



MULTILINGUAL ACADEMIC JOURNAL OF EDUCATION AND SOCIAL SCIENCES



Conflict and Emotions among Teachers of Primary Education in the Prefecture of Thessaloniki: Conflict Management Strategies

Anestis Karamoutas

To Link this Article: <http://dx.doi.org/10.46886/MAJESS/v9-i1/7316>

DOI: 10.46886/MAJESS/v9-i1/7316

Received: 27 December 2020, **Revised:** 23 January 2021, **Accepted:** 11 February 2021

Published Online: 26 February 2021

In-Text Citation: (Karamoutas, 2021)

To Cite this Article: Karamoutas, A. (2021). Conflict and Emotions among Teachers of Primary Education in the Prefecture of Thessaloniki: Conflict Management Strategies. *Multilingual Academic Journal of Education and Social Sciences*, 9(1), 33–51.

Copyright: © The Authors 2021

Published by Knowledge Words Publications (www.kwpublications.com)

This article is published under the Creative Commons Attribution (CC BY 4.0) license. Anyone may reproduce, distribute, translate and create derivative works of this article (for both commercial and non-commercial purposes), subject to full attribution to the original publication and authors. The full terms of this license may be seen

at: <http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/legalcode>

Vol. 9, No. 1, 2020, Pg. 33 - 51

<https://kwpublications.com/journals/journaldetail/MAJESS>

JOURNAL HOMEPAGE

Full Terms & Conditions of access and use can be found at
<https://kwpublications.com/pages/detail/publication-ethics>

Conflict and Emotions among Teachers of Primary Education in the Prefecture of Thessaloniki: Conflict Management Strategies

Anestis Karamoutas

69th Primary School of Thessaloniki, Ministry of Education, Greece

Abstract

Conflicts are a phenomenon that is caused in every social and professional field, affecting people's relationships. The aim of the present study was to investigate the sources of conflicts among primary education teachers and to record their confronting strategies, as well as the emotions that take place during and after the end of the conflict. The collection of data was carried out through a structured questionnaire, which was answered by 120 teachers from the prefecture of Thessaloniki. The results of the study revealed that the main cause of the organizational conflicts was the distribution of classes. The most frequent causes of personal conflicts were the character and the personality of the teachers, which are key factors in the communication among teachers. In addition, the majority of the teachers reported that negotiation and collaboration are the preferable ways of managing conflicts. It was noticed that the prevailing emotion experienced by teachers during the conflict was anger / irritation. The negative feelings dominate throughout the conflict and for a long time after the end, thus affecting their mood and daily school activities.

Keywords: Conflicts, Primary Educators, Negative Emotions, Conflict Management.

Εισαγωγή

Οι συγκρούσεις είναι ένα φαινόμενο που παρατηρείται σε κάθε κοινωνικό και επαγγελματικό χώρο και επηρεάζει τις σχέσεις των ανθρώπων. Οι ανθρώπινες συγκρούσεις είναι αναπόφευκτες και ως εκ τούτου αναπόσπαστο κομμάτι της ζωής, καθώς είναι αποτέλεσμα της καθημερινής επικοινωνίας των ατόμων, στην προσπάθειά τους να συνεργαστούν και να λάβουν από κοινού αποφάσεις για διάφορα ζητήματα. Ο χώρος της εκπαίδευσης δεν αποτελεί εξαίρεση στον κανόνα (Καραγιάννη και Ρουσσάκης 2013).

Οι συγκρούσεις που προκαλούνται στις εκπαιδευτικές μονάδες μεταξύ των μελών του συλλόγου διδασκόντων, προκύπτουν πολύ συχνά από αποφάσεις σχετικές με καθημερινά και βαρύνουσας σημασίας ζητήματα, ζητήματα που αφορούν την τήρηση πρακτικών κανόνων και κάθε φάση και πτυχή λειτουργίας του εκπαιδευτικού οργανισμού (Βασιλοπαναγού, 2016). Οι

συγκρούσεις όμως έχουν πάντοτε και μια συναισθηματική πτυχή. Είναι μια συναισθηματική διεργασία που μπορεί να δημιουργήσει έντονα συναισθήματα και στις δυο πλευρές. Για να την κατανοήσουμε είναι απαραίτητο να μελετήσουμε τα συναισθήματα που την προκαλούν και την εξελίσσουν (Νταβού, 2015).

