziunea și identitatea grupului; produc îmbolnăviri fizice și psihice; conflictele nerezolvate limitează autoanaliza critică și împiedică dezvoltarea personală; determină risipa de energie; produc pagube materiale; pot conduce la privarea de libertate; se pot solda cu pierderi de vieți omenești. Conflictul a fost adesea privit doar ca un element distructiv într-o relație.

Efectele pozitive ale conflictelor sunt: dobândire de experiențe; dezvoltare personală, îl incită pe individ, încurajează reflecția autocritică; combat stagnarea și sunt surse ale schimbării, dezvoltării, dinamismului și vitalității unei relații sau organizații; consolidează încrederea în sine și stima de sine; stimulează interesul și curiozitatea; crește coeziunea grupului după rezolvarea adecvată a conflictului; intercunoaștere; poate stabiliza și integra relațiile ajungând la scăderea tensiunilor interpersonale; dezvoltarea creativității (prin identificarea de soluții); duc la o mai bună calitate a deciziilor; stopează o perioadă plină de tensiune și consum energetic; pot apropia persoanele implicate în conflict datorită prețurii reciproce a modului în care au făcut față conflictului [3, p.39-40].

Rezolvarea conflictelor a fost definită de J. Burton (1988) ca „lichidarea conflictului prin metode analitice, care presupun accederea la rădăcina problemei și obținerea unui rezultat ce este văzut de ambele părți ca fiind o soluție permanentă a problemei” [4, p.74].

Esențiale în rezolvarea conflictelor sunt două aspecte: identificarea problemei reale de la care a plecat conflictul și acceptarea acestei probleme de ambele părți și găsirea unei soluții care să satisfacă ambele părți și care să ducă la rezolvarea definitivă a conflictului. De cele mai multe ori forța, compromisul, ignorarea nu duc decât la o aplanare provizorie a conflictului, partea lezată sau nemulțumită putând oricând reactiva conflictul.

În literatura de specialitate există mai multe clasificări ale strategiilor de rezolvare a conflictelor [3, p.223-251].

1. *Trihotomia*: există oameni care se „retrag” în conflicte, oameni care „înaintează” și oameni care „luptă”.

2. *Tipologia în patru tipuri*: abandonul, stilul adaptativ, stilul competitiv, compromisul.

Abandonul (evitarea, renunțarea, retragerea) reprezintă hotărîrea de a scăpa de conflict prin părăsirea situației, refuzul de a vorbi, părăsirea locului, pedepsirea celuilalt prin tăcere. Ambii parteneri au de pierdut. Totuși această strategie poate fi folosită atunci cînd e nevoie de timp pentru a culege mai multe informații sau pentru a favoriza calmarea emoțiilor.

Stilul adaptativ (acomodare, reprimare) este cel mai permisiv stil deoarece se focalizează pe nevoile celorlalți. Persoanele care îl adoptă sunt permissive, noncompetitive, își neglijează nevoile proprii pentru a le satisface pe ale celorlalți. Le preocupă mai mult să se înțeleagă bine cu ceilalți decît să-și facă dreptate.

Stil competitiv (victorie-înfringere) este cel mai adversativ stil sau răspuns la un conflict, deoarece se focalizează în principal pe perspectivele proprii. Persoanele care îl adoptă sunt „devotate” propriei poziții. Le este frică să nu piardă autocontrolul și se focalizează asupra a ceea ce doresc ele sau pe apărarea poziției lor. Avantajul lui este faptul că atunci cînd se bazează pe o viziune plină de caritate și largă, exercitarea puterii poate duce la decizii înțelepte. Persoana investită cu autoritate are însă o mare responsabilitate de a fi “ceea ce este foarte dificil”. Are dezavantajul că învinsul nu poate suporta deciziile și conflictul devine mocnit, pentru ca apoi să se reaprindă.

Compromisul este stilul în care persoana face concesii pentru a păstra prietenia. Are dezavantajul că în final nimeni nu este total satisfăcut, pentru ca fiecare a trebuit să renunțe la ceva.

