

**UNIVERSITATEA PEDAGOGICĂ DE STAT „ION CREANGĂ” DIN
CHIȘINĂU**

Cu titlu de manuscris

C.Z.U.: 37.01:316.48(043.2)

ADĂSCĂLIȚEI ANDRA-MIRABELA

**COMUNICAREA PERSUASIVĂ CA STRATEGIE DE REZOLVARE A
CONFLICTELOR ÎN MEDIUL ȘCOLAR**

531.01. - Teoria generală a educației

Rezumatul tezei de doctor în științe ale educației

Chișinău, 2023

Teza a fost elaborată în cadrul Școlii Doctorale „Științe ale Educației”
a Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău

Componența Comisiei de susținere publică a tezei de doctorat:

Președintele Comisiei:

1. **GHICOV Adrian**, doctor habilitat în pedagogie, conferențiar universitar, Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă”

Conducător Științific:

2. **ȚĂRNĂ Ecaterina**, doctor în pedagogie, conferențiar universitar, Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă”

Referenți oficiali:

3. **IANIOGLO Maria**, doctor în pedagogie, conferențiar universitar, Universitatea Comrat

4. **SADOVEI Larisa**, doctor în pedagogie, conferențiar universitar, Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă”

5. **CIOBANU Valentina**, doctor în pedagogie, conferențiar universitar, Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă”

Susținerea va avea loc la 3.03.2023, ora 14:00 în ședința Comisiei de susținere din cadrul Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău, str. I. Creangă 1, bl.2, sala Senatului

Teza de doctor și rezumatul pot fi consultate la Biblioteca Științifică a Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din Chișinău și pe pagina web a ANACEC (www.cnaa.md)

Rezumatul a fost expediat la 24.01.2023

Președintele Comisiei de susținere _____ **GHICOV Adrian**, doctor habilitat în pedagogie,
conferențiar universitar

Conducător științific _____ **ȚĂRNĂ Ecaterina**, doctor în pedagogie,
conferențiar universitar

Autor _____ **ADĂSCĂLIȚEI Andra-Mirabela**

© Adăscăliței Andra-Mirabela, 2023

CUPRINS

REPERELE CONCEPTUALE ALE CERCETĂRII	4
CONȚINUTUL TEZEI.....	8
CONCLUZII GENERALE ȘI RECOMANDĂRI	21
BIBLIOGRAFIE	23
LISTA PUBLICAȚIILOR AUTOAREI LA TEMA TEZEI	26
ADNOTARE	28
ANNOTATION.....	29

REPERELE CONCEPTUALE ALE CERCETĂRII

Actualitatea și importanța problemei abordate.

Actualmente, în contextul unor transformări rapide ale mediului educațional, asistăm, din ce în ce mai pregnant, la o evoluție a societății care reclamă noi relații între actorii educaționali, în care substanța comunicării își pierde din atuurile sale tradiționale, dat fiind faptul că paradigma psihocentristă, a înlocuit paradigma magistrocentristă.

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, dintre care, mai recent se vehiculează termenul preluat din literatura anglo-saxonă, bullying.

Vizând dimensiunea rezolvării conflictelor în școli, regăsim această concepție în următoarele documente: *Recomandarea Parlamentului European vizând competențele-cheie din perspectiva învățării pe parcursul întregii vieți (2006/962/EC) – Key Competences for Lifelong Learning – a European Reference Framework, Recommendation of the European Parliament and of the Council of 18 December 2006, in Official Journal of the EU, 30 dec. 2006, [63]*, document de referință care promovează necesitatea unui set de competențe-cheie, care să îi permită viitorului cetățean să se adapteze în mod flexibil la o lume caracterizată prin transformări rapide; *Recomandarea Consiliului privind competențele cheie din perspectiva învățării pe parcursul întregii vieți (2018/ C 189/01) – Council Recommendation of 22 May 2018 on key competences for lifelong learning [64]*, document care lansează un set nou de competențe-cheie, care regrupează, redefinesc și completează setul de competențe-cheie.

Strategiile educaționale, atât cele de la nivel european, cât și cele de la nivel național, precum și proiectele și programele implementate indică preocuparea forurilor decizionale pentru rezolvarea acestei probleme [69]. *Pe de altă parte, profesorii se simt depășiți. Ei pierd capacitatea de a influența lumea psihică a elevilor. Gesturile și cuvintele lor nu au impact emoțional și, în consecință, nu sunt arhivate în mod privilegiat, astfel încât să producă mii de alte emoții care să stimuleze dezvoltarea inteligenței [22]*.

Pentru a obține o reducere semnificativă a conflictelor care se desfășoară între elevi, devine esențială promovarea comunicării persuasive ca strategie de rezolvare a conflictelor în mediul școlar, ceea ce implică astfel constituirea acesteia drept o strategie alternativă. Astfel, urmărim aprofundarea interesului privind rezolvarea conflictelor deoarece aceasta poate deveni utilă în observarea modului în care evoluează relaționarea, implicarea și dezvoltarea interesului elevilor, și, în ultimă instanță, evoluția rezultatelor academice. În acest context, s-a constatat apariția unor teme de cercetare referitoare la strategiile de rezolvare a conflictelor în special în cadrul activităților curriculare, dar și extracurriculare.

Diversitatea mediului școlar, spațiu în care se întâlnesc deopotrivă actorii educaționali, cu diferite atitudini și opinii, predispozează indubitabil la numeroase conflicte. Trenarea unei situații conflictuale în mediul școlar scade din valențele actului educațional afectând activitatea de predare-învățare. Aceste considerații au generat necesitatea abordării *comunicării persuasive ca strategie constructivă de rezolvare a conflictelor* deoarece *schimbarea în educație presupune și mutația raporturilor interumane prin implicarea persuasiunii care afectează circulația*

mesajelor, fie ele culturale, fie axiologice [34, p.63]. În terminologia de specialitate a apărut o abordare concretă axată pe “strategii”, în care comunicarea vehiculează conținuturi determinate de procesul persuasiunii.

Natura exclusiv socială a conflictului (din care se exclude conflictul intrapersonal) nu-i reduce cu nimic din caracterul de “problemă”, în pofida faptului că de rezolvarea lui este răspunzătoare, prin excelență, interacțiunea umană, nu doar efortul individual, cum este posibil în cazul rezolvării propriu-zise de probleme.

Pornind de la studiile care s-au orientat spre comunicarea persuasivă în mediul educațional, se conturează un nou aspect, care pune accent pe rolul definitoriu al acesteia ca strategie de rezolvare a conflictelor.

Investigația preliminară desfășurată conform studiului epistemologic, a reliefat că cercetarea noastră ar permite soluționarea unui șir de **contradicții** privind:

- lipsa sau/și dezvoltarea insuficientă a competenței de rezolvare a conflictelor în mediul școlar la cadrele didactice și elevii ciclului gimnazial, axată pe strategia comunicării persuasive;
- inexistența unor repere pedagogice teoretico-aplicative de conceptualizare, proiectare, organizare, realizare a unor activități de valorificare a comunicării persuasive pentru eficientizarea rezolvării conflictelor;
- insuficiența strategiilor și programelor naționale de rezolvare a conflictelor destinate elevilor.

Descrierea situației în domeniul de cercetare și identificarea problemei de cercetare

Aspecte ale *comunicării persuasive* sunt reflectate în lucrările cercetătorilor C. Hovland, I. L. Janis, H.H. Kelly [41]; M. Sherif, C. Hovland [59], C.W. Sherif, M. Sherif, R.E. Nebergall [60]; W. McGuire [48, 49]; R.E. Petty, J. T. Cacioppo [54], etc., care în teoriile lor au fundamentat abordările psihologice și educaționale ale comunicării persuasive.

În spațiul din Republica Moldova au servit drept repere teoretice: *principiile competenței de comunicare* reliefate de T. Callo [4]; conceptul de *comunicare persuasivă*, abordat în lucrările cercetătoarelor T. Callo [4], E. Țărnă [31], L. Pavlenko [24], L. Secrieriu [27]; conceptele de *comunicare și competența de comunicare asertivă* elucidate de M. Ianioglo [17, 18, 19], *competența discursivă* analizată de L. Sadovei [26] și *discursul didactic* reliefat de A. Boțan-Ohrimenco [3]; *comunicarea didactică* promovată de autoarele N. Garștea [12], E. Țărnă [30], L. Sadovei [26] etc. Vizând formarea inițială și continuă a cadrelor didactice au servit drept referință cercetări ale V. Cojocarui [6], L. Cuznețov [8], V. Ciobanu [5] care stabilesc coordonate ale *profesionalizării carierei didactice*, ale *autoperefecționării* și ale *utilizării tehnologiilor informaționale și comunicaționale*.

Perspective, abordări și orientări științifice relevante care se disting în cercetarea noastră sunt: conceptul de *conflict*, investigat de J. Burton [35], M. Deutsch [38], R. Lulofs, D. Cahn [46], M. A. Rahim [55, 56, 57], P. Wehr [61], B. Mayer [47], M. Mikulincer, V. Florian [50], A. Stoica-Constantin [28, 29]; conceptul de *rezolvarea conflictelor* promovat de H. Cornelius și S. Faire [7], M. Henning [40]; *managementul conflictelor* investigat de autorii D. Patrașcu [23], M. Bocoș, R. Gavra, S-D.Marcu [2]; *strategii de rezolvare a conflictelor* reflectate în lucrările autorilor H.W. Jeong [42], E. Țărnă [32, 33].

Cercetarea s-a fundamentat pe valorile epistemologice ale unor documente normative ca: *Strategia „Educația 2020”* [67], *Strategia Națională de Dezvoltare „Moldova 2030”* [68], *Codul educației* [66], din Republica Moldova; *Legea Educației Naționale Nr. 1/2011* [70], *proiectul „România Educată”* [62] din România, *Rezoluția Consiliului Uniunii Europene privind*

un cadru strategic pentru cooperarea europeană în domeniul educației și formării în perspectiva realizării și dezvoltării în continuare a spațiului european al educației (2021-2030) [65].

Pornind de la faptul că profesorii îi învață pe elevi să relaționeze pozitiv, să interacționeze constructiv chiar și în situații dificile; să prevină, dar și să rezolve conflicte, iar școala reprezintă un spațiu generator de experiențe menite să consolideze dezvoltarea armonioasă a personalității, am decis să investigăm problema dată, care, în esență, este abordată secvențial în literatura de specialitate.

Așadar, situația expusă a generat **problema cercetării**, care constă în necesitatea determinării fundamentelor teoretico-aplicative ale valorificării comunicării persuasive, ceea ce ar eficientiza rezolvarea conflictelor din perspectiva vizată.

Obiectul cercetării: reprezintă procesul de valorificare a comunicării persuasive în cadrul instituției de învățământ, prin conceperea drept strategie de rezolvare a conflictelor, prin dezvoltarea fundamentelor teoretico-aplicative determinate.

Scopul cercetării constă în elaborarea și validarea experimentală a *Modelului pedagogic de valorificare a comunicării persuasive ca strategie constructivă de rezolvare a conflictelor*, care include fundamentele teoretico-aplicative ale acestui proces pentru elevii claselor gimnaziale.

Ipoteza generală a cercetării: Valorificarea comunicării persuasive ca strategie de rezolvare a conflictelor va fi eficientă dacă vom:

- fundamenta cadrul conceptual și teoretic vizând comunicarea persuasivă ca strategie de rezolvare a conflictelor în mediul școlar;
- analiza conflictele în mediul școlar cauzate de lipsa comunicării persuasive;
- identifica principiile comunicării persuasive ca strategie de rezolvare a conflictelor în clasele gimnaziale;
- preciza configurația strategiilor de rezolvare a conflictelor în practica educațională;
- elabora, experimenta și valida *Modelul pedagogic de valorificare a comunicării persuasive ca strategie constructivă de rezolvare a conflictelor* și *Programul strategic de rezolvare a conflictelor prin comunicare persuasivă* care încorporează fundamentele teoretico-aplicative ale procesului amintit.

În deplin acord cu scopul și ipoteza cercetării formulăm următoarele **obiective:**

1. Fundamentarea cadrului conceptual și teoretic vizând comunicarea persuasivă ca strategie de rezolvare a conflictelor în mediul școlar;
2. Analiza conflictelor în mediul școlar cauzate de lipsa comunicării persuasive;
3. Identificarea principiilor comunicării persuasive ca strategie de rezolvare a conflictelor în clasele gimnaziale;
4. Precizarea configurației strategiilor de rezolvare a conflictelor în practica educațională;
5. Elaborarea și experimentarea *Modelului pedagogic de valorificare a comunicării persuasive ca strategie constructivă de rezolvare a conflictelor* și a *Programului strategic de rezolvare a conflictelor prin comunicare persuasivă*.

Sinteza metodologiei de cercetare și justificarea metodelor de cercetare.

Cercetarea a presupus analiza minuțioasă a teoriilor, concepțiilor, legităților, principiilor din domeniul pedagogiei, psihologiei, psihosociologiei, psihologiei vârstelor, managementului.

În mod deosebit, drept repere teoretice au servit: conceptul de *persuasiune* (Ch. Larson [21], R.H. Gass, J.S. Seiter [11], J.N. Kapferer [20], K. Hogan [16], I. Dafinoiu [9]), *rezolvarea conflictelor* (H. Cornelius și S. Faure [7], W. Grant, A. Saiti [58], M. Henning [40], A. Stoica-

Constantin [28, 29], D. Patrașcu [23], M. Bocoș, R. Gavra, S-D. Marcu [2]), *programele de rezolvare a conflictelor* (T. Jones [44], B. Mayer [47], H. Cornelius, S, Faire [7], O. P. Papancea Zaharia [43]), *valorile constructiviste* (R. Mischnick [51], A. Ghicov [14, 15]).