Οι έρευνες για τα αίτια, και τη διαχείριση των συγκρούσεων μεταξύ εκπαιδευτικών στα δημοτικά σχολεία τις Ελλάδας είναι σχετικά περιορισμένες. Επίσης οι διάφοροι ορισμοί που έχουν δοθεί για την σύγκρουση παραβλέπουν έως ένα βαθμό τα συναισθήματα που βιώνονται κατά την σύγκρουση και οι έρευνες γι' αυτά είναι απούσες (Νταβού, 2015). Συγκεκριμένα, στον ελλαδικό χώρο οι έρευνες γύρω από τα συναισθήματα που βιώνουν οι δάσκαλοι από τις μεταξύ τους συγκρούσεις φαίνεται πως είναι ανύπαρκτες. Για αυτό τον λόγο γίνεται αντιληπτή η ανάγκη να διερευνηθεί ο χώρος αυτός, έτσι ώστε να εμπλουτιστεί με νέα δεδομένα. Για τον σκοπό αυτό η παρούσα μελέτη αποσκοπεί στο να διερευνήσει τις πηγές των συγκρούσεων μεταξύ των εκπαιδευτικών σε σχολικές μονάδες της Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης, τις στρατηγικές αντιμετώπισής τους, καθώς και τα συναισθήματα που λαμβάνουν χώρα κατά τη διάρκεια, αλλά και μετά τη λήξη της σύγκρουσης.

Θεωρητικά μοντέλα των συγκρούσεων

Αν και βιβλιογραφικά υποστηρίζεται ότι, δεν υπάρχει ένας καθολικά αποδεκτός ορισμός της σύγκρουσης, ορισμένοι ερευνητές συμφωνούν ότι η σύγκρουση είναι ένα δυαδικό, διαπροσωπικό συμβάν που περιλαμβάνει ανοικτή εναντίωση της συμπεριφοράς, όπως επίσης καβγάδες, διαφωνίες και επιχειρήματα (Kenneth and Goldsmith 2014).

Σε όλους τους ορισμούς που έχουν αναφερθεί, παρατηρούμε ότι απουσιάζει η έννοια του συναισθήματος (Μπουραντάς 2001; Γεωργουλοπούλου 2005; Κεραμιδά 2016; Πάσχου 2017; Wilmsot και Hocker 2011). Οι πρώτοι ερευνητές που σύνδεσαν τη σύγκρουση με τα αρνητικά συναισθήματα ως αναγκαία συνθήκη στον ορισμό της σύγκρουσης είναι οι Hartwick και Barki (2002). Με βάση τον ορισμό τους, «...η διαπροσωπική σύγκρουση ορίζεται ως μια δυναμική διαδικασία που συμβαίνει μεταξύ αλληλοεξαρτώμενων μερών, καθώς βιώνουν αρνητικές συναισθηματικές αντιδράσεις σε ό,τι αισθάνονται ως διαφωνία και την αίσθηση ότι εμποδίζεται η επίτευξη των στόχων τους» (Hartwick and Barki 2002, όπ. αναφ. Νταβού 2015: 31). Με λίγα λόγια η σύγκρουση υφίσταται μόνο όταν υπάρχουν και τα τρία συστατικά: *η διαφωνία, η παρεμβολή στην επίτευξη των στόχων (οι συγκρουσιακές συμπεριφορές) και τα αρνητικά συναισθήματα* (Νταβού, 2015).