3. *Tipologia în cinci componente*. Blake și Mouton (1964) au propus așa-numita grilă de management a conflictului cu cinci forme sau stiluri de abordare a conflictului: *a/neutralitate*, retragere; *b/coexistența pașnică*, depășire calmă a conflictului; *c/compromisul*; *d/rezolvarea problemei*; *e/presiunea*, *lupta* de genul victorie-înfringere. Pentru a evita impresia unor regularități în comportamentul din timpul conflictului al unui individ, Van de Vliert (1997) le consideră moduri, și nu stiluri și preferă termenii: evitare, acomodare, compromis, rezolvare de probleme și lupta.

Evitarea este prevenirea sau încheierea eforturilor, negarea existenței problemei sau neacordarea de atenție acelei probleme. Ea include și comportamente de acomodare menite să reducă disconfortul creat de un conflict stresant. Alte moduri de a evita problemele conflictului:

a găsi scuze, degrevarea de responsabilitate, tăcerea. *Acomodarea* (renunțarea, abandonul) este o cooperare prin nonconfruntare. Unul renunță în favoarea celuilalt. Cauze: altruismul, credințele normative, obținerea de beneficii și evitarea costurilor. *Compromisul* este demersul spre un rezultat reciproc acceptat, în care fiecare parte face concesii. *Rezolvarea problemei* este un conglomerat secvențial de componente creative ale comportamentului conflictual. Spre deosebire de compromis, rezolvarea problemei este o strategie de tip victorie-victorie, care urmărește mai degrabă optimizarea decât satisfacerea părților. *Lupta, stilul victorie-înfrângere* poate avea forme diverse, de la o luptă indirectă la o luptă directă ce presupune limbaj sau acte agresive, la lupta în care combatanții respectă regulile.

Morton Deutsch (1998) stabilește opt categorii de factori ce influențează rezolvarea conflictelor: *orientarea părților față de conflict; relațiile anterioare dintre părțile implicate; natura problemei; etnocentrismul; elemente implicate în perpetuarea și escaladarea conflictului; publicul interesat în conflict; strategia și tacticile folosite de părți în conflict* [3].

Prezentarea cercetării

Scopul cercetării: Lucrarea de față își propune să identifice strategiile alese de elevi pentru a rezolva conflictele cu diferite persoane: colegi, prieteni, frați, părinți. Ne-a interesat de asemenea influența variabilei inteligența emoțională asupra rezolvării conflictelor.

Ipoteze generale

- Inteligența emoțională influențează strategia adoptată în rezolvarea conflictelor.
- Rezolvarea conflictelor depinde de tipul de persoană din conflict.

Variabilele cercetării.

➤ Variabilele independente:

- Tipul persoanei din conflict: a/coleg; b/prieten; c/părinte; d/frate.
- Inteligența emoțională: a/sub medie; b/medie.

➤ Variabila dependentă este *rezolvarea conflictelor*, ea a fost operaționalizată prin cele cinci strategii de rezolvare a conflictelor: 1/ evitare; 2/acomodare; 3/compromis; 4/forțare (confruntare, victorie-înfrângere); 5/colaborare.

Metodologia cercetării

Pentru a se construi chestionarul ce măsoară variabila dependentă (*rezolvarea conflictelor*) am realizat o pretestare pe 20 de elevi (clasa a III la Liceul „Mihai Eminescu” din orașul Bălți. Elevii trebuiau să răspundă la patru întrebări: 1/Ce este un conflict? 2/Cînd auzi cuvîntul „conflict” te gîndești la... ; 3/Cu cine ai avut conflicte cel mai des? 4/Cum ai încercat să rezolvi aceste conflicte?

În urma analizării rezultatelor la această pretestare am constatat că elevii au cel mai des conflicte cu: colegii, prietenii, frații și părinții, de aceea am inclus în cercetare *variabila tipul persoanei* cu care sunt subiecții în conflict. Din răspunsurile elevilor ne-am dat seama că este necesar să aplic, pentru a afla mai multe date, testul de autoevaluare Thomas Kilmann. Cei 30 de itemi ai testului sînt încadrați în cele cinci strategii de rezolvare a conflictelor.