Metodele aplicate în cercetare. În cadrul cercetării au fost aplicate următoarele metode: documentarea științifică, analiza, sinteza, comparația, generalizarea, sistematizarea, clasificarea, proiectarea, experimentul pedagogic, testarea, chestionarea, convorbirea, analiza documentelor școlare, prelucrarea cantitativă (programul SPSS-21) și calitativă a rezultatelor cercetării, interpretarea, formularea de concluzii și recomandări.

Noutatea și originalitatea științifică a cercetării este obiectivată de: determinarea fundamentelor teoretice și praxiologice din perspectiva rezolvării conflictelor în mediul școlar; elaborarea *Modelului pedagogic de valorificare a comunicării persuasive ca strategie constructivă de rezolvare a conflictelor*; elucidarea premiselor curriculare ale valorificării comunicării persuasive; proiectarea, implementarea și validarea experimentală a *Programului strategic de rezolvare a conflictelor prin comunicare persuasivă*.

Rezultatele științifice principale obținute în cercetare rezidă în determinarea și validarea fundamentelor teoretico-aplicative, încorporate în *Modelul pedagogic de valorificare a comunicării persuasive ca strategie constructivă de rezolvare a conflictelor*, implementarea căruia a condus la formarea și consolidarea comportamentului persuasiv în cadrul rezolvării conflictelor și a contribuit la formarea comportamentului pozitiv, constructiv al elevilor claselor gimnaziale în baza comunicării persuasive.

Semnificația teoretică a cercetării constă în actualizarea conceptelor de comunicare persuasivă și conflict; sistematizarea cercetării privind strategiile de rezolvare a conflictelor în mediul școlar; stabilirea fundamentelor teoretice ale comunicării persuasive; identificarea comunicării persuasive ca proces, produs, finalitate; desemnarea analitică a caracteristicilor discursului persuasiv; elucidarea tendințelor în procesul comunicării persuasive; configurarea unităților reglatorii (CP și RC).

Valoarea aplicativă a lucrării constă în elaborarea și validarea ansamblului de instrumente pedagogice și fundamente teoretico-aplicative, concentrate în componentele *Modelului pedagogic de valorificare a comunicării persuasive ca strategie constructivă de rezolvare a conflictelor*. De asemenea, *Programul strategic de rezolvare a conflictelor prin comunicare persuasivă* poate fi eficient implementat în valorificarea comunicării persuasive, atât în cadrul educației formale, cât și în activități de consiliere a elevilor vizând rezolvarea conflictelor în instituțiile de învățământ.

Implementarea rezultatelor științifice s-a realizat în două instituții de învățământ din județul Botoșani: Școala Gimnazială „Leon Dănăilă”, Darabani și Școala Gimnazială Nr. 1, Dorohoi.

Aprobarea rezultatelor științifice. Repere conceptuale privind valorificarea comunicării persuasive ca strategie de rezolvare a conflictelor, precum și metodele, strategiile, tehnicile aplicate sunt reflectate în comunicările la conferințele științifice (Influență și persuasiune în comunicare, în Conferința anuală a doctoranzilor „Probleme actuale ale științelor umanistice”, Chișinău, UPSC, 2018; Condiții de eficiență a comunicării persuasive în context educațional, în Conferința anuală a doctoranzilor „Probleme actuale ale științelor umanistice”, Chișinău, UPSC, 2019; Formarea continuă a cadrelor didactice în direcția valorificării comunicării persuasive ca strategie pentru rezolvarea conflictelor școlare prin tehnologii inovative, în: Conferința Științifică „Educația din perspectiva conceptului Clasa Viitorului”, Chișinău, UPSC, 2020)

Publicații la tema tezei: rezultatele cercetării au fost reflectate în 21 articole științifice.

Volumul și structura tezei. Teza conține: introducere, trei capitole, concluzii generale și recomandări, bibliografie (211 surse), adnotare, concepte-cheie, glosar de termeni, lista abrevierilor, 12 anexe etc. În total conține 150 pagini text de bază, 37 de figuri și 33 de tabele. Publicații la tema tezei: 21 lucrări științifice (articole în reviste de profil și comunicări la conferințe naționale și internaționale din România și Republica Moldova).

Cuvinte-cheie: *comunicare, persuasiune, comunicare persuasivă, strategie, strategie de rezolvare a conflictelor, unitate reglatorie, program strategic, relația conflict-comunicare persuasivă, constructivism.*

CONȚINUTUL TEZEI

În **Introducere** se precizează tema, actualitatea și importanța problemei abordate, ipoteza, scopul, obiectivele, noutatea și originalitatea, rezultatele științifice obținute în cercetare, semnificația teoretică, valoarea aplicativă a lucrării; implementarea și aprobarea rezultatelor cercetării, cuvintele-cheie și sumarul compartimentelor tezei.

Capitolul 1, **Repere teoretice privind comunicarea persuasivă**, conține studiul teoretic al problemei și reliefează conținutul conceptelor de bază: *comunicare, comunicare persuasivă, stil persuasiv, strategie, strategie de rezolvare a conflictelor, abordare personală predominantă în conflict*. În cadrul capitolului, a fost analizat și descris istoricul evoluției comunicării persuasive și a strategiilor de rezolvare a conflictelor, s-au determinat etapele formării conceptului de comunicare persuasivă, a fost analizat rolul asigurării eficienței comunicării persuasive ca strategie de rezolvare a conflictelor.

Noțiunea de *comunicare persuasivă* reliefează valențe ale valorificării mesajului educațional în sfera psihosocială a educabililor. Invocarea comunicării persuasive se face cu referire la realitatea comunicării în mediul școlar, din necesități teoretico-aplicative, adică în contexte explicative educaționale, generată fiind de logica discursului pedagogic în general.

Descrierea evoluției conceptului de comunicare persuasivă se realizează, nemijlocit, prin apelul la conceptul-umbrelă de *persuasiune*. Termenul de *comunicare persuasivă* a fost valorificat în lucrările cercetătorilor: H.D. Lasswell [45], W. McGuire [48, 49], J.G. Delia, S.L. Kline, B.R. Burleson [37], J.N. Kapferer [20], etc. atât sub aspectul analizei premiselor și mecanismelor care stau la baza comunicării persuasive, cât și sub unghiul strategiilor persuasive. Idei reprezentative pentru rutele de transmitere a comunicării persuasive se găsesc în lucrările autorilor R.E. Petty și J.T. Cacioppo [53, 54], S. Chaiken, A. Liberman, A.H. Eagly [36].

Clarificarea apariției conceptului de *comunicare persuasivă* în calitate de problemă pedagogică solicită o abordare diacronică a conceptului de persuasiune în literatura științifică, pentru ilustrarea numeroaselor semnificații atribuite acestei noțiuni pe parcursul evoluției sale, reliefaarea componentelor și a trăsăturilor sale. Din perspectiva de a înțelege și utiliza corect conceptul de *comunicare persuasivă* este important să surprindem dimensiunea sa procesuală, urmând recomandarea autorilor R.H. Gass și J. S. Seiter: „persuasiunea este înțeleasă mai bine ca o activitate în care se implică oamenii, iar prin abordarea persuasiunii ca proces, specialiștii și cercetătorii au mai multe șanse să înțeleagă cum funcționează sau ce o determină, deoarece se concentrează asupra a ceea ce se întâmplă, nu doar asupra rezultatelor” [11, p. 46].

Coroborând definițiile exprimate de diverși autori și din domenii diverse, expunem definiția comunicării persuasive la care aderăm ca viziune: *proces de influențare a gândurilor, ideilor și atitudinilor unei persoane, capabil să declanșeze anumite modificări, fără a fi corelat cu impunere sau coerciție.*

Deoarece termenul de comunicare persuasivă s-a îmbogățit, primind diverse accepțiuni, în funcție de perspectiva din care a fost abordat de știința modernă (mass-media, relații publice, sociologie, psihologie, psihosociologie, psihologia comunicării, pedagogie), am considerat necesară o analiză a acestor abordări, din unghiul a cinci dimensiuni: psihologia comunicării,

psihosociologie, sociologie, psihologie și pedagogie. Această incursiune implică și necesitatea abordării dinamice, dar și necesitatea constituirii unei alianțe interdisciplinare pentru a elucidă semnificațiile profunde ale comunicării persuasive.

R. H. Gaas, J. S. Seiter stabilesc faptul că persuasiunea, și deci și comunicarea persuasivă, „presupune una sau mai multe persoane implicate în activitatea de creare, intensificare, modificare sau suprimare a părerilor, atitudinilor, intențiilor, motivațiilor și /sau comportamentelor în cadrul restricțiilor unui anumit context de comunicare” [11, p 40]. Atunci când ne referim la contextul educațional, în situația în care profesorul manifestă atitudini pozitive și îi oferă elevului încredere în capacitatea de a rezolva anumite situații, se influențează semnificativ convingerile personale ale acestuia vizând reușita și rezolvarea sarcinilor dificile.

În ordinea dată de idei, menționăm că este recunoscut faptul conform căruia comunicarea clară a unui sens intenționat este de obicei un obiectiv major al cadrului didactic, în cazul în care urmărește să mărească capacitatea de înțelegere a elevului sau să-i influențeze opinia, atitudinea ori acțiunea [88]. În aceste condiții, psihologul R. Cialdini consideră că mecanismele comportamentale puse în mișcare de respectarea principiilor persuasiunii (reciprocității, angajamentului, validării sociale, atractivității, autorității și rarității) susțin manifestarea actului de complezență fără exercitarea de presiuni și, în numeroase cazuri, fără ca persuasiunea să devină evidentă. Cercetările științifice ne conduc spre ideea că elementele cu implicații în comunicarea persuasivă se referă la caracteristici ale sursei, mesajului, canalului, receptorului.

Sintetizând cele expuse, se distinge ideea conform căreia abordarea diacronică a conceptului de comunicare persuasivă contribuie la ilustrarea numeroaselor semnificații atribuite acestei noțiuni. Prin urmare, elucidarea perspectivelor, teoriilor și concepțiilor privind comunicarea persuasivă contribuie la stabilirea unor premise ale implicațiilor acesteia vizând potențialul constructiv în problematica conflictului prin șansele oferite pentru maturizare și dezvoltare prin educație, stimulând evoluția personală.

Abordarea științifică a procesului de rezolvare a conflictelor presupune clarificarea conceptului de conflict, dar și a rezolvării conflictului. Așadar, rezolvarea conflictelor se situează la intersecția mai multor domenii științifice, cum ar fi: psihologia, sociologia, pedagogia, dreptul, politologia, managementul, etica. În general, conflictul este un proces complex, iar explicațiile nu pot fi generalizate doar de o singură știință, deoarece conflictul este caracteristic tuturor interacțiunilor și ipostazelor umane (personale, educaționale, familiale, economice, politice, sociale) [33, p. 8].

Pornind de la o mare varietate de criterii, literatura de specialitate enunță diverse tipologii ale conflictelor. Totuși, împărtășim ideea lui I.O. Pânișoară, conform căreia larga dezvoltare a legăturilor dintre tipurile de conflicte și flexibilitatea granițelor dintre acestea diminuează semnificativ eficiența unor criterii, în sensul absolut al cuvântului, de tipologizare a acestora [25, p. 160]. Se sugerează perspectiva procesuală, sistemică a unui anumit cumul de criterii care ar opera în același timp.

Relația *conflict-comunicare persuasivă* se reflectă în faptul că situațiile din mediul școlar pun în joc diferite raporturi conflictuale, însă ceea ce fascinează în activitatea educativă este tocmai posibilitatea de rezolvare a conflictelor prin găsirea unui punct de echilibru, prin comunicare persuasivă.

O altă tendință în teoria și practica educațională se referă la asigurarea schimbului informațional și interpersonal bazat pe forța persuasivă. În această ordine de idei, L. Ezechil susține părerea conform căreia capacitatea de a convinge (sau forța persuasivă) intră în categoria

comportamentelor definitorii pentru aptitudinea pedagogică [10, p. 67]. Devine foarte importantă tendința utilizării comunicării persuasive percepută drept o modalitate eficientă în activitatea instructiv-educativă, mai ales în situațiile de rezolvare optimă a conflictelor apărute și care presupun o gestionare eficientă pentru reglarea disensiunilor și conferirea unei securități elevilor în spațiul educațional.

Capitolul 2, **Poziționări metodologice: strategia de rezolvare a conflictelor în baza comunicării persuasive**, reliefează strategii de rezolvare a conflictelor în politici și practici educaționale, abordări ale comunicării persuasive în context educațional, surprinde ipostaze ale valorificării comunicării persuasive ca strategie constructivă de rezolvare a conflictelor în mediul școlar.

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” [23, p. 279].

În contextul utilizării *metodelor praxiologice*: teste aplicative, chestionare, s-a putut constata că elevii regăsesc conflictele ca făcând parte din realitatea școlii, fiind inevitabile, cauzele și modalitățile de manifestare sunt diverse, iar multiaspectualitatea acestui fenomen predispozează la însușirea unor configurații de rezolvare.

De asemenea, s-au subliniat abordările tradiționale asupra rezolvării conflictelor care se axează în mare parte pe mediere și negociere și faptul că programele promovate în școli se bazează pe această linie directoare. Alături de acestea, programe mai noi, alternative, pun accentul fie pe medierea transformativă, fie pe medierea bifocală [52]. În general, programele de educație a rezolvării conflictelor oferă elevilor o înțelegere asupra naturii conflictelor, a dinamicii puterii și influenței care acționează în conflict și a rolului culturii în care vedem și răspundem unui conflict [44, p. 234].

Un loc aparte este atribuit în acest capitol evidențierii tipurilor diferite de personalitate ale elevilor din clasele gimnaziale care manifestă diferite caracteristici și prezintă diverse abordări ale comunicării și rezolvării conflictelor interpersonale.