Με την εξέλιξη των κοινωνικών επιστημών προήλθε και η ανάπτυξη της σύγχρονης αντίληψης των συγκρούσεων. Αυτή η αντίληψη υποστηρίζει πως οι συγκρούσεις όχι μόνο είναι αναπόφευκτες, αλλά πρέπει και να ενθαρρύνονται, εφόσον αυτές είναι που αποτελούν πηγή αναζωογόνησης, ανασύνταξης και παρακίνησης σε έναν οργανισμό (Κουτούζης 1999). Επομένως, οι συγκρούσεις ανάλογα με τις πηγές τους και τον τρόπο διαχείρισής τους, μπορεί να έχουν αρνητικές συνέπειες ή να λειτουργήσουν ως μια θετική δύναμη εξέλιξης και προαγωγής, τόσο σε προσωπικό όσο και σε οργανωσιακό επίπεδο (Kim et al., 2015).

Αίτια και πηγές συγκρούσεων

Οι συγκρούσεις στις σχολικές μονάδες αναγνωρίζονται από το σύνολο της επιστημονικής κοινότητας ως ένα φαινόμενο που συμβαίνει μεταξύ των εκπαιδευτικών (Φασούλης 2006). Ωστόσο, όταν γίνεται λόγος για τα αίτια των συγκρούσεων παρατηρείται διάσταση απόψεων.

Διαφορετικές απόψεις εκφράζονται σχετικά με τις λειτουργίες που επιτελούν οι συγκρούσεις και τους τρόπους αντιμετώπισής τους. Σύγχυση επικρατεί και στην περίπτωση των εννοιολογικών όρων «αιτίες» ή «πηγές» της οργανωσιακής σύγκρουσης (Φασούλης, 2006). Σύμφωνα με την άποψη των Omisore και Abiodun (2014), η διαφορά μεταξύ αυτών των δύο εννοιών έγκειται στο γεγονός ότι η πηγή αφορά τη φύση και θέση με την οποία ή από την οποία προέρχεται η σύγκρουση (δηλαδή εξηγεί το λόγο για τον οποίο η σύγκρουση είναι ενδημική και αναπόφευκτη). Η αιτία εξηγεί τις συνθήκες εκείνες που προκαλούν την εξάπλωση της και την αναδεικνύουν ως ζήτημα μεγάλου ενδιαφέροντος (Omisore and Abiodun, 2014).

Οι συγκρούσεις είναι πολύ πιθανό να συμβούν ύστερα από την εκδήλωση ποικίλων παραγόντων. Επομένως, γίνεται κατανοητό πως οι πηγές που τις προκαλούν είναι πολυάριθμες και συχνά έχουν κοινά χαρακτηριστικά, με αποτέλεσμα να αλληλοσυνδέονται (Saiti, 2015). Συγκρούσεις προκαλούνται και από τη κακή επικοινωνία μεταξύ των εκπαιδευτικών (Saiti, 2015). Επιπρόσθετα, τα συγκρουόμενα συμφέροντα και οι προσωπικές διαφορές πολλές φορές γεννούν αρνητικά συναισθήματα στους δασκάλους, όπως ζήλια και ανταγωνισμό. (Νταβού 2015). Ακόμη, σύγκρουση μπορεί να προκληθεί όταν βιώνεται το αίσθημα της αδικίας από έναν εκπαιδευτικό (Fischer, 1997). Αιτία για συγκρούσεις αποτελεί και ο τρόπος με τον οποίο κάποιος διοικεί (Saiti, 2015). Μια ακόμη αιτία σύγκρουσης μπορεί να υφίσταται, όταν ένας δάσκαλος υποστεί τη πίεση μιας δραστηριότητας, η οποία βρίσκεται σε αντίθεση με τα προσωπικά του συμφέροντα και ενδιαφέροντα (Rahim, 2002).