Am împărțit apoi subiecții în patru grupe experimentale, pentru a verifica variabila tipul persoanei cu care sunt subiecții în conflict. Împărțirea în cele patru grupe experimentale în funcție de variabila persoana din conflict s-a realizat prin consemnul diferit pentru fiecare grup: 1/Gîndește-te la conflictele pe care le-ai avut cu un coleg (colegii tăi) de clasă; 2/Gîndește-te la conflictele pe care le-ai avut cu cea mai bună prietenă (cu cel mai bun prieten); 3/Gîndește-te la conflictele pe care le-ai avut cu părinții tăi; 4/Gîndește-te la conflictele pe care le-ai avut cu frații tăi. Pentru *variabila independentă inteligența emoțională* s-a aplicat *Testul pentru inteligența emoțională*, varianta pentru copii, adaptat de Mihaela Roco (2004) și constă în 10 întrebări ce prezintă unele situații, scenarii în care se poate afla o persoană. Împărțirea subiecților în grupele experimentale s-a realizat după corectarea scorului fiecărui subiect la acest test.

Lotul de subiecți experimentali a fost alcatuit din 62 de elevi, dintre care 31 de elevi în clasa a IV-a la Școala nr.20 „Vasile Alexandri”, din orașul Balti și 31 de elevi în clasele a III și a IV-a la Liceul „Mihai Eminescu”, din Bălți.

Fiecare subiect a primit două probe: *Testul de inteligență emoțională* și *Chestionarul strategii de rezolvare a conflictului*. Pentru a se anula efectul de ordine, jumătate din subiecți au completat mai întîi testul de inteligență emoțională și apoi chestionarul de rezolvare a conflictelor, iar pentru cealaltă jumătate de subiecți s-au inversat probele.

Prelucrarea, interpretarea și analiza datelor:

La testul pentru inteligența emoțională am obținut următoarele rezultate: 4 elevi au obținut punctaj peste medie, 32 de elevi – punctaj mediu, 26 de elevi – punctaj sub medie.

Deoarece, la variabila inteligența emoțională doar patru elevi au obținut scoruri peste medie, acest nivel al variabilei a fost eliminat, pentru cercetare păstrîndu-se doar scorurile sub medie și scorurile medii.

În prima ipoteză am verificat dacă există diferențe semnificative între elevii cu inteligență emoțională sub medie și elevii cu inteligență emoțională medie, în sensul că elevii cu o inteligență emoțională medie vor alege în rezolvarea conflictelor *colaborarea* și mai puțin *forțarea*, decît elevii cu o inteligență emoțională sub medie.