Efortul persuasiv este un indicator comportamental pe care-l atribuim aproape exclusiv profesorului, în primul rând pentru că profesorul este cel care emite influența informativ-formativă și în al doilea rând pentru faptul că magnitudinea influenței pe care o exercită depinde de impactul pe care îl poate produce intervenția sa [10, p. 75].

Aprecierea calității comunicării persuasive este reflectată de *Criteriile, indicatorii și descriptorii comunicării persuasive*, elaborați în scopul cercetării, în deplină corelație cu valorile și principiile comunicării persuasive în planul rezolvării conflictelor.

Sunt analizate reperele epistemologice și *rezultatele din preexperiment*, a fost stabilit nivelul de persuasiune și abordarea personală predominantă în conflict a cadrelor didactice și necesitatea propunerii în viitor a unui *Program de valorificare a comunicării persuasive ca strategie de rezolvare a conflictelor*.

Vizând formarea elevilor din perspectiva rezolvării conflictelor am pornit de la scopul inițial al proiectării *Chestionarului rezolvării conflictelor*, elaborat de J. McClellan, acela de a „măsura nivelurile de conștiințiozitate, de cunoștințe ale elevilor, frecvența implicării și a competențelor cu privire la rezolvarea conflictelor” [apud 40, p. 45] și am stabilit *Criterii, indicatori și descriptorii ai rezolvării conflictelor* a căror aplicare a confirmat ideea că prin

demers formativ se pot atinge rezultate mai bune în rezolvarea constructivă a conflictelor de către elevii din clasele gimnaziale.

În capitol este descris *Modelul pedagogic de valorificare a comunicării persuasive ca strategie constructivă de rezolvare a conflictelor* care are drept premisă fundamente pedagogice și psihologice și conceptualizează teoretic și practic valorificarea comunicării persuasive de către cadrul didactic din învățământul preuniversitar în perspectiva rezolvării conflictelor de către elevii din clasele gimnaziale.

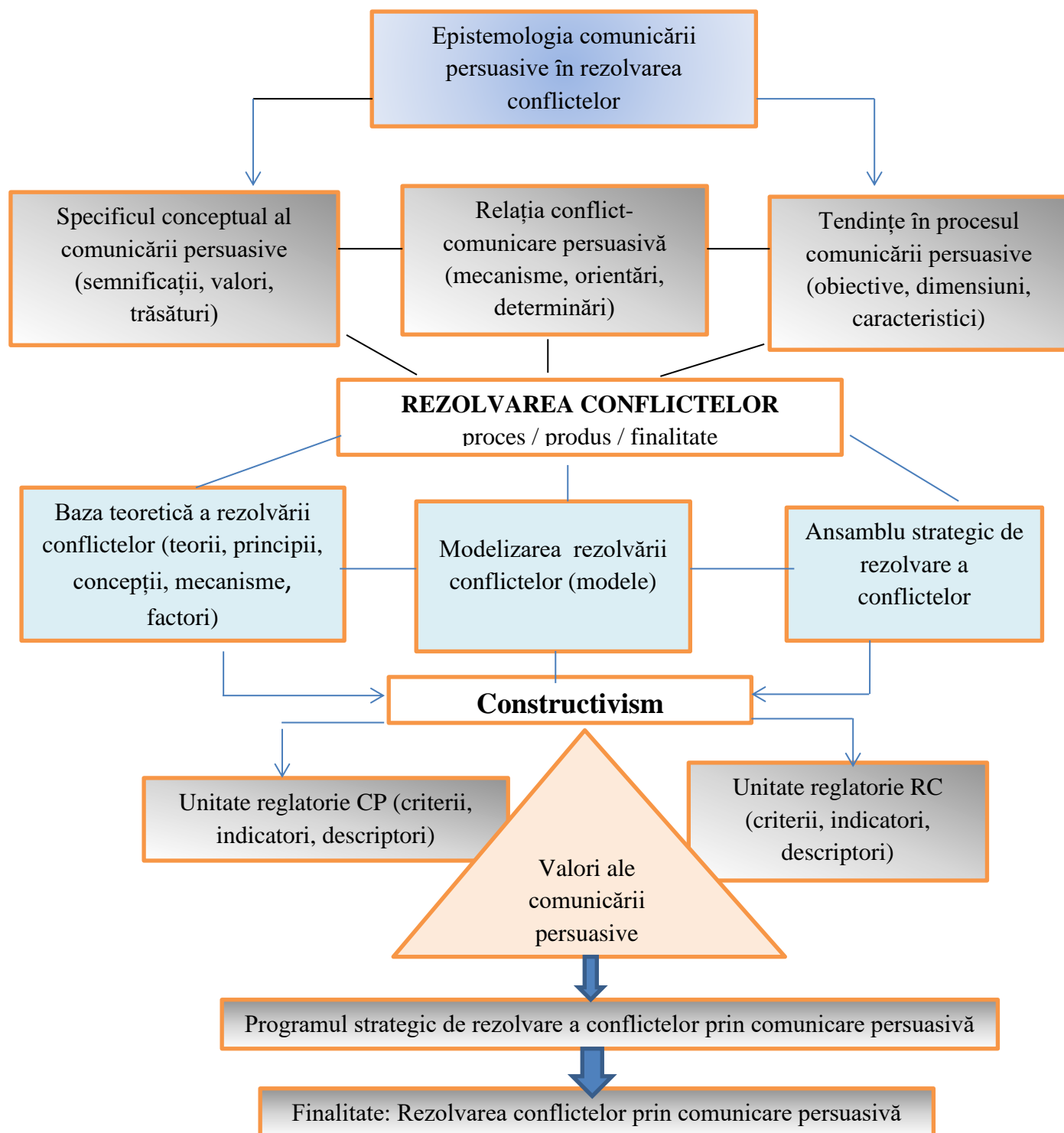


Fig. 1. Modelul pedagogic de valorificare a comunicării persuasive ca strategie constructivă de rezolvare a conflictelor

Din perspectivă generală, componentele *Modelului pedagogic de valorificare a comunicării persuasive ca strategie constructivă de rezolvare a conflictelor* sunt considerate părți interconectate, formând o unitate ireductibilă la însușirile elementelor componente [89].

Modelul pedagogic de valorificare a comunicării persuasive ca strategie constructivă de rezolvare a conflictelor (Figura 1.) reprezintă un construct ideatic care orientează intervențiile educaționale la o juxtapunere a etapelor generale ale argumentării la fazele speciale de însușire a restructurării gândirii sau a atitudinilor prin comunicare persuasivă în direcția rezolvării conflictelor în mediul școlar.

Figura 1. prezintă *Modelul pedagogic de valorificare a comunicării persuasive ca strategie constructivă de rezolvare a conflictelor*, fundamentat în baza resurselor epistemologice ale comunicării persuasive (teorii, paradigme, principii), care facilitează elaborarea unei viziuni de ansamblu și integrate asupra comunicării persuasive ca strategie de rezolvare a conflictelor, cu scopul evidențierii evoluției strategiilor comunicative.

Modelul pedagogic se bazează pe luarea în considerare a situației educative, a specificului mediului școlar, realizarea obiectivelor de valorificare a comunicării persuasive de către cadrele didactice, respectarea fazelor generale de utilizare a comunicării persuasive și corelarea lor cu etapele constituirii comportamentului și atitudinilor, valorizarea principiilor de valorificare a comunicării persuasive și respectarea condițiilor necesare, implementarea tehnicilor specifice valorificării acestei comunicări [89].

Elaborarea *Modelului pedagogic de valorificare a comunicării persuasive ca strategie constructivă de rezolvare a conflictelor* a presupus analiza principiilor persuasiunii propuse de R. Cialdini: principiul autorității, principiul atractivității, principiul reciprocității, principiul angajamentului, principiul validării sociale (consensului) și principiul rarității și opinia acestuia conform căreia: „*mecanismele comportamentale puse în mișcare de aceste principii permit declanșarea actului de complezență fără exercitarea de presiuni și, de multe ori, fără ca manipularea să devină evidentă*” [13, p. 51].

Elaborarea *Modelului pedagogic de valorificare a comunicării persuasive ca strategie constructivă de rezolvare a conflictelor* a implicat și analiza principiilor esențiale de abordare a conflictelor: toleranță, oportunitate, operativitate, transparență, concepere, previziune.

Rezolvarea conflictelor se axează pe un proces interactiv de comunicare, iar „informația emisă și receptată poate contribui la demararea unui dialog în deplin consens și la aplanarea divergențelor” [1]. Abordarea rezolvării conflictelor prin comunicare persuasivă, pornind de la *Modelul pedagogic* prezentat în figura 1., necesită un **program/ curriculum educațional** autentic, axat pe trei componente:

- setul de principii de rezolvare a conflictelor, pornind de la *principiile* fundamentale ale educației pentru rezolvarea conflictelor;
- setul de *principii ale persuasiunii*;
- *principiile comunicării persuasive în planul rezolvării conflictelor* (valorificarea comunicării persuasive ca strategie de rezolvare a conflictelor).

Principiile de rezolvare a conflictelor, propuse de autorii W. Ury, R. Fisher și Patton, în lucrarea *Getting to Yes* [39], devin fundamentale pentru a-i ajuta pe elevi să cunoască și să aplice strategiile de rezolvare a conflictelor. Redăm aceste linii directoare, utile și cercetării noastre: principiul separării indivizilor de problemă (de percepție, emoțională sau de comunicare); principiul concentrării pe interese, nu pe poziții; principiul creării de opțiuni pentru un câștig mutual; principiul folosirii criteriilor obiective.

Modelul pedagogic de valorificare a comunicării persuasive ca strategie constructivă de rezolvare a conflictelor vizează abordarea fenomenului din: (1) perspectiva valorificării comunicării persuasive a profesorului; (2) perspectiva promovării valorilor rezolvării conflictelor pentru elevi prin valorificarea comunicării persuasive. În viziunea noastră, abilitățile de a învăța

cum să rezolvi conflictele pot fi predate și învățate, dar, în special, consolidate prin reflecție și analiză.

În concluzie, din *Modelul pedagogic de valorificare a comunicării persuasive ca strategie constructivă de rezolvare a conflictelor* desprindem ideea conform căreia având drept premisă *epistemologia comunicării persuasive în rezolvarea conflictelor* și ținând cont de *specificul conceptual al comunicării persuasive (semnificații, valori, trăsături), relația conflict-comunicare persuasivă (mecanisme, orientări, determinări) și tendințele în procesul comunicării persuasive (obiective, dimensiuni, caracteristici)* putem fundamenta **rezolvarea conflictelor** drept *proces/produs/finalitate*. Acestui sistem i se subordonează *baza teoretică a rezolvării conflictelor (teorii, principii, concepții, mecanisme, factori), modelizarea rezolvării conflictelor (modele) și ansamblul strategic de rezolvare a conflictelor* care susțin paradigma **constructivismului** prin *unitatea reglatorie CP (criterii, indicatori, descriptori) și unitatea reglatorie RC (criterii, indicatori, descriptori)* care contribuie la conturarea **valorilor comunicării persuasive**. Datorită demersului formativ inclus în *Programul strategic de rezolvare a conflictelor prin comunicare persuasivă* se promovează educația pentru rezolvarea conflictelor, iar finalitățile acestor activități sunt reflectate în rezolvarea conflictelor prin comunicare persuasivă.

În Capitolul 3 „**Validarea experimentală a Programului strategic de rezolvare a conflictelor prin comunicare persuasivă**” sunt dezvăluite designul cercetării experimentale și informațiile privind experimentul pedagogic.

Prin demersul metodologic al cercetării se propune validarea experimentală a componentelor *Modelului pedagogic* care asigură valorificarea comunicării persuasive ca strategie de rezolvare a conflictelor în mediul școlar.

Obiectivele cercetării, care au subliniat esența experimentului pedagogic ca proces etapizat și complex au fost:

- investigarea comunicării persuasive a elevilor prin determinarea nivelului de persuasiune;
- investigarea modalităților de rezolvare a conflictelor prin determinarea nivelului de rezolvare a conflictelor și a eficienței în acest proces (pentru elevi);
- stabilirea eficienței *Programului strategic de rezolvare a conflictelor prin comunicare persuasivă* destinat elevilor.

Experimentul pedagogic s-a desfășurat în trei etape :

1. Etapa de constatare a nivelului inițial de persuasiune a elevilor; stabilirea eficienței în rezolvarea conflictelor de către elevi și a nivelului rezolvării conflictelor;
2. Etapa formativă, de aplicare a *Programului strategic*;
3. Etapa finală, de verificare a nivelului de persuasiune și a creșterii eficienței în abordarea și rezolvarea conflictelor.

Ipoteze de lucru:

1. *Există diferențe semnificative în ceea ce privește toate dimensiunile cercetate privind rezolvarea conflictelor între elevii care participă la Programul strategic de rezolvare a conflictelor prin comunicare persuasivă și cei care nu au beneficiat de acesta.*
2. *Există diferențe semnificative în ceea ce privește eficiența în rezolvarea conflictelor și respectiv, nivelul rezolvării conflictelor între elevii care participă la Programul strategic de rezolvare a conflictelor prin comunicare persuasivă și cei care nu au beneficiat de acesta.*

Eșantionul cercetării

În experiment au fost antrenați 138 și 24 profesori ai acestora pe perioada anului școlar 2020-2021. Am procedat la împărțirea aleatorie a acestora în două grupuri: grupul experimental și grup de control (elevi). Experimentul formativ a fost realizat în grupuri experimentale, pe un eșantion de 69 elevi. Elevii cuprinși în experiment au vârste cuprinse între 11 și 15 ani (anul școlar 2020-2021), făcând parte din clasele a V-a, a VI-a și a VII-a. Participarea acestora în cadrul cercetării a fost benevolă, ei fiind asigurați de confidențialitatea răspunsurilor furnizate.