Στρατηγικές αντιμετώπισης συγκρούσεων

Όσον αφορά στην αντιμετώπιση των συγκρούσεων, οι εκπαιδευτικοί επιλέγουν διάφορες στρατηγικές διευθέτησης και εφαρμόζουν διάφορα μοντέλα συμπεριφοράς. Οι τρόποι διαχείρισης μιας σύγκρουσης εξαρτώνται από δύο μεταβλητές: το ενδιαφέρον για τα ατομικά συμφέροντα και το ενδιαφέρον για τα συμφέροντα της ομάδας ή των άλλων. Σύμφωνα με το διεθνές αναγνωρισμένο μοντέλο Thomas -Killman (1976) *-the conflict model-* υπάρχουν πέντε τρόποι διευθέτησης των συγκρούσεων: η αποφυγή, ο συμβιβασμός, η υποχώρηση, ο ανταγωνισμός και η συνεργασία (Kilmann and Thomas, 1975; Χυτήρης, 2001; Βακόλα και Ιωάννου, 2011). Αναλυτικότερα:

- *Τρόπος της αποφυγής (avoiding)*: Πρόκειται για έναν τρόπο διαχείρισης, κατά τον οποίο το σημείο της διαφωνίας θεωρείται ελάχιστος σημασίας για το άτομο, είναι ασήμαντο και με όφελος μικρότερο από το κόστος (Ghaffar, 2010; Καραγιάννη και Ρουσσάκης, 2013;).
- *Τρόπος του συμβιβασμού (compromise)*: Ο συγκεκριμένος τρόπος διαχείρισης, αποτελεί μια στρατηγική του μάνατζμεντ για την αντιμετώπιση των συγκρούσεων και υποδηλώνει μέτριο ενδιαφέρον τόσο για τον εαυτό όσο και για τους άλλους (Ghaffar 2010 ; Elmagri and Eaton 2011; Καραγιάννη και Ρουσσάκης 2013).
- *Τρόπος της υποχώρησης (accommodation)*: Η μέθοδος της υποχώρησης ή αλλιώς μέθοδος της εξομάλυνσης, (Ghaffar 2010), θεωρείται κατάλληλος τρόπος για την πλευρά που δεν μπορεί να έρθει σε διαπραγματεύσεις ή που πιστεύει ότι οι διαπροσωπικές σχέσεις είναι σημαντικές γι' αυτήν (Elmagri and Eaton, 2011; Βασιλοπανάγου και Κατσανδρή 2014; Dale 1994).
- *Τρόπος του ανταγωνισμού (Competing)*: Η μέθοδος του ανταγωνισμού ή αλλιώς ο πιεστικός τρόπος, αποτελεί την απλούστερη μέθοδο επίλυσης μιας σύγκρουσης.

(Ghaffar 2010). Χρησιμοποιείται όταν η μια πλευρά ενδιαφέρεται μόνο για την επικράτηση των δικών της συμφερόντων σε βάρος της άλλης πλευράς (Elmagri and Eaton 2011; Καραγιάννη και Ρουσσάκης, 2013). Τέλος, εφαρμόζεται συνήθως σε επείγουσες καταστάσεις (Κεραμιδά, 2016).

- *Τρόπος της συνεργασίας (Collaborating)*: Πρόκειται για τον τελευταίο τρόπο επίλυσης των συγκρούσεων, τον συνεργατικό ή αλλιώς τρόπο διαχείρισης της ενσωμάτωσης, σύμφωνα με τον οποίο όλα τα μέρη που εμπλέκονται προσπαθούν να φτάσουν σε αμοιβαίο όφελος και να ικανοποιήσουν τα συμφέροντά τους (Ghaffar 2010; Κεραμιδά 2016). Είναι αποτελεσματικός τρόπος για πολύπλοκα προβλήματα και μπορεί να εκμεταλλεύεται όλους τους διαθέσιμους πόρους.

Η έννοια του συναισθήματος

Σύμφωνα με τις Βασιλείου και Κεχάογλου (2015: 15) «οι συγκρούσεις έχουν πάντοτε και μια συναισθηματική πτυχή». Η σύγκρουση είναι μια συναισθηματική διεργασία, που μπορεί να γεννήσει έντονα συναισθήματα και στις δυο πλευρές. Αντίθετα με την κοινή πεποίθηση ότι η σύγκρουση γεννά κυρίως θυμό και επιθετικότητα, οι συγκρούσεις για τους περισσότερους ανθρώπους γεννούν συναισθήματα στεναχώριας, αγωνίας, εγκατάλειψης και λύπης (Νταβού, 2015).