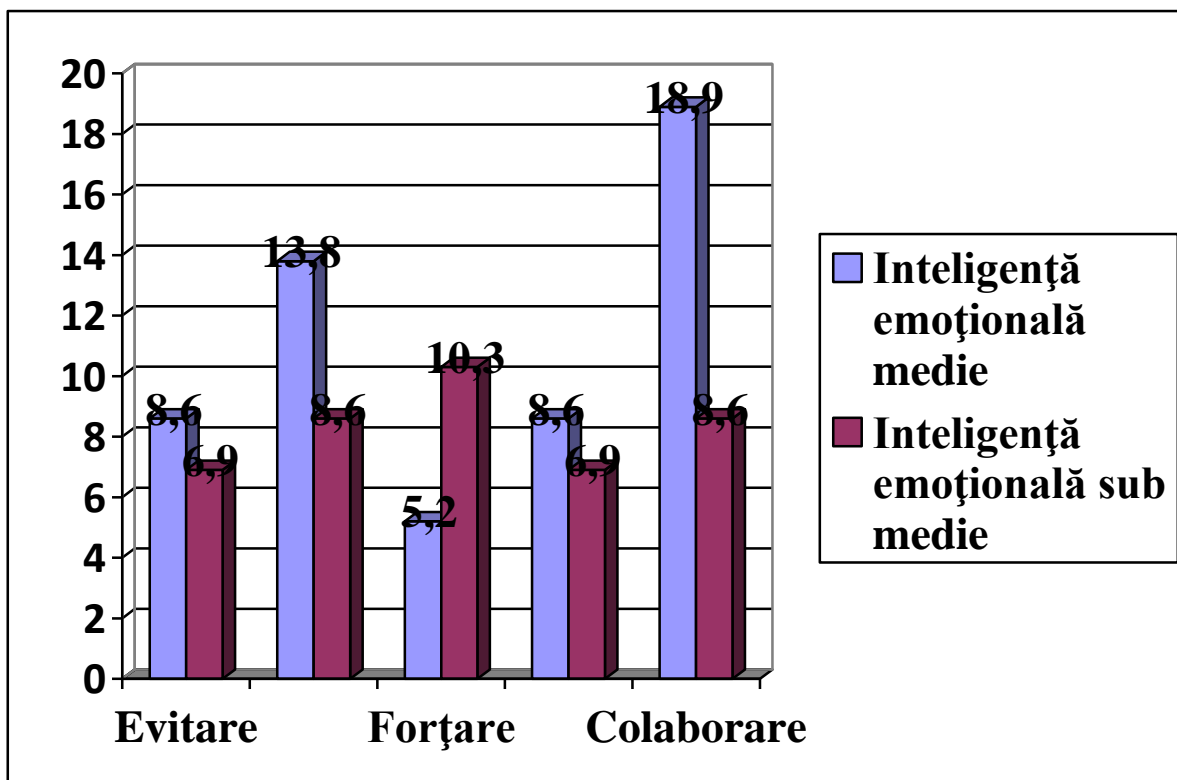


Figura 1: Rezultatele obținute pentru variabila inteligența emoțională și strategia adoptată în rezolvarea conflictelor

Rezultatele ne-au arătat că s-au obținut date semnificative pentru trei strategii:

- *acomodare*, deci elevii cu inteligență emoțională medie aleg mai mult decât elevii cu inteligență emoțională sub medie acomodarea pentru rezolvarea conflictelor.
- *forțare*, deci elevii cu inteligență emoțională sub medie își rezolvă conflictele prin forțare mai mult decât elevii cu inteligență emoțională medie.
- *colaborare*, elevii cu inteligență emoțională medie aleg colaborarea pentru rezolvarea conflictelor mai mult decât elevii cu inteligență emoțională sub medie.

Deci, variabila inteligența emoțională influențează rezolvarea conflictelor. O componentă de bază a inteligenței emoționale o constituie aptitudinile sociale. Pentru elevii cu inteligență emoțională medie este importantă menținerea unei relații pozitive, de aceea rezolvă conflictele prin *colaborare* și *acomodare*. Elevii cu inteligență emoțională sub medie au aptitudini sociale mai puțin dezvoltate, de aceea caută să își impună punctul de vedere în conflict prin *forțare*, în defavoarea pastrării unei relații armonioase.

Pentru a se verifica dacă există diferențe semnificative între elevi în rezolvarea conflictelor în funcție de *persoana cu care sunt în conflict*, s-a aplicat testul analizei de varianță ANOVA. Am obținut rezultate semnificative pentru *forțare*: $F(3,58) = 3,13$, $p < 0,05$. Tipul persoanei influențează rezolvarea conflictelor doar în cazul strategiei *forțare* (figura 3 prezintă

rezultatele la testul ANOVA ai variabilei tipul de persoană pentru rezolvarea conflictelor prin forțare).

Putem conchide că variabila tipul persoanei din conflict influențează modalitatea de rezolvare a conflictului. În conflictele cu prietenii este folosita ca metodă de rezolvare mai ales *compromisul*, iar în conflictele cu colegii este folosita mai ales *forțarea*. Am observat ca subiecții utilizează *forțarea* ca strategie mai ales în cazul conflictelor cu colegii și cel mai puțin în conflictele cu prietenii.

Figura 2 prezintă diferențele între conflictele cu: colegi, prieteni, părinți și frați în rezolvarea conflictelor prin *compromis*, iar figura 3 prezintă diferențele între conflictele cu: colegi, prieteni, părinți și frați în rezolvarea conflictelor prin *forțare*.