Tabelul 1. Metodologia cercetării experimentale

Momentul aplicării	Metode de investigație	Eșantion total (24 cadre didactice; 138 elevi)
Pretestare posttestare	Sunteți persuasiv în comunicare? (chestionar adaptat după E. Țărnă)	- 138 elevi
Pretestare posttestare	Chestionarul rezolvării conflictelor (Mc Clellan, 1997)	- 138 elevi

Prezentăm în Tabelul 2., testul t pentru eșantioane independente, etapa de constatare.

Tabelul 2. Testul t pentru eșantioane independente, elevi (etapa de constatare)

	Levene's Test for Equality of Variances		t-test for Equality of Means				
	F	Sig.	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Std. Error Difference
eficiența în conflict	.113	.737	1.821	136	.071	2.56522	1.40888
			1.821	135.801	.071	2.56522	1.40888
scorul rezolvării conflictelor	.080	.777	.959	136	.339	.18841	.19637
			.959	135.119	.339	.18841	.19637

În ceea ce privește eficiența în conflict, mediile celor 2 grupuri sunt apropiate 2,46 și 2,27 iar abaterile standard la fel 1,10 și 1,19. Eficiența în conflict este măsurată pe o scală de la 1 la 5, scorurile mari indicând o estimare a eficienței în rezolvarea conflictelor mai mare. Testul Levene ne spune că varianțele celor două grupuri sunt egale. Valoarea p calculată pentru acesta este egală cu 0,737. Fiind mai mare decât pragul teoretic de 0.05, nu putem respinge ipoteza de nul a egalității varianțelor. Din acest motiv, citim testul t de pe rândul Equal variances assumed. Testul t ne indică faptul că cele două medii sunt apropiate: valoarea p calculată este egală cu 0.071, care este mai mare decât pragul teoretic de 0.05.

Referitor la scorul total al rezolvării conflictelor, obținut din însumarea celor 10 dimensiuni importante ale rezolvării conflictelor, mediile celor 2 grupuri sunt apropiate 120,81 și 118,24 iar abaterile standard la fel 8,11 și 8,43. Fiecare din cele 10 dimensiuni poate fi apreciată printr-un scor între 4 și 20, deci scorul rezolvării conflictelor obținut poate fi situat între 40 și 200. Testul Levene ne spune că varianțele celor două grupuri sunt egale. Valoarea p calculată pentru acesta este egală cu 0,777. Fiind mai mare decât pragul teoretic de 0.05, nu putem respinge ipoteza de nul a egalității varianțelor. Din acest motiv, citim testul t de pe rândul Equal variances assumed. Testul t ne indică faptul că cele două medii sunt apropiate: valoarea p calculată este egală cu 0.339, care este mai mare decât pragul teoretic de 0.05

Conform celor două asumții anterior formulate, remarcăm că cele două grupuri sunt omogene în ceea ce privește *eficiența în conflict* și *scorul total al rezolvării conflictelor*.

Rezultatele înregistrate la etapa de constatare a experimentului cu privire la comunicarea persuasivă și modalitățile de rezolvare a conflictelor pentru elevii claselor gimnaziale confirmă ideea că aceștia necesită a fi formați cu privire la strategiile de rezolvare a conflictelor.

Programul strategic de rezolvare a conflictelor prin comunicare persuasivă (Fig. 2.) propune îmbinarea celor două perspective (a profesorului, respectiv a elevului), unde componenta comunicare persuasivă reprezintă specificul asigurării eficienței în rezolvarea conflictelor.

Pentru adaptarea permanentă la noile deschideri din domeniul comunicării și managementului educațional, implicarea cadrelor didactice a fost asigurată pe direcția implementării la clasele de elevi a demersului formativ, având un caracter dual, atât teoretic-conceptual, cât și practic-aplicativ.

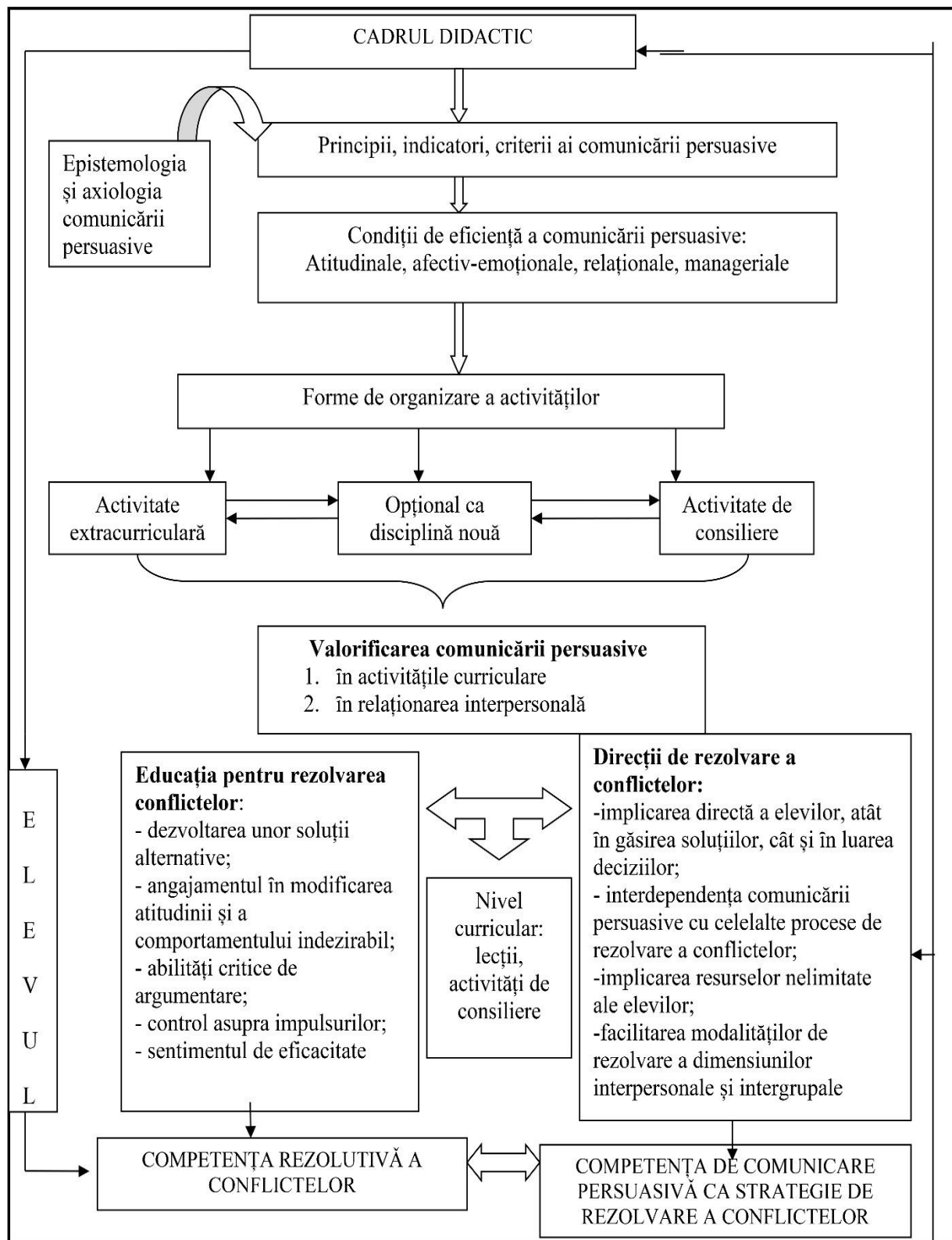


Fig. 2. Programul strategic de rezolvare a conflictelor prin comunicare persuasivă

Referitor la elevii din grupul experimental, aceștia au participat la *Programul strategic de rezolvare a conflictelor prin comunicare persuasivă*, implementat în unitățile școlare implicate în cercetare, de către cadrele didactice, sub forma unei discipline opționale (dar care a avut caracter experimental) sau prin fuziune, în cadrul altor discipline (*Limba și literatura română, Educație socială, Consiliere și dezvoltare personală*).

În rândul cadrelor didactice, proiectul a fost diseminat în cadrul a două Comisii Metodice, respectiv în cadrul unui Consiliu Profesorial. În cadrul comisiilor metodice/catedrelor de specialitate au fost valorificate resurse curriculare care să asigure cadrelor didactice valorificarea comunicării persuasive ca strategie de rezolvare a conflictelor la elevii claselor V-VII: esența științifică și conținutul conceptelor de comunicare persuasivă și conflict, principiile comunicării persuasive și a rezolvării conflictelor, tipologia conflictelor, strategii de rezolvare a conflictelor, valori ale comunicării persuasive, modele și teorii privind comunicarea persuasivă și conflictele, mecanismele creșterii eficienței în rezolvarea conflictelor, valorizarea cunoștințelor despre strategiile de rezolvare a conflictelor în practica educațională, criterii, indicatori și descriptori de evaluare a rezolvării conflictelor de către elevi. Concomitent cu acestea, au fost monitorizate activitățile implementate la clasă de către cadrele didactice care au predat elevilor care au constituit grupul experimental.

La nivel curricular, componenta de valorificare a comunicării persuasive ca strategie de rezolvare a conflictelor, implementată de cadrele didactice (prin *Programul strategic*) a urmărit consolidarea competenței rezolutive a elevilor în termeni de control, abilități de organizare, gândire reflectivă, soluții alternative, eficacitate. Conținutul demersului formativ al cercetării a cuprins 12 activități: evaluare inițială, înțelegerea rezolvării conflictelor, cauzele și efectele conflictelor, tipologia conflictelor, abordări ale programelor de rezolvare a conflictelor, strategii de rezolvare a conflictelor, comunicare și conflict, emoție și conflict, conduita în conflict, reziliență și conflict, utilizarea drepturilor private în rezolvarea conflictelor, evaluare finală.

Experimentul de control a fost efectuat în vederea verificării rezultatelor activității formative, după o anumită pauză și au fost aplicate două chestionare: *Sunteți persuasiv în comunicare?* și *Chestionarul rezolvării conflictelor*.

Stabilind în plan comparativ rezultatele evaluării subiecților cercetării (grup experimental și grup de control), în urma implementării *Programului strategic* și a aplicării lui în activitatea didactică, redăm valorile obținute corespunzătoare unor itemi ai Chestionarului *Sunteți persuasiv în comunicare?*.

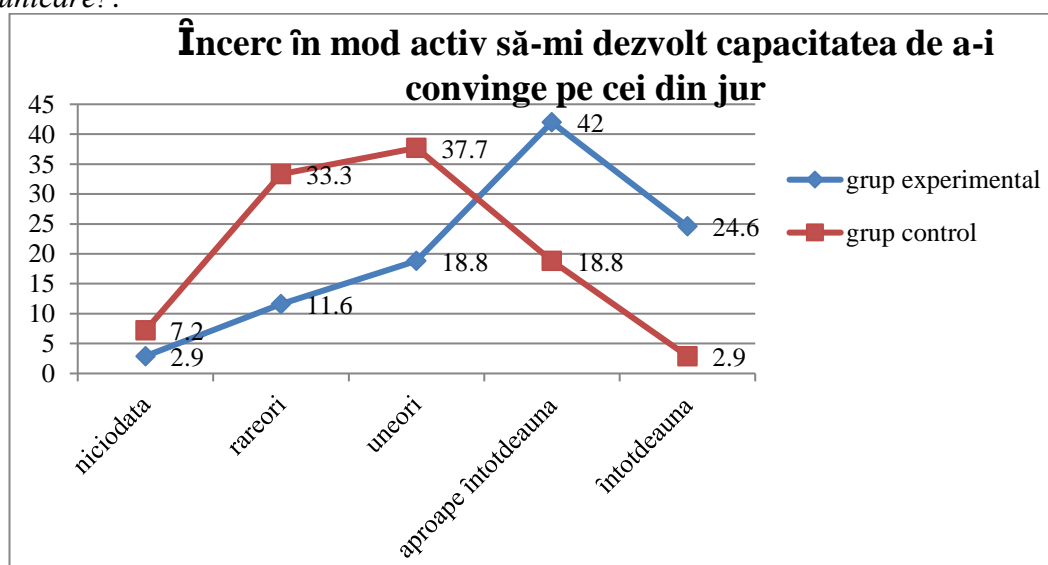


Fig. 3. Nivelurile calității argumentării în rezolvarea conflictelor (itemul 1, etapa control)

Analizând rezultatele cercetării se observă diferențe evidente între cele două grupuri: dacă pentru subiecții grupului experimental variantele *niciodată*, respectiv *rareori* sunt preferate de foarte puțini elevi (2,9%, respectiv 11,6%), pentru subiecții grupului de control procente sunt de 7,2%, respectiv 33,3%. Pentru varianta *uneori* procente diferă (18,8%-GE; 37,7%-GC), însă la *aproape întotdeauna* și *întotdeauna* înregistrăm în eșantionul experimental 42% și 24,6%, iar în eșantionul de control 18,8%, respectiv 13%. Calculul statistic al itemului vizând calitatea argumentării a reliefat la compararea rezultatelor obținute de elevi niveluri semnificative pentru grupul experimental, valoarea lui p fiind de .002 ($<.05$).

Discutând despre atitudinea comunicării persuasive denumită perseverență, fără însă a depăși limitele și transformând-o în manipulare, am fost interesați să investigăm modul în care elevii participanți la demersul formativ au parcurs și însușit tehnicile de persuasiune prezentate.