Οι διάφοροι ορισμοί που έχουν δοθεί για τη σύγκρουση παραβλέπουν έως ένα βαθμό, τα έντονα συναισθήματα που δημιουργούνται προτού η σύγκρουση εκδηλωθεί, τον αντίκτυπό τους στην έκβαση της σύγκρουσης και τη διαταραχή στη σχέση των εμπλεκόμενων. Σύμφωνα με την Νταβού (2015) κανείς δεν συγκρούεται για κάτι, που τον αφήνει αδιάφορο ή με κάποιον που του είναι αδιάφορος. Συγκρούομαι σημαίνει νοιάζομαι για κάποιον ή για κάτι, τόσο ώστε να με συνεπαίρνει η οργή, ο θυμός και η θλίψη (Νταβού, 2015).

Μια μεγάλη ποικιλία συναισθημάτων όπως ο θυμός, η ευτυχία, η ενοχή, η λύπη, η απογοήτευση και η ανησυχία, παρουσιάζουν σημαντικές επιπτώσεις στη συμπεριφορά των διαπραγματεύσεων και στην ανάπτυξη των συγκρούσεων μεταξύ των εκπαιδευτικών (VanKleef 2008). Η Νταβού (2015) στο βιβλίο της «Σύγκρουση και συγκίνηση», υποστηρίζει ότι αφορά καταστάσεις τις οποίες οι άνθρωποι και στην προκείμενη περίπτωση οι εκπαιδευτικοί, μπορούν να αντιλαμβάνονται και να περιγράφουν, επομένως αντιλαμβάνονται τη διάρκεια, την ένταση, τις συνθήκες και άλλα χαρακτηριστικά της κατάστασης. Ο Ekman (1999) θεωρεί ότι έξι είναι τα βασικά συναισθήματα: «η αγδία, ο θυμός, ο φόβος, η θλίψη, η έκπληξη και η χαρά». Αυτά τα συναισθήματα εξασφαλίζουν στον άνθρωπο την επιβίωση και η εκδήλωσή τους προς τους άλλους δείχνει τις προθέσεις και τις ανάγκες του κάθε ανθρώπου (Ekman, 1999, όπ. αναφ. Νταβού, 2015: 52).

Τα συναισθήματα αυτά δρουν σχεδόν αυτόματα, πριν καν σκεφτούμε και όταν τα νιώσουμε, είναι σχεδόν αδύνατο να αποκρύψουμε την έκφρασή μας, όσο και αν προσπαθούμε. Ο Ekman (1999) μάλιστα υποστηρίζει ότι η ένταση, η διάρκεια και η ποιότητα είναι τρεις από τις βασικές ιδιότητες των συναισθημάτων.

Μεθοδολογία Έρευνας

Σκοπός και στόχοι της έρευνας

Ο σκοπός αυτής της μελέτης είναι η διερεύνηση των συγκρούσεων μεταξύ των εκπαιδευτικών σε σχολικές μονάδες της Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης. Πιο συγκεκριμένα, θα διερευνηθούν οι

πηγές των συγκρούσεων μεταξύ των εκπαιδευτικών, οι στρατηγικές αντιμετώπισής των, τα συναισθήματα που λαμβάνουν μέρος κατά τη διάρκεια, αλλά και με τη λήξη της σύγκρουσης, καθώς και η ένταση αυτών των συναισθημάτων. Θα διερευνηθούν επίσης τα ατομικά-δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος και θα εξεταστεί, εάν αυτά επηρεάζουν τις απαντήσεις τους σχετικά με το υπό μελέτη ζήτημα.