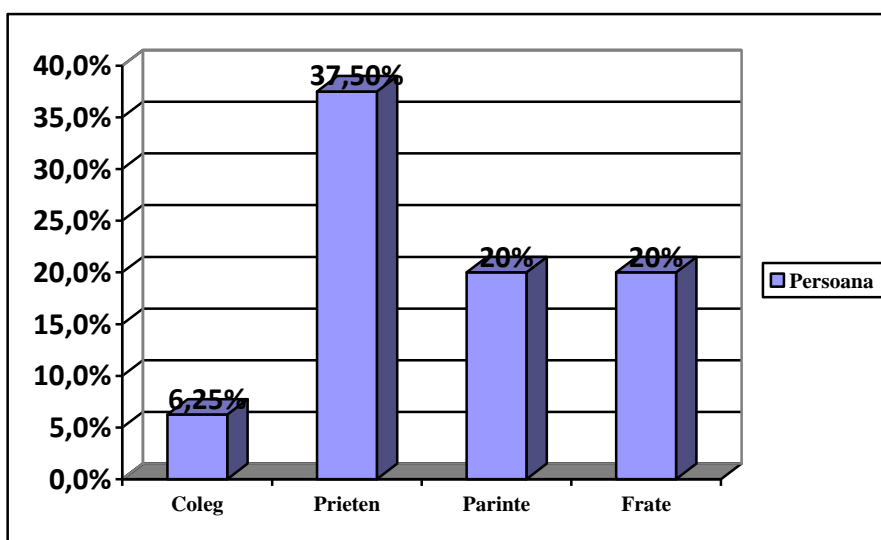


Figura 2: Rezultatele variabilei tipul de persoană pentru rezolvarea conflictelor prin compromis

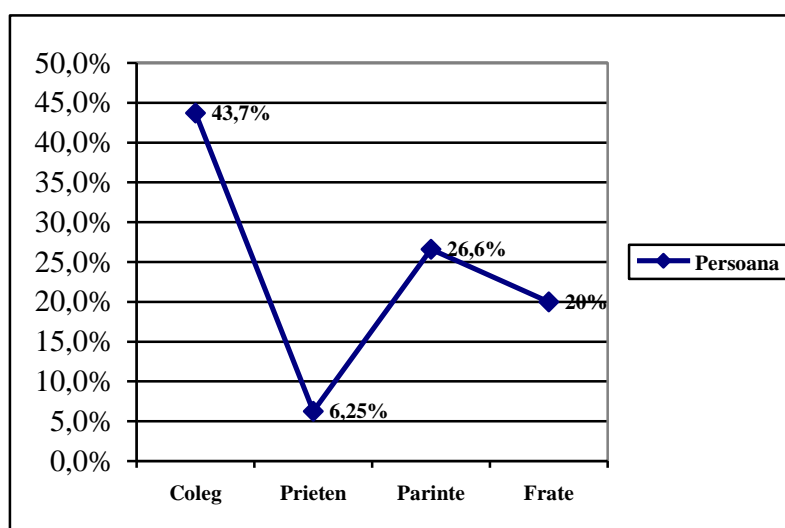


Figura 3: Rezultatele variabilei tipul de persoană pentru rezolvarea conflictelor prin forțare

Școala este un spațiu interpersonal ce permite exersarea relațiilor sociale și adaptarea la mediu. În acest spațiu elevii încearcă să-și afirme identitatea, să dobândească un statut, să se adapteze. De aceea recurg la metode mai agresive (limbaj agresiv, porecle, intimidare, loviri) de manifestare și de rezolvare a conflictelor. Influențați de mass-media elevii consideră că agresivitatea verbală și fizică este mijlocul de afirmare a identității și de rezolvare a conflictelor.

Daca inițial nu am introdus genul ca variabilă a cercetării, pe parcurs am observat că există diferențe între băieți și fete în rezolvarea conflictelor. Rezultatele obținute sînt trecute în graficul numărul 4.