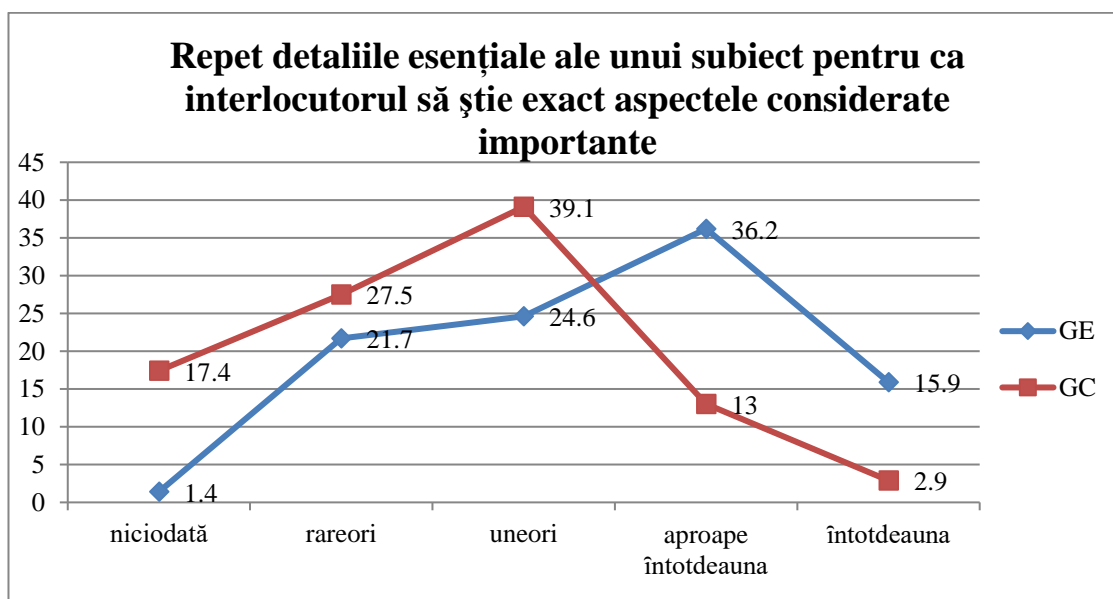


Fig. 4. Rezultatele privind perseverența (itemul 3, control)

După cum observăm din rezultatele inserate în Figura 3.4, subiecții din grupul experimental înregistrează pe dimensiunile *rareori*, *uneori* și *întotdeauna* procente mai ridicate (21,7%, 24,6%, 36,2%), la fel subiecții din grupul de control (27,5%, 39,1%, 13%). Este important de subliniat că diferențe semnificative se remarcă la dimensiunile *niciodată* și *aproape întotdeauna* (1,4% 36,2% - GE; 17,4%, respectiv 2,9% - GC). Calculul statistic al itemului vizând perseverența a reliefat la compararea rezultatelor obținute de elevi niveluri semnificative pentru grupul experimental, valoarea lui p fiind de .042 ($<.05$).

În plan comparativ, vom reprezenta diferențele între cele două grupuri, și respectiv între cele două momente ale testării în urma aplicării *Chestionarului rezolvării conflictelor*.

La itemul 1, viziune asupra conflictului, în grupul experimental se remarcă o medie de 14 (din maximul de 20), distribuția scorurilor între subiecții acestui grup este scăzută, ceea ce înseamnă o deviație standard scăzută: 2,49. Mai mult, subiecții din grupul experimental au cea mai înaltă mediană, 14, ceea ce arată că jumătate din elevii acestui grup au obținut un scor mai mare sau egal cu 14. Aceste rezultate indică faptul că subiecții din grupul experimental manifestă o viziune asupra conflictului care promovează noțiunea de „câștig-câștig”, ceea ce vizează consolidarea relațiilor interpersonale. În grupul de control, media este vizibil mai mică, 11,63, deviația standard este puțin mai mare, 2,62, iar mediana este 12.

La itemul 2, atmosferă, grupul experimental a obținut media 13, distribuția scorurilor între subiecții acestui grup este scăzută, ceea ce înseamnă o deviație standard scăzută: 2,53. Mai mult, subiecții din grupul experimental au cea mai înaltă mediană, 13, ceea ce arată că jumătate din elevii acestui grup au obținut un scor mai mare sau egal cu 13. Acest lucru semnifică faptul că respondenții recunosc importanța creării unei atmosfere terapeutice, care promovează

parteneriatul și deci, rezolvarea problemelor. În grupul de control, media este vizibil mai mică, 12,11, deviația standard este scăzută, 2,45, iar mediana este 12. Reprezentarea grafică a mediilor cele două grupuri, și respectiv în cele două momente ale testării, pentru itemii 1 și 2 este redată în Figura 5.

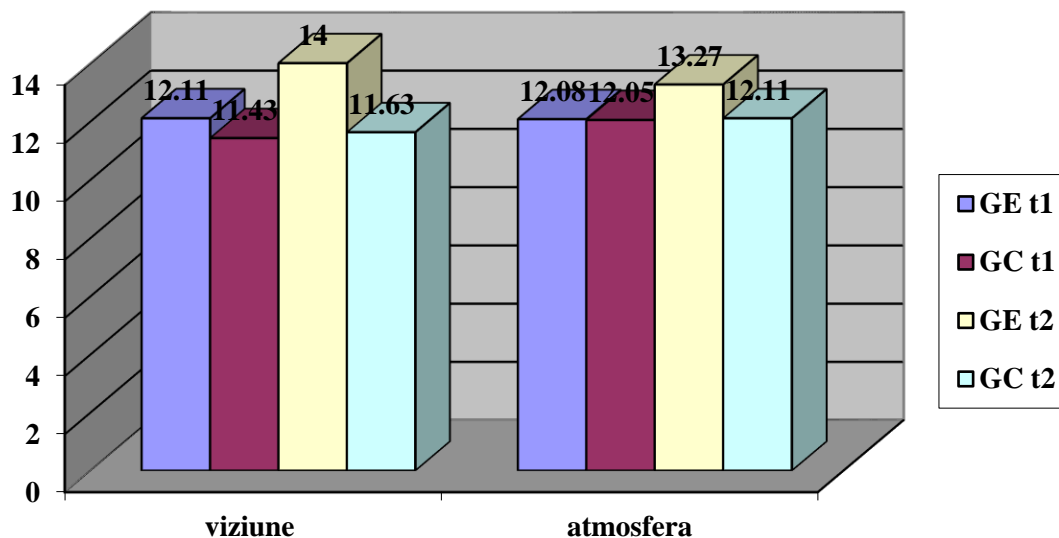


Fig. 5. Rezultatele factorilor viziune și atmosferă specifici grupurilor (GE, GC) și celor două etape (t1- etapa de constatare, t2 – etapa de control)

La itemul 3, *clarificarea percepțiilor*, media grupului experimental este 14,02 (din maximul de 20), distribuția scorurilor între subiecții acestui grup este scăzută, ceea ce înseamnă o deviație standard scăzută: 2,69. Mai mult, subiecții din grupul experimental au cea mai înaltă mediană, 14, ceea ce arată că jumătate din elevii acestui grup au obținut un scor mai mare sau egal cu 14. Aceste rezultate indică faptul că subiecții din grupul experimental au înțeles în urma participării la *demersul formativ* că focarul unui conflict nu se află în realitatea obiectivă, ci în felul în care oamenii percep acea realitate: empatia de a vedea situația așa cum o vede celălalt; autoevaluarea pentru cunoașterea temerilor și premiselor personale; suspendarea judecății și blamării pentru a facilita un schimb liber de opinii; ajustarea soluțiilor astfel încât să se salveze aparențele și să se păstreze stima de sine. La celălalt pol, subiecții din grupul de control înregistrează o medie de 11,92, cu o mediană de 12, rezultate mult mai scăzute față de grupul experimental, ceea ce denotă eforturi scăzute pentru a înțelege alte puncte de vedere, cât și imposibilitatea conștientizării limitelor propriilor percepții.

Itemul 4, *nevoi*, a reflectat diferențe semnificative între cele două grupuri: grupul experimental a obținut media 14,27, mediana 14, deviația standard 2,94 iar grupul de control media 11,59, mediana 11 și deviația standard 1,99. Aceste valori pun în evidență faptul conform căruia subiecții din grupul experimental, în urma participării la *demersul formativ* identifică corespunzător nevoile esențiale care trebuie îndeplinite în rezolvarea conflictelor, pe când cei din grupul de control sunt deficitari în această privință. Reprezentarea grafică a mediilor cele două grupuri, și respectiv în cele două momente ale testării, pentru itemii 3 și 4 este redată în Figura 6.

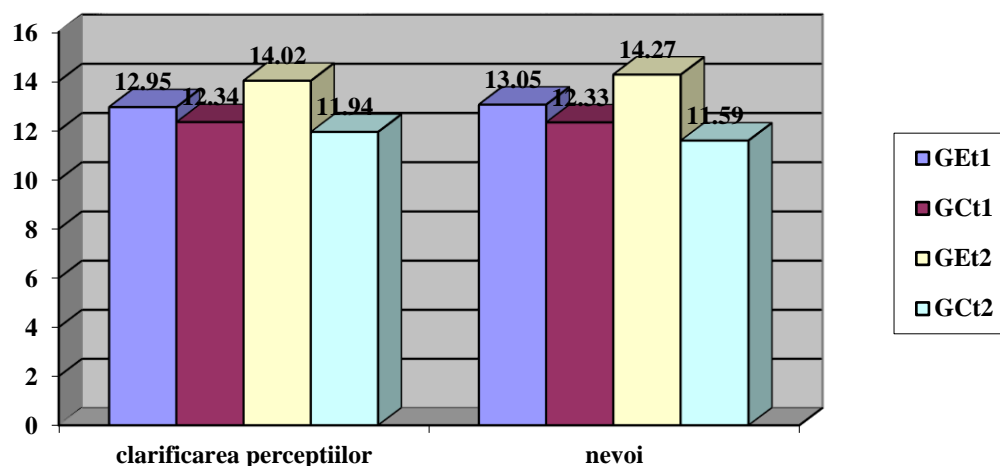


Fig. 6. Rezultatele factorilor clarificarea percepțiilor și nevoi specifici grupurilor (GE, GC) și celor două etape (t1- etapa de constatare, t2 – etapa de control)

Pentru constatarea diferențelor semnificative existente între grupul experimental și grupul de control, a fost efectuată analiza statistică a datelor cu ajutorul testului t pentru compararea a două eșantioane independente, rezultatele fiind expuse în Tabelul 3.:

Tabelul 3. Compararea dimensiunilor privind rezolvarea conflictelor la etapele testării și retestării a GE și GC

Dimensiuni	Grup	Testul t	Prag de semnificație (p)
<i>Viziune</i>	GE	-4,806	.000
	GC	-0,564	.575
<i>Atmosfera</i>	GE	-2,470	.016
	GC	-0,124	.901
<i>Clarificarea percepțiilor</i>	GE	-2,451	.017
	GC	0.851	.398
<i>Nevoi</i>	GE	-2,348	.022
	GC	1.923	.059
<i>Putere</i>	GE	-2,264	.027
	GC	1,423	.159
<i>Focusare</i>	GE	-5,104	.000
	GC	.624	.535
<i>Opțiuni</i>	GE	-4,059	.000
	GC	-1,038	.303
<i>Dezvoltare</i>	GE	-2,971	.004
	GC	0,776	.440
<i>Mutual</i>	GE	-4,058	.000
	GC	-1,547	.127
<i>Considerații extra</i>	GE	-2,642	.010
	GC	1.869	.066

Datele din tabel indică existența unor diferențe statistice semnificative în grupul experimental și lipsa diferențelor semnificative în grupul de control la toate cele 10 dimensiuni ale rezolvării conflictelor de către elevi, ceea ce conduce la validarea ipotezei: *Există diferențe semnificative în ceea ce privește toate dimensiunile cercetate privind rezolvarea conflictelor între elevii care participă la Programul strategic de rezolvare a conflictelor prin comunicare persuasivă și cei care nu au beneficiat de acesta.* Acest fapt justifică contribuția Programului strategic de rezolvare a conflictelor prin comunicare persuasivă, subliniind eficiența sa formativă în grupul experimental.

Ca un ultim argument, ne-am propus și compararea rezultatelor dintre cele două grupuri de elevi la etapa testării și a retestării. Semnificația diferențelor dintre grupul experimental și grupul de control a fost analizată statistic prin utilizarea testului t pentru compararea a două eșantioane independente, rezultatele fiind prezentate în tabelele:

Tabelul 4 a.
Semnificația diferențelor dintre GE și GC
(etapa de constatare)

	Testul t	p
V	1,631	.105
A	0,061	.952
C	1,487	.139
N	1,598	.112
P	0,291	.771
F	-0,893	.374
O	1,479	.141
D	-0,120	.904
M	0,285	.776
X	0,489	.625

Tabelul 4 b.
Semnificația diferențelor dintre GE și GC
(etapa de control)

	Testul t	p
V	5,418	.000
A	2,729	.007
C	4,477	.000
N	6,261	.000
P	4,452	.000
F	5,515	.000
O	4,500	.000
D	3,194	.002
M	2,303	.023
X	5,140	.000

În acest context este validată ipoteza cercetării experimentale conform căreia: *Există diferențe semnificative în ceea ce privește eficiența în rezolvarea conflictelor și respectiv, nivelul rezolvării conflictelor între elevii care participă la Programul strategic de rezolvare a conflictelor prin comunicare persuasivă și cei care nu au beneficiat de acesta.*

În această direcție, devine clară validitatea demersului formativ desfășurat în grupul experimental. Prin validarea ipotezelor experimentului se constată eficiența Programului strategic de rezolvare a conflictelor prin comunicare persuasivă.

Conform rezultatelor ambelor probe, s-a constatat o diferență a rezultatelor grupului experimental față de cel de control. Aceste date ilustrează, astfel, că activitatea de formare a competenței rezolutive a elevilor din clasele gimnaziale a fost una rezultativă, instrumentele aplicate au generat schimbări, care asigură valorificarea competenței respective.