Συμμετέχοντες

Το δείγμα μας αποτέλεσαν 120 εκπαιδευτικοί της Πρωτοβάθμιας εκπαίδευσης του Νομού Θεσσαλονίκης.

Εργαλεία της έρευνας

Για την υλοποίηση της έρευνας, χρησιμοποιήθηκε ένα δομημένο ερωτηματολόγιο κλειστού τύπου. Οι ερωτήσεις κλειστού τύπου προτιμήθηκαν, διότι είναι πιο γρήγορες ως προς την απάντηση τους, κωδικοποιούνται, ερμηνεύονται και αναλύονται καλύτερα. Οι συμμετέχοντες κλήθηκαν να απαντήσουν σε ερωτήσεις, οι οποίες βασίζονται στην πεντάβαθμη κλίμακα *Likert*, η οποία θεωρείται αντικειμενική καθώς δεν προδιαθέτει τους ερωτηθέντες τι να απαντήσουν και διατηρεί ίσες αποστάσεις μεταξύ των επιλογών.

Η δημιουργία του βασίστηκε στη σχετική βιβλιογραφία, αξιοποιώντας στοιχεία αντίστοιχων ερωτηματολογίων ως προς τα αίτια και τις στρατηγικές αντιμετώπισης των συγκρούσεων (Τόζιου 2012; Σαΐτη, Ιορδανίδης και Μπάκας 2012; Βολακάκη 2015) και σύμφωνα με τον διαχωρισμό των Elmagri και Eaton (2011). Για την μέτρηση των συναισθημάτων, χρησιμοποιήθηκε το «Ημερολόγιο Συναισθημάτων της Σύγκρουσης» που χρησιμοποίησαν οι Oatley και Duncan (1999) όπως τροποποιήθηκε και προσαρμόστηκε στις συγκρούσεις από την Νταβού (2015).

Το ερωτηματολόγιο είναι χωρισμένο σε τρία μέρη. Στο πρώτο μέρος υπάρχουν τα δημογραφικά στοιχεία του δείγματος. Στο δεύτερο μέρος καλούνται οι εκπαιδευτικοί να απαντήσουν σε οκτώ ερωτήσεις, σχετικές με τις συγκρούσεις και τους τρόπους αντιμετώπισης αυτών. Στο τρίτο και τελευταίο μέρος πραγματοποιείται η μέτρηση και η ένταση των συναισθημάτων που βιώνουν τόσο κατά τη διάρκεια, όσο και μετά τη λήξη της εμπλοκής τους.

Για να εξασφαλιστεί η αξιοπιστία και η εγκυρότητα της έρευνας που είναι ένα από τα σημαντικότερα κριτήρια για την ποιότητα της, το ερωτηματολόγιο εστάλη αρχικά δοκιμαστικά σε ένα μικρό δείγμα, ώστε να αξιολογηθεί. Έπειτα, καταγράφηκαν τα σχόλια και οι υποδείξεις των συμμετεχόντων ώστε να γίνουν όλες οι απαραίτητες διορθώσεις και να καταλήξει εντέλει, στην τελική του μορφή. Για να εξασφαλισθεί η εγκυρότητα της έρευνας, το ερωτηματολόγιο σχεδιάστηκε με προσοχή και ως προς την διατύπωση των ερωτήσεων αλλά και τη σειρά με την οποία τοποθετήθηκαν οι ερωτήσεις.

Ανάλυση δεδομένων

Η ανάλυση των αποτελεσμάτων έγινε με το στατιστικό πακέτο SPSS. 21 και ελέγχθηκαν οι μεταξύ τους συσχετίσεις μέσω διασταύρωσης (cross tabulation) και μέσου ελέγχου χ^2 (chi-square).