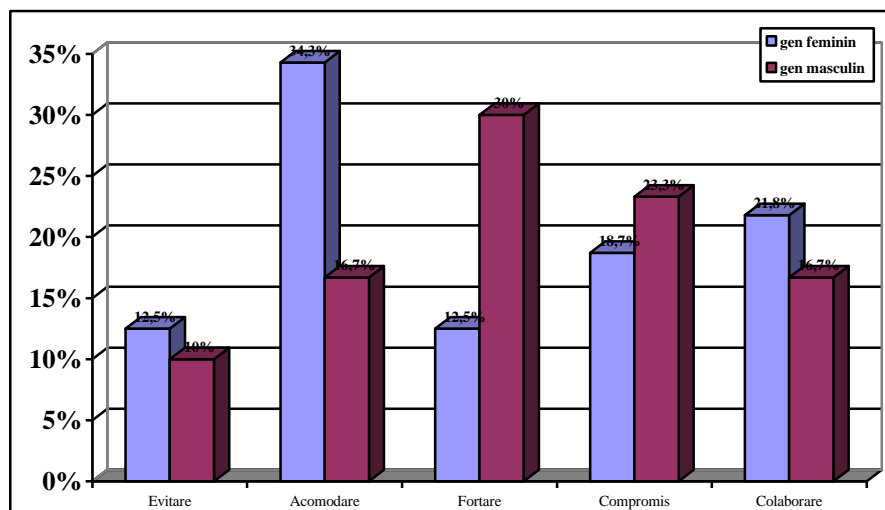


Figura 4: Rezultatele obținute pentru variabila gen și strategia adoptată în rezolvarea conflictelor

Rezultatele testului ne-au arătat că sînt diferențe semnificative pentru două strategii: acomodare și forțare.

- *acomodare*: fetele folosesc în rezolvarea conflictelor acomodarea mai mult decît băieții (34,3% versus 16,7%);
- *forțare*: băieții folosesc forțarea pentru rezolvarea conflictelor mai mult decît fetele (30% versus 12,5%).

Rezultatele obținute în studiul nostru au arătat că *variabila tipul persoanei* din conflict influențează modalitatea de rezolvare a conflictului. În conflictele cu prietenii este folosit ca metodă de rezolvare mai ales compromisul, iar în cea ce privește colegii, conflictele sînt rezolvate prin forțare. *Variabila inteligența emoțională* influențează rezolvarea conflictelor: elevii cu inteligență emoțională medie aleg colaborarea ca strategie de rezolvare a conflictelor, iar elevii cu inteligență emoțională sub medie rezolvă conflictele mai mult prin forțare. Rezultatele au arătat că *genul* influențează de asemenea rezolvarea conflictelor, băieții folosind forțarea și fetele acomodarea în rezolvarea conflictelor.

Dincolo de datele statistice am remarcat nivelul redus al inteligenței emoționale pe care îl au elevii. Doar patru elevi din 62 au obținut un scor peste medie la testul de inteligență emoțională. Școala din țara noastră pune în continuare accent mai mult pe dezvoltarea inteligenței și pe acumularea de cunoștințe și mai puțin pe dezvoltarea unor abilități de relaționare pozitivă, de rezolvare a conflictelor, de management al emoțiilor – toate componente ale inteligenței emoționale. De aceea conflictele cu colegii sunt rezolvate prin forțare, care înseamnă: amenințare, ceartă, violență fizică și verbală. Inteligența emoțională nu este doar un dat înnăscut, ea poate fi învățată și dezvoltată prin diferite programe. O educație care vizează și inteligența emoțională, care oferă elevilor alternative pozitive de rezolvare a conflictelor poate fi o soluție pentru a diminua agresivitatea din școală.

Referințe bibliografice:

1. CIOBOTARU, A. *Tehnici teatrale și rezolvarea conflictelor*. Iași: Polirom, 2004.
2. SHAPIRO, D. *Conflictele și comunicarea*. București: Arc, 1998. ISBN 9975-61-059-5.
3. STOICA-CONSTANTIN, A. *Conflictul interpersonal: prevenire, rezolvare și diminuarea efectelor*. Iași: Polirom, 2004. 304 p. ISBN 973-681-784-9.
4. STOICA-CONSTANTIN, A., NECULAU, A. *Psihosociologia rezolvării conflictelor*. Iași: Polirom, 1998, 288 p. ISBN 973-683-110-8.
5. ȚEPELEA, A. *Managementul conflictului – ghid pentru formatori și cadre didactice*. București, 2001.