CONCLUZII GENERALE ȘI RECOMANDĂRI

Cercetările teoretice și practice efectuate au permis identificarea și explicitarea bazei teoretico-metodologice a *Modelului pedagogic de valorificare a comunicării persuasive ca strategie constructivă de rezolvare a conflictelor*. Un aspect definitoriu în ceea ce privește mediul școlar este reprezentat de comunicarea persuasivă a cărei valorificare o propune ca modalitate alternativă a rezolvării conflictelor, capabilă să genereze interiorizarea unor patternuri constructive de abordare a diverselor situații conflictuale.

Analiza, sinteza, interpretarea reperelor teoretice și rezultatele cercetării cu privire la valorificarea comunicării persuasive ca strategie de rezolvare confirmă scopul cercetării prin realizarea obiectivelor preconizate. Referitor la constatările stabilite în planul teoretic și metodologic al cercetării, formulăm următoarele concluzii generale:

1. Cercetarea întreprinsă vizează una dintre problemele actuale, complexe ale învățământului gimnazial – valorificarea comunicării persuasive ca strategie de rezolvare a conflictelor. Urmărind evoluția orientărilor științifice privind comunicarea persuasivă s-a întreprins analiza abordărilor pedagogice, psihologice, psihosociologice și psihopedagogice. Problema studiată a permis stabilirea esenței conceptelor de bază: *comunicare, persuasiune, comunicare persuasivă, rezolvarea conflictelor, abordare personală predominantă în conflict, constructivism*, dar și a coordonatelor conceptuale și experiențiale ale strategiilor de rezolvare a conflictelor în mediul școlar. Particularitățile și tipologia conflictelor au fost dezvoltate pentru sinteza rezolvării conflictelor. În baza analizei aspectelor teoretice am dedus faptul conform căruia conceptele de *comunicare persuasivă* și *strategii de rezolvare a conflictelor* se articulează într-o manieră care vizează asigurarea reușitei în numeroase situații conflictuale din mediul școlar (capitolul 1). Prin intermediul studiului teoretic realizat am formulat și propria definiție a conceptului **comunicare persuasivă** (Cap. 1, p. 27).
2. Noutatea cercetării comunicării persuasive în direcția valorificării acesteia în mediul școlar este de necontestat, în virtutea existenței unor ample studii empirice de care se bucură aceasta. Totodată, *comunicarea persuasivă este un factor constitutiv al educației, un factor definitoriu și structural din cultura comunicării*. În urma examinării cadrului epistemologic și a sintetizării teoriilor care stau la baza comunicării persuasive, a *principiilor fundamentale ale educației pentru rezolvarea conflictelor, ale persuasiunii*, dar și ale *comunicării persuasive în planul rezolvării conflictelor* (cap. 2), s-au elaborat *Criterii, indicatori și descriptori ai comunicării persuasive* (cap. 2, p. 70-71) și *Criterii, indicatori și descriptori ai rezolvării conflictelor* (cap. 2, p. 79) și s-a stabilit că formarea continuă pentru valorificarea comunicării persuasive este necesară pentru asigurarea eficienței activității educaționale, iar formarea elevilor pentru rezolvarea conflictelor devine o condiție *sine qua non* a contextului educațional actual.
3. **Studiul explorator al comunicării persuasive a conturat premise de recunoaștere a comunicării persuasive ca strategie de rezolvare a conflictelor** pentru elevii claselor gimnaziale, conturând o *modalitate alternativă în rezolvarea conflictelor*. Elaborarea *Modelului pedagogic de valorificare a comunicării persuasive ca strategie constructivă de rezolvare a conflictelor* (subcapitolul 2.3.) în dependență cu reperele teoretico-metodologice determinate, a permis proiectarea și desfășurarea *Programului strategic de rezolvare a conflictelor prin comunicare persuasivă* (cap. 3, p. 105-109) care a contribuit la realizarea designului experimental. Abordarea comunicării persuasive ca strategie de rezolvare a conflictelor a implicat o perspectivă corelațională între comunicarea persuasivă și rezolvarea conflictelor la elevi, configurație demonstrată și validată în baza implementării *Programului strategic de rezolvare a conflictelor prin comunicare persuasivă* (subcapitolul 3.3). **Particularitățile esențiale ale comunicării persuasive au fost sintetizate și completate pentru a contura valorile comunicării persuasive, care**

au contribuit la elaborarea și justificarea științifică a chestionarului vizând aprecierea comunicării persuasive, construit în cadrul cercetării.

4. **Au fost elucidate abordări personale predominante în conflict ale cadrelor didactice și modalități de rezolvare a conflictelor de către elevii din învățământul gimnazial** (subcapitolul 2.2), creându-se astfel condiții de eficientizare a rezolvării conflictelor prin apelul la comunicare persuasivă.
5. Rezultatele cercetării experimentale (capitolul 3) demonstrează creșterea semnificativă a eficienței în rezolvarea conflictelor, inclusiv a nivelului de persuasiune a elevilor, ca urmare a activității sistematice, concrete, în baza *Programului strategic* propus.
6. **Valorificarea Programului strategic de rezolvare a conflictelor prin comunicare persuasivă** asigură o practică de succes în mediul educațional și reprezintă premisa promovării valorilor de respect, toleranță, empatie, pozitivism și un real constructivism.

Problema științifică soluționată în cercetare vizează eficientizarea procesului de valorificare a comunicării persuasive și a formării elevilor pentru rezolvarea conflictelor prin: elaborarea indicatorilor, a criteriilor și a descriptorilor de evaluare a comunicării persuasive și a modalităților de rezolvare a conflictelor și prin demonstrarea experimentală a funcționalității *Programului strategic de rezolvare a conflictelor prin comunicare persuasivă* în vederea asigurării unui climat educațional sigur.

În consens cu rezultatele investigației, putem formula următoarele **recomandări**:

a) metodologice

1. Interiorizarea și antrenarea valorilor comunicării persuasive în cadrul activității educaționale, asigurând valorificarea competenței persuasive la nivel de cunoștințe, capacități și atitudini, e posibilă prin antrenarea prin exerciții de proiectare a demersului didactic, care să conțină la nivelul anumitor secvențe de lecție, tehnici și mecanisme ale comunicării persuasive.
2. Fundamentarea cursului de formare/trainingului *Valorificarea comunicării persuasive ca strategie de rezolvare a conflictelor* și a implementării în practica educațională a opționalului *Rezolvarea conflictelor*.

b) pentru formatori:

3. Promovarea și asigurarea condițiilor de formare a valorilor comunicării persuasive în cadrul activităților de formare continuă/ trainingurilor, stabilite în cadrul *Modelului pedagogic*, prin valorificarea forței persuasive a comunicării.
4. Evaluarea calității transpunerii/proiectării comunicării persuasive în activitățile didactice prin criterii/indicatori/descriptori de evaluare a comunicării persuasive, elaborate cu valoare de instrumente metodologice, susținute de reflecțiile teoretico-practice prezentate sintetic în *Modelul pedagogic* și *Programul strategic de rezolvare a conflictelor prin comunicare persuasivă*.

c) pentru managerii școlari:

5. punerea în aplicare a CDS - Curriculumului la decizia școlii „Rezolvarea conflictelor prin comunicare persuasivă” ca o necesitate obiectivă, adresat elevilor din clasele gimnaziale, care ar fi axat pe valorile comunicării persuasive din perspectiva schimbărilor în educație, determinate de transformările care au loc în societate.

d) pentru cercetători:

6. Explorarea unor dimensiuni inovative ale comunicării persuasive și rezolvării conflictelor prin cercetări vizând dezvoltarea comunicării persuasive a elevilor și a constituirii acestora în strategie de rezolvare a conflictelor, atât la elevii din învățământul gimnazial, cât și liceal.
7. Dezvăluirea analitică a interdependenței comunicării persuasive cu celelalte procese de rezolvare a conflictelor și elaborarea unei metodologii formative la această temă.

Investigația întreprinsă constituie un arsenal de modalități de cercetări ulterioare vizând posibilitățile combinatorii ale celor două fenomene importante –*comunicarea* și *conflictul* - pe toate palierele vieții școlare și sociale, nefiind limitate doar la spațiul educațional.

BIBLIOGRAFIE

1. AȘTIFENEI, R. Formarea competenței de negociere educațională a managerilor din învățământul preuniversitar. Teză de doctorat, 2017. CZU:373.015 (043.3)
2. BOCOȘ, M., GAVRA, R., MARCU, S-D. Comunicarea și managementul conflictelor. Pitești: Editura Paralela 45, 2008. 198 p. ISBN 978-973-47-0428-6
3. BOȚAN-OHRIMENCO, A. Formarea profesională inițială a studenților pedagogi pentru discursul didactic. Autoreferat al tezei de doctor în științe pedagogice. Chișinău. 2018. CZU: 378.147 (043.2)
4. CALLO, T. Pedagogia practică a atitudinilor. Chișinău: Editura Litera, 2014. ISBN 973-9975-74-340-2
5. CIOBANU, V., Valorificarea tehnologiilor informaționale și comunicaționale în formarea inițială a cadrelor didactice pentru nivelul primar de învățământ, https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/415-419_4.pdf
6. COJOCARU, V., Formarea inițială a cadrelor didactice din perspectiva profesionalizării carierei didactice, https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/48-56_7.pdf (accesat 9.10.2021)
7. CORNELIUS, H., FAIRE, S. Știința rezolvării conflictelor. București: Editura Știință și Tehnică, 1996. 271 p. ISBN 973-9236-05-7
8. CUZNEȚOV L., Educația pe parcursul vieții și autoperfecționarea – oportunități sociopsihopedagogice de eficientizare a dezvoltării gândirii științifice la cadrele didactice, 2021 <http://dir.upsc.md:8080/xmlui/bitstream/handle/123456789/2585/Conf-UPSC-18-06-2021-p16-22.pdf?sequence=3&isAllowed=y> (accesat 11.10.2021)
9. DAFINOIU, I. Mecanisme și strategii ale persuasiunii. În: Psihologie socială. Aspecte contemporane (coord. A. NECULAU). Iași: Polirom. 1996. pp. 297-307. ISBN: 973-9248-07-1.
10. EZECHIL, L. Comunicarea educațională în context școlar. București: EDP, 2002. 184 p. ISBN 973-30-2269-1
11. GAAS, R.H., SEITER, J.S. Manual de persuasiune. Iași: Editura Polirom, 2009. 400 p. ISBN: 978-973-46-1488-2
12. GARȘTEA, N. Strategii de gestionare a conflictelor în clasele primare. În: Conferința: Probleme ale științelor sociumanistice și modernizării învățământului. Seria 21. Volumul 2. Chișinău, 2019. https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/UPSC_Vol.II_2019_pp128-138.pdf
13. GHERASIM, L. R., ZAHARIA, D.V, RUSU, D. Diferențe de gen în utilizarea strategiilor de persuadare. În: Revista Psihologia socială, 2011. Nr. 27 (1). pp. 50-59. ISSN : 1454-5667
14. GHICOV, A. Valorile constructiviste ale înțelegerii în didactica textului. În: Materialele Conferinței Republicane a Cadrelor Didactice, Chișinău, Moldova, Vol. 1, 2018 https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/Materialele%20Conferintei%20Republicane%20a%20Cadrelor%20Didactice_Vol_I_2018-7-17.pdf
15. GHICOV, A. Cadru conceptual al retellizării în metodologia protextului. Teză de doctor habilitat în științe pedagogice. Chișinău: Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă”, 2017. 369 p. C Z U: 37.016.046:[811.135.1+821.135.1.09](043.3). http://www.cnaa.md/files/theses/2017/51750/ghicov_adrian_thesis.pdf
16. HOGAN, K. Psihologia persuasiunii. Editura Antet Revolution, 2007. 232 p. ISBN 973-636-087-3 <https://www.studocu.com/ro/document/universitatea-alexandru-ioan-cuza-din-iasi/pedagogie/curs-1-2-pedagogie-ii/24983969>
17. IANIOGLO, M. Comunicarea asertivă în mediul educațional. În: Materialele Conferinței Științifice Internaționale „Perspectivele și problemele integrării în Spațiul European al Cercetării și Educației”. USC. Cahul: Universitatea de Stat „B. P. Hasdeu”. 2017. pp. 132-137. ISBN 978-9975-88-019-0
18. IANIOGLO, M. Specificitatea competenței de comunicare asertivă, https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/p-41-45.pdf
19. IANIOGLO, M. Principiile formării competenței de comunicare asertivă, https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/71-75_2.pdf
20. KAPFERER, J. N. Căile persuasiunii. București: Editura Comunicare.ro, 2002. 205 p. ISBN 973-8376-01-7