Η διασταύρωση πινάκων είναι μια διαδικασία, η οποία συνοψίζει στατιστικά δεδομένα και τα αποδίδει σε έναν πίνακα, ο οποίος περιλαμβάνει τα στοιχεία των δυο αρχικών πινάκων. Ο έλεγχος χ^2 εξετάζει τη συσχέτιση μεταξύ δυο μεταβλητών σε επίπεδο σημαντικότητας $\alpha = 0,05$. Για την εξαγωγή των συμπερασμάτων, χρησιμοποιούμε κατά κύριο λόγο πίνακες

συχνοτήτων και γραφήματα πίτας. Ο πίνακας συχνοτήτων παρέχει μια αναλυτική εικόνα για τις τάσεις του δείγματος, αφού δίνει πληροφορίες τόσο για την συχνότητα και το ποσοστό, όσο και για το αθροιστικό ποσοστό. Τα γραφήματα πίτας που χρησιμοποιήθηκαν, μας προσφέρουν μια πιο ξεκάθαρη εικόνα σχετικά με τις απαντήσεις του δείγματος.

Αποτελέσματα

Ατομικά-Δημογραφικά χαρακτηριστικά του δείγματος.

Το δείγμα της έρευνας προήλθε από τους εκπαιδευτικούς Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης του Ν. Θεσσαλονίκης. Συγκεκριμένα, το δείγμα αποτελείται από 120 εκπαιδευτικούς, από τους οποίους οι 37 ήταν άνδρες (30,8%) και 83 ήταν γυναίκες (69,2%).

Πίνακας 1. Κατανομή του δείγματος ως προς το Φύλο.

		Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Έγκυρο	Άνδρας	37	30,8	30,8	30,8
	Γυναίκα	83	69,2	69,2	100,0
	Σύνολο	120	100,0	100,0	

Η ηλικιακή ομάδα των ερωτηθέντων, όπως παρατηρούμε στον Πίνακα 2 που ακολουθεί, βρίσκεται σε μεγαλύτερο ποσοστό, στην κατηγορία άνω των 50 ετών (44,2%) και αμέσως μετά ακολουθεί η κατηγορία 41-50 ετών (28,3%), ενώ στην κατηγορία έως 40 ετών βρίσκεται το (27,5%).

Πίνακας 2. Κατανομή του δείγματος ως προς την Ηλικία.

		Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Έγκυρο	Κάτω των 30 ετών	15	12,5	12,5	12,5
	31-40 ετών	18	15,0	15,0	27,5
	41-50 ετών	34	28,3	28,3	55,8
	Άνω των 50 ετών	53	44,2	44,2	100,0
	Σύνολο	120	100,0	100,0	

Όσον αφορά στη συχνότητα που παρατηρούνται εντάσεις και τριβές μεταξύ των εκπαιδευτικών στο σχολικό περιβάλλον, το 44,2% απάντησε μερικές φορές, το 34,2% απάντησε ποτέ και σπάνια, ενώ το 21,6% απάντησε συχνά και πολύ συχνά.

Πίνακας 3. Συχνότητα συγκρούσεων στο σχολικό περιβάλλον.

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Ποτέ	2	1,7	1,7	1,7
Σπάνια	39	32,5	32,5	34,2
Μερικές φορές	53	44,2	44,2	78,3
Συχνά	22	18,3	18,3	96,7
Πολύ συχνά	4	3,3	3,3	100,0
Σύνολο	120	100,0	100,0	

Αναφορικά με τους λόγους των συγκρούσεων, το 28,3% των ερωτηθέντων πιστεύει πως οι λόγοι είναι υπηρεσιακοί, το 5% πως είναι προσωπικοί ενώ το 66,7% πιστεύει πως είναι συνδυασμός και των δυο.

Πίνακας 4. Κυριότεροι λόγοι συγκρούσεων.

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Υπηρεσιακοί	34	28,3	28,3	28,3
Προσωπικοί	6	5,0	5,0	33,3
Συνδυασμός των πάνω	80	66,7	66,7	100,0
Σύνολο	120	100,0	100,0	

Υπηρεσιακοί λόγοι και στρατηγικές αντιμετώπισης.

Στην ενότητα αυτή θα παρουσιάσουμε τις απόψεις των εκπαιδευτικών, σχετικά με τους υπηρεσιακούς λόγους των συγκρούσεων (τις τρεις σημαντικότερες αιτίες) καθώς και με τις στρατηγικές που πιστεύουν ότι ακολουθούνται για την αντιμετώπισή τους.

Στην ερώτηση σε ποιον βαθμό πιστεύουν πως η κατανομή τάξεων και τμημάτων προκαλεί συγκρούσεις στο εργασιακό τους περιβάλλον, το 33,9% απάντησε πολύ, ενώ το 4,2% δεν απάντησε σε αυτή την ερώτηση. Σημειώνουμε πως το 45,2% απάντησε αθροιστικά πολύ και πάρα πολύ, ενώ το 27% απάντησε αθροιστικά καθόλου και λίγο.

Πίνακας 5. Σε ποιον βαθμό η κατανομή τάξεων/τμημάτων προκαλεί συγκρούσεις.

	Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Καθόλου	3	2,5	2,6	2,6
Λίγο	28	23,3	24,3	27,0
Μέτρια	32	26,7	27,8	54,8
Πολύ	39	32,5	33,9	88,7
Πάρα πολύ	13	10,8	11,3	100,0
Σύνολο	115	95,8	100,0	
Ελλείπουσες	System	5	4,2	
Σύνολο	120	100,0		

Όσον αφορά στην ερώτηση σε ποιον βαθμό οι εκπαιδευτικοί πιστεύουν πως η απασχόληση των μαθητών λόγω απουσίας του εκπαιδευτικού προκαλεί συγκρούσεις στο εργασιακό τους

περιβάλλον, όπως παρατηρούμε και στον Πίνακα 6 που ακολουθεί, το 26,7% απάντησε πολύ, ενώ το 3,3% δεν απάντησε σε αυτή την ερώτηση. Σημειώνουμε πως το 42,2% απάντησε αθροιστικά πολύ και πάρα πολύ ενώ το 33,6% απάντησε αθροιστικά καθόλου και λίγο.

Πίνακας 6. Σε ποιον βαθμό η απασχόληση μαθητών λόγω απουσίας εκπαιδευτικού προκαλεί συγκρούσεις.

		Συχνότητα	Ποσοστό	ΕγκυροΠοσοστό	ΑθροιστικόΠοσοστό
Εγκυρο	Καθόλου	14	11,7	12,1	12,1
	Λίγο	25	20,8	21,6	33,6
	Μέτρια	28	23,3	24,1	57,8
	Πολύ	31	25,8	26,7	84,5
	Πάρα πολύ	18	15,0	15,5	100,0
	Σύνολο	116	96,7	100,0	
Ελλείπουσες	System	4	3,3		
Σύνολο		120	100,0		

Όσον αφορά στην ερώτηση, σε ποιον βαθμό πιστεύουν πως η διαμόρφωση προγράμματος προκαλεί συγκρούσεις στο εργασιακό τους περιβάλλον, όπως παρατηρούμε και στον Πίνακα 7 που ακολουθεί, το 32,5% απάντησε μέτρια, ενώ το 5% δεν απάντησε σε αυτή την ερώτηση. Σημειώνουμε πως το 42,1% απάντησε αθροιστικά πολύ και πάρα πολύ ενώ το 25,4% απάντησε αθροιστικά καθόλου και λίγο.

Πίνακας 7. Σε ποιον βαθμό η διαμόρφωση προγράμματος προκαλεί συγκρούσεις.

		Συχνότητα	Ποσοστό	Εγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Εγκυρο	Καθόλου	6	5,0	5,3	5,3
	Λίγο	23	19,2	20,2	25,4
	Μέτρια	37	30,8	32,5	57,9
	Πολύ	34	28,3	29,8	87,7
	Πάρα πολύ	14	11,7	12,3	100,0
	Σύνολο	114	95,0	100,0	
Ελλείπουσες	System	6	5,0		
Σύνολο		120	100,0		

Όσον αφορά