21. LARSON, CH. U. Persuasiunea. Receptare și responsabilitate. Iași:Editura Polirom, 2003. 504 p. ISBN: 973-683-949-4
22. OVCERENCO, N. Problematika sindromului gândirii accelerate, caracteristic tinerilor mileniului III: estimări, soluții. În: "Materialele Conferinței Republicane a Cadrelor Didactice". Chișinău, 2020. https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/117-123_7.pdf
23. PATRAȘCU, D., Managementul conflictului în sistemul educațional. Chișinău: Tipografia Reclama, 2017. 468 p. ISBN 978-9975-58-109-7
24. PAVLENKO, L., Persuasiunea – calitatea a unui pedagog de succes, https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/88-93_2.pdf
25. PÂNIȘOARĂ, I.O. Comunicarea eficientă. Iași: Editura Polirom, 2008. 422 p. ISBN 978-973-46-0979-6
26. SADOVEI, L. Competența de comunicare didactică. Repere epistemologice și metodologice. Chișinău: UPS „Ion Creangă”. 2008. 172 p.
27. SECRIERU, L. Impactul angajamentului în analiza mesajului persuasiv. Relevanța și calitatea formării universitare: competențe pentru prezent și viitor. În: Materialele conf. șt. intern. consacrată celor 70 de ani de la fondarea univ. bălțene din 8 oct. 2015. Bălți, 2016. Vol. II. pp. 84-90. ISBN 978-9975-50-178-1.
28. STOICA-CONSTANTIN, A. Conflictul interpersonal – prevenire, rezolvare și diminuarea efectelor. Iași: Editura Polirom, 2004. 304 p. ISBN 973-681-784-9
29. STOICA-CONSTANTIN, A., Fundamente teoretice ale conflictului. Curs ID. 2008. <https://www.scribd.com/document/42467599/Fundamente-Teoretice-Ale-Conflictului-Curs-ID-ASC>
30. ȚĂRNĂ, E. Bazele comunicării. Chișinău: Prut Internațional, 2017. 408 p. ISBN 978-9975-54 -355-2
31. ȚĂRNĂ, E. Comunicarea persuasivă și comportamentul relațional al profesorului debutant în procesul de integrare socioprofesională. În: Educația din perspectiva valorilor. Tom XIV: Summa Paedagogica. București: EIKON, 2018. 372 p. ISBN 978-973-757-730-6, ISBN 978-606-711-902-2
32. ȚĂRNĂ, E. Perspective de cercetare vizând personalitatea studentului și rezolvarea conflictelor interpersonale. În: Realizarea de sine. Interpretări psihologice și educative. Volumul I (coord. M. RUSU). Iași:Editura Ars Longa, 2019. pp. 159-170.
33. ȚĂRNĂ, E. Conflictologia. Note de curs. Chișinău: Tipografia Garamont-Studio, 2019. 275 p. ISBN 978-9975-134-76-7
34. VICOL, N. Imanența valorii culturale și educaționale a limbajului În: Educația din perspectiva valorilor. Tom XIV: Summa Paedagogica. București: EIKON, 2018. 372 p. ISBN 978-973-757-730-6, ISBN 978-606-711-902-2
- În limba engleză**
35. BURTON, J. Conflict Resolution as a Political System. Fairfax: George Mason University. 1988. 33 p.
36. CHAIKEN, S., LIBERMAN, A., EAGLY, A.H. Heuristic and systematic processing within and beyond the persuasion context. In: J.S. Uleman & J.A. Bargh (Eds.), Unintended thought. New York: Guilford Press, 1989. pp. 212–252.
37. DELIA, J.G., KLINE, S.L., BURLESON B.R. The development of persuasive communication strategies in kindergarteners through twelfth graders. Communication Monographs. 46:4, 1979. pp. 241-256. DOI: 10.1080/03637757909376010
38. DEUTSCH, M. The resolution of conflict. New Haven: Yale University Press, 1977. 448 p. ISBN 9780300021868
39. FISHER, R., URY, W. Getting to Yes: Negotiating Agreement Without Giving. In: New York Penguin Books, 1991. 240 p. ISBN 978-0143118756
40. HENNING, M. Evaluation of the Conflict Resolution Questionnaire. Auckland University of Technology, 2003. 138 p. <http://hdl.handle.net/10292/49>
41. HOVLAND, C. I., JANIS, I. L., KELLEY, H. H. Communication and persuasion. New Haven: Yale University Press.1953
42. JEONG, H.W. Conflict Resolution: Dynamics, Process and Structure https://books.google.ro/books?hl=en&lr=&id=dqubDwAAQBAJ&oi=fnd&pg=PT8&dq=persuasive+communication+in+school+conflict+resolution+programmes&ots=yqOWeckpJ&sig=9a1-fSEUTgO688mmZKMP6Gynd0M&redir_esc=y#v=onepage&q&f=false, 2018

43. JOHNSON, D., JOHNSON, R. Conflict resolution and peer mediation programs in elementary and secondary schools: a review of the research. In: Review of Educational Research vol. 66 no. 4, 1996, pp. 459-506. <https://doi.org/10.2307/1170651>
44. JONES, T. S, Conflict Resolution Education: The Field, The Findings, and the Future. In: Conflict Resolution Quarterly. Wiley Periodicals. Vol. 22. no. 1-2, 2004. Online ISSN:1541-1508 <https://doi.org/10.1002/crq.100>
45. LASSWELL, H. D. The structure and function of communication in society. In: L. Bryson Ed., Communication of ideas. New York: Harper and Brothers. 1948. pp. 125-153. DOI: 10.4324/9781315832975-17
46. LULOFS, R., CAHN, D. Conflict: From Theory to Action (2nd Edition). Publisher: Pearson. 1999. ISBN 978-0205290307
47. MAYER, B. The Dynamics of Conflict Resolution: A Practitioner's Guide. San Francisco, CA: Jossey-Bass. 2000. 263 p. ISBN 978-0787950194
48. MCGUIRE, W. J. Personality and susceptibility to social influence. In: E. F. Borgatta & W. W. Lambert, eds. Handbook of personality theory and research. Chicago: Rand McNally:1968. pp. 1130-1187. ISBN: 978-0528686986
49. MCGUIRE, W. J. 1969. The nature of attitudes and attitude change. In: G. Lindzey & E. Aronson, eds. The handbook of social psychology, 2nd Ed., Vol. 3. Reading, MA: Addison-Wesley. pp. 136-314. ASIN : B000OC5RBG
50. MIKULINCER, M., SHAVER, P.R. An Attachment Perspective on Interpersonal and Intergroup Conflict, In: J. P. Forgas, A. W. Kruglanski, K. D. Williams (Eds.). The Sydney Symposium of Social Psychology. Vol. 13. The psychology of social conflict and aggression, Psychology Press, 2011. pp. 19–35. ISBN 978-0203803813
51. MISCHNICK, R. Transformarea Nonviolentă a Conflictelor. Manual de training pentru un curs de formare a formatorilor. Bratislava: Centre for Training and Networking in Nonviolent Action, 2017. <https://www.kurviewustrow.org/sites/default/files/media/file/2019/manualro-1053.pdf>
52. PAPANCEA ZAHARIA, O.P. The Youth's Education Regarding the Management of the Conflicts. https://docshare.tips/oana-paula-zaharia_584a43f8b6d87f9da58b4a27.html
53. PETTY, R. E., CACIOPPO, J. T. Attitudes and persuasion: Classic and contemporary approaches. Dubuque, Iowa: Wm. C. Brown. 1981. ASIN : B01FEMA4F4
54. PETTY, R.E., CACIOPPO, J.T., Communication and persuasion: Central and peripheral routes to attitude change. New York: Springer Verlag, 1986. 278 p. ISBN: 978-1461293781
55. RAHIM, M. A. A measure of styles of handling interpersonal conflict. Academy of Management Journal. 26(2), 1983. pp. 368–376. PMID: 10263067.
56. RAHIM, M. A. Empirical studies on managing conflict. In: International Journal of Conflict Management. 11(1). pp. 5-9, 2000. Print ISSN: 1044-4068. DOI:10.1108/eb022832
57. RAHIM, M.A. Managing conflicts in organizations. (3rd ed.). Westport, Conn: Quorum Books. 2001. 311 p. ISBN: 978-0203786482. <https://doi.org/10.4324/9780203786482>
58. SAITI, A. Conflicts in schools, conflict management styles and the role of the school leader: A study of Greek primary school educators. In: Educational Management Administration & Leadership. Vol. 43(4) , 2015. pp. 582–609. DOI: 10.1177/1741143214523007
59. SHERIF, M., & HOVLAND, C. I. Social judgment: Assimilation and contrast effects in communication and attitude change. Yale Univer. Press. 1961. <https://psycnet.apa.org/record/1963-06591-000>
60. SHERIF, C W, SHERIF, M., NEBERGALL, R E. Attitude and attitude change. The social judgment-involvement approach. Philadelphia: W. B. Saunders, 1965. 264 p.
61. WEHR, P. [https://books.google.ro/books?id=BX1ZDwAAQBAJ&pg=PT96&lpg=PT96&dq=conflict+regulation+wehr+\(1979\)&source=bl&ots=g_cFLHaVuU&sig=QW9I7nMtZh3N9jjwHyafc3dK2BM&hl=ro&sa=X&ved=2ahUKewjF4MnEqsLfAhUJpIsKHxz2AWE4ChDoATACegQIBRAB#v=onepage&q=conflict%20regulation%20wehr%20\(1979\)&f=false](https://books.google.ro/books?id=BX1ZDwAAQBAJ&pg=PT96&lpg=PT96&dq=conflict+regulation+wehr+(1979)&source=bl&ots=g_cFLHaVuU&sig=QW9I7nMtZh3N9jjwHyafc3dK2BM&hl=ro&sa=X&ved=2ahUKewjF4MnEqsLfAhUJpIsKHxz2AWE4ChDoATACegQIBRAB#v=onepage&q=conflict%20regulation%20wehr%20(1979)&f=false) (vizitat 28.12.2018)

Documente de politici ale educației și documente normative:

62. Memorandum România Educată 2021 <https://www.edu.ro/sites/default/files/fi%20C8%99iere/Romania%20Educata/Memorandum%20Romania%20Educata%202021.pdf> (accesat 8.10.2021)

63. Recomandarea Parlamentului European, 30 decembrie 2006 (Key Competences for Lifelong Learning – a European Reference Framework, Recommendation of the European Parliament and of the Council of 18 December 2006, in Official Journal of the EU, 30 dec. 2006) <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=celex%3A32006H0962> (vizitat 19.02.2021)
64. Recomandarea Consiliului privind competențele-cheie, 22 mai 2018 (Council Recommendation of 22 May 2018 on key competences for lifelong learning). [https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604\(01\)&rid=7](https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/PDF/?uri=CELEX:32018H0604(01)&rid=7) (vizitat 19.02.2021)
65. Rezoluția Consiliului privind un cadru strategic pentru cooperarea europeană în domeniul educației și formării în perspectiva realizării și dezvoltării în continuare a spațiului european al educației (2021-2030). 2021/C 66/01. <https://eur-lex.europa.eu/legal-content/RO/ALL/?uri=CELEX%3A32021G0226%2801%29>
66. Codul educației al Republicii Moldova. www.lex.justice.md
67. Strategia de dezvoltare a educației pentru anii 2014-2020. Educația 2020. www.mecc.gov.md
68. Strategia Națională de dezvoltare "Moldova 2030". Disponibil: https://cancelaria.gov.md/sites/default/files/strategia_nationale_de_dezvoltare_moldova_2030-t.pdf. (accesat 27.10.2022)
69. crdeii.ro/wp-content/uploads/2019/03/Produs-final-Educatia-incluziva-si-managementul-conflictelor.pdf. (8.05.2022)
70. Legea Educației Naționale nr. 1/2011. Publicat în MONITORUL OFICIAL nr. 18 din 10 ianuarie 2011. <https://legislatie.just.ro/Public/DetaliiDocument/125150>

LISTA PUBLICAȚIILOR AUTOAREI LA TEMA TEZEI

Articole în reviste din străinătate:

71. ADĂSCĂLIȚEI, A.-M., ADĂSCĂLIȚEI, C. *The Importance of Persuasive Communication in the Prevention and Overcoming of School Adaptation Difficulties*. În: The American scholarly journal Cross-Cultural Studies: Education and Science (CCS&ES). Volume 5, Issue I, March 2020. p. 7-17. ISSN-2470-1262 (DOAJ). <https://cyberleninka.ru/article/n/the-importance-of-persuasive-communication-7-in-the-prevention-and-overcoming-of-school-adaptation-difficulties/viewer>

Articole în reviste din Registrul Național al revistelor de profil:

72. ADĂSCĂLIȚEI, A-M. *Demersul experimental al rezolvării conflictelor (implicații pentru mediul școlar)*. În: Revista Univers pedagogic, nr. 4 (76). ISSN 1811-5470. Chișinău. 2022. p.102-109. DOI: <https://doi.org/10.52387/1811-5470.2022.4.18>
73. ADĂSCĂLIȚEI, A-M. *Perspective de cercetare privind comunicarea persuasivă a cadrelor didactice și a modalităților de abordare a conflictelor*. În: Psihologie. Revista științifico-practică. Volumul 37, nr. 3-4. ISSN 1857-2502, ISSN E 2537-6276; Chișinău. 2020. p. 42-51. DOI: 10.5281/zenodo.4299963 (Categorii B). https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/42-51_4.pdf
74. ADĂSCĂLIȚEI, A-M. *Reciprocal Associations between Communication Styles and Types of Pedagogical Approaches to Conflict Resolution*, Moldovan Journal for Education and Social Psychology, vol. 3, No. 1, (2019), ISSN:2559-7620, p. 34-42, DOI:10.18662/mjesp/08 (RePEc, CEEOL, EBSCO). <https://lumenpublishing.com/journals/index.php/mjesp/article/view/1429>
75. ADĂSCĂLIȚEI, A-M., ADĂSCĂLIȚEI, C. *Analiza comunicării în educația vocațională*. În: Revista „Mentor XXI”. Revistă de informare și formare educațională. nr. 1-2 (74-75). ISSN 1583-4158; Botoșani. 2018. p. 55-57
76. ADĂSCĂLIȚEI, A-M. *Comunicarea didactică în contextul activităților extracurriculare*. În: Exemple de bune practici din activitatea didactică. Volumul I, nr. 16-17. ISSN 2068-7974; Botoșani. 2018. p. 13-15
77. ADĂSCĂLIȚEI, A-M. *Dinamica procesului comunicațional educațional ca act de persuadare*. În: “Umanismul Educației Mileniului III”. ISSN 2360-3666; Buzău. 2018. p. 255-264.

Articole în lucrările conferințelor științifice internaționale (România):

78. ADĂSCĂLIȚEI, A-M. *Implicații ale persuasiunii și comunicării persuasive în context educațional*. În: Conferința Internațională Psihologie, Educație și Dezvoltare Umană, Abordări în traumă, supervizarea și practica reflexivă, 23-25 noiembrie 2018, Brașov, Editura Universității Transilvania, ISSN 2360-2597
79. ADĂSCĂLIȚEI, C., ADĂSCĂLIȚEI, A-M. *Premise ale dezvoltării identității vocaționale din perspectiva prevenirii dificultăților de adaptare în mediul școlar*. În: Educația din perspectiva valorilor

- (ed.: Dorin Opreș, Ioan Scheau, Octavian Moșin). Tom 14. Summa Paedagogica. Editura EIKON. 2018. p. 337-342. ISBN 978-606-711-686-1. 372 p.
80. ADĂSCĂLIȚEI, A-M., ADĂSCĂLIȚEI, C. *Elemente privind educația vocațională și comunicarea persuasivă în dezvoltarea educațională și profesională a elevilor*. În: Conferința Internațională „Asigurarea egalității de șanse prin management educațional și servicii de asistență psihopedagogică în context european”, Ediția a II-a, 2019, Arad: ISBN 978-606-26-1063-0, Editura Pro Universitaria, București, p. 115-120
81. ADĂSCĂLIȚEI, A-M. *Modelarea personalității prin comunicare persuasivă*. În: Materialele Conferinței Științifice Internaționale, ediția a-X-a, „Realizarea de sine: interpretări psihologice și educative”, Vol.1. Iași: Ars Longa, 2019. pp. 173-178. ISBN 978-973-148-313-9.
https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/171-175_30.pdf
82. ADĂSCĂLIȚEI, A-M., *Soluționarea conflictelor prin persuasiune în mediul școlar*. În: Educația din perspectiva valorilor (ed. : Dorin Opreș, Ioan Scheau, Octavian Moșin). Tom 16. Summa Paedagogica. Editura EIKON. 2019. p. 253-257. ISBN 978-606-49-0163-7
83. ADĂSCĂLIȚEI, A-M. *Considerații educaționale de asigurare a calității în soluționarea conflictelor prin comunicare persuasivă*. În: Materialele Conferinței Științifice Internaționale, ediția a-XI-a, „Creativitatea și dezvoltarea personală. Modalități de integrare socială și educativă”. Iași: Academia Română, Institutul de Cercetări Economice și Sociale, „Gh. Zane”. Editura Performantica. 2020. p. 86-90. ISBN 978-606-685-717-8. https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/86-90_24.pdf
- Articole în lucrările conferințelor științifice internaționale (Republica Moldova):**
84. ADĂSCĂLIȚEI, A-M., *Modele și teorii ale procesului conflictual în context educațional*. În: Preocupări contemporane ale științelor socioumane în: Conferința Științifică Internațională ULIM, Chișinău, ediția a IX-a, 6-7 decembrie 2018, ISBN 978-9975-3277-5-6. https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/320-325_2.pdf
85. ADĂSCĂLIȚEI, A-M. *Repere conceptuale și metodologice ale strategiilor de rezolvare a conflictelor în mediul școlar*. În: Materialele Conferinței Științifice Internaționale „Probleme ale Științelor Socioumanistice și Modernizării Învățământului”, Universitatea Pedagogică de Stat „Ion Creangă”, Chișinău, Seria 22. – ISBN 978-9975-46-449-9. Vol. 2. – 2020. – 591 p.
https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/145-150_6.pdf
- Articole în lucrările conferințelor științifice naționale cu participare internațională:**
86. ADĂSCĂLIȚEI, A-M. *Retrospectiva dezvoltării comunicării: tendințe și perspective în mediul educațional*. În: Materialele Conferinței Republicane a cadrelor didactice, 10-11 martie 2018, p. 7-11. Volumul V. Psihopedagogie și managementul educației, Chișinău, 2018, 233 p., ISBN 978-9975-76-233-5.
https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/7-11_26.pdf
87. ADĂSCĂLIȚEI, A-M., *Influență și persuasiune în comunicare*. Materialele conferinței științifice anuale a profesorilor și cercetărilor UPSC, vol.II „Probleme ale științelor socioumanistice și modernizării învățământului”, Chișinău: USPC, 2018. (Tipogr. UPS „I. Creangă”), p. 7-15, ISBN 978-9975-46-376-8.
https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/7-14_27.pdf
88. ADĂSCĂLIȚEI, A-M. *Mecanisme ale comunicării persuasive în context educațional*. În: Materialele Conferinței Republicane a cadrelor didactice, Universitatea de Stat din Tiraspol, 1-2 martie 2019, Volumul V, Psihopedagogie și management educațional, ISBN 978-9975-76-267-0.
https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/6-11_14.pdf
89. ADĂSCĂLIȚEI, A-M. *Dezvoltarea cadrelor didactice în contextul utilizării comunicării persuasive*. În: The use of modern educational and informational technologies for the training of professional competences of the students in higher education institutions (PROFADAPT), Alecu Russo Balti State University, 2019, 315 p., ISBN 978-9975-3369-3-2. pp. 58-63.
https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/58-62_18.pdf
90. ADĂSCĂLIȚEI, A-M. *Condiții de eficiență a comunicării persuasive în context educațional*. În: Materialele conferinței științifice anuale a profesorilor și cercetărilor UPSC. „Probleme ale științelor socioumanistice și modernizării învățământului.” Seria 21. Vol.2, 2019. pp. 48-56. ISBN 978-9975-3370-3-8. https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/48-57_2.pdf
91. ADĂSCĂLIȚEI, A-M. *Formarea continuă a cadrelor didactice în direcția valorificării comunicării persuasive ca strategie pentru rezolvarea conflictelor școlare prin tehnologii inovative*. În: Materialele Conferinței Științifice „Educația din perspectiva conceptului Clasa Viitorului”. Universitatea Pedagogică de Stat “Ion Creangă”, Chișinău. 2020. p. 271-280. https://ibn.idsi.md/sites/default/files/imag_file/271-280_6.pdf

ADNOTARE

Adăscăliței Andra-Mirabela

**Comunicarea persuasivă ca strategie de rezolvare a conflictelor în mediul școlar,
teză de doctor în științe ale educației, Chișinău, 2023**

Volumul și structura tezei. Teza conține: introducere, trei capitole, concluzii generale și recomandări, bibliografie (211 surse), adnotare, concepte-cheie, glosar de termeni, lista abrevierilor, 12 anexe etc. În total conține 150 pagini text de bază, 37 de figuri și 33 de tabele. Publicații la tema tezei: 21 lucrări științifice (articole în reviste de profil și comunicări la conferințe naționale și internaționale din România și Republica Moldova).

Cuvinte-cheie: comunicare, persuasiune, comunicare persuasivă, strategie, strategie de rezolvare a conflictelor, unitate reglatorie, program strategic, relația conflict-comunicare persuasivă, constructivism.

Domeniul de studiu: se referă la teoria generală a educației

Scopul cercetării: fundamentarea teoretico-practică a reperelor pedagogice de valorificare a comunicării persuasive ca strategie de rezolvare a conflictelor.

Obiectivele cercetării: fundamentarea cadrului conceptual și teoretic vizând comunicarea persuasivă ca strategie de rezolvare a conflictelor în mediul școlar; analiza conflictelor în mediul școlar cauzate de lipsa comunicării persuasive; identificarea principiilor comunicării persuasive ca strategie de rezolvare a conflictelor în clasele gimnaziale; precizarea configurației strategiilor de rezolvare a conflictelor în practica educațională; elaborarea și experimentarea *Modelul pedagogic de valorificare a comunicării persuasive ca strategie constructivă de rezolvare a conflictelor* și a *Programului strategic de rezolvare a conflictelor prin comunicare persuasivă*.

Noutatea și originalitatea științifică a cercetării este obiectivată de: determinarea fundamentelor teoretice și praxiologice din perspectiva rezolvării conflictelor în mediul școlar; elaborarea *Modelului pedagogic de valorificare a comunicării persuasive ca strategie constructivă de rezolvare a conflictelor*; elucidarea premiselor curriculare ale valorificării comunicării persuasive; proiectarea, implementarea și validarea experimentală a *Programului strategic de rezolvare a conflictelor prin comunicare persuasivă*.

Rezultatele științifice principale obținute în cercetare rezidă în determinarea și validarea fundamentelor teoretico-aplicative, încorporate în *Modelul pedagogic de valorificare a comunicării persuasive ca strategie constructivă de rezolvare a conflictelor*, implementarea căruia a condus la formarea și consolidarea comportamentului persuasiv în cadrul rezolvării conflictelor și a contribuit la formarea comportamentului pozitiv, constructiv al elevilor claselor gimnaziale în baza comunicării persuasive.

Semnificația teoretică a cercetării constă în actualizarea conceptelor de comunicare persuasivă și conflict; sistematizarea cercetării privind strategiile de rezolvare a conflictelor în mediul școlar; stabilirea fundamentelor teoretice ale comunicării persuasive; identificarea comunicării persuasive ca proces, produs, finalitate; desemnarea analitică a caracteristicilor discursului persuasiv; elucidarea tendințelor în procesul comunicării persuasive; configurarea unităților reglatorii (*comunicare persuasivă și rezolvarea conflictelor*).

Valoarea aplicativă a lucrării constă în elaborarea și validarea ansamblului de instrumente pedagogice și fundamente teoretico-aplicative, concentrate în componentele *Modelului pedagogic de valorificare a comunicării persuasive ca strategie constructivă de rezolvare a conflictelor*. De asemenea, *Programul strategic de rezolvare a conflictelor prin comunicare persuasivă* poate fi eficient implementat în valorificarea comunicării persuasive, atât în cadrul educației formale, cât și în activități de consiliere a elevilor vizând rezolvarea conflictelor în instituțiile de învățământ.

Implementarea rezultatelor științifice s-a realizat în două instituții de învățământ din județul Botoșani: Școala Gimnazială „Leon Dănăilă”, Darabani și Școala Gimnazială Nr. 1, Dorohoi.

ANNOTATION

Adăscăliței Andra-Mirabela

**Persuasive communication as a strategy for resolving conflicts in the school environment,
Ph.D. thesis in education sciences, Chisinau, 2023**

The volume and structure of the thesis. The thesis contains: introduction, three chapters, general conclusions and recommendations, bibliography (211 sources), annotation, key concepts, glossary of terms, list of abbreviations, 12 appendices, etc. In total, it contains 150 pages of basic text, 37 figures and 33 tables. Publications on the topic of the thesis: 21 scientific papers (articles in specialized magazines and communications at national and international conferences in Romania and the Republic of Moldova).

Key words: communication, persuasion, persuasive communication, strategy, conflict resolution strategy, regulatory unit, strategic program, conflict-persuasive communication relationship, constructivism.

The field of the study: refers to the general theory of education

The purpose of the research: the theoretical-practical foundation of the pedagogical benchmarks for capitalizing on persuasive communication as a conflict resolution strategy.

Research objectives: foundation of the conceptual and theoretical framework aimed at persuasive communication as a strategy for resolving conflicts in the school environment; analysis of conflicts in the school environment caused by the lack of persuasive communication; identifying the principles of persuasive communication as a conflict resolution strategy in secondary schools; specifying the configuration of conflict resolution strategies in educational practice; the development and experimentation of *the Pedagogical Model for capitalizing on persuasive communication as a constructive strategy for conflict resolution* and the *Strategic Program for resolving conflicts through persuasive communication*.

The novelty and scientific originality of the research is objectified by: determining the theoretical and praxeological foundations from the perspective of conflict resolution in the school environment; the development of *the Pedagogical Model for capitalizing on persuasive communication as a constructive strategy for resolving conflicts*; the elucidation of the curricular premises of the use of persuasive communication; design, implementation and experimental validation of *the Strategic Program for resolving conflicts through persuasive communication*.

The main scientific results obtained in the research reside in the determination and validation of the theoretical-applicative foundations, incorporated in *the Pedagogical Model for capitalizing on persuasive communication as a constructive strategy for resolving conflicts*, the implementation of which led to the formation and consolidation of persuasive behavior in conflict resolution and contributed to the formation of positive, constructive behavior of secondary school students based on persuasive communication.

The theoretical significance of the research consists in updating the concepts of persuasive communication and conflict; the systematization of research on conflict resolution strategies in the school environment; establishing the theoretical foundations of persuasive communication; identifying persuasive communication as a process, product, finality; analytical designation of the characteristics of persuasive speech; the elucidation of trends in the process of persuasive communication; configuration of regulatory units (PC and CR).

The applicative value of the work consists in the elaboration and validation of the set of pedagogical tools and theoretical-applicative foundations, concentrated in the components of the Pedagogical Model for capitalizing on persuasive communication as a constructive strategy for conflict resolution. Also, the *Strategic Program for resolving conflicts through persuasive communication* can be effectively implemented in the valorization of persuasive communication, both within formal education and in student counseling activities aimed at resolving conflicts in educational institutions.

The implementation of the scientific results was carried out in two educational institutions from Botoșani county: "Leon Dănăilă" Secondary School, Darabani and Secondary School No. 1, Dorohoi.

ADĂSCĂLIȚEI ANDRA-MIRABELA

**COMUNICAREA PERSUASIVĂ CA STRATEGIE DE REZOLVARE A
CONFLICTELOR ÎN MEDIUL ȘCOLAR**

531.01. - Teoria generală a educației

Rezumatul tezei de doctor în științe ale educației

Aprobat spre tipar:
Hârtie ofset. Tipar ofset.
Coli de tipar

Formatul hârtiei 60x84 1/16
Tiraj....ex....
Comanda nr.

**Centrul Editorial-Poligrafic al Universității Pedagogice de Stat „Ion Creangă” din
Chișinău, str. Ion Creangă, nr. 1, MD-2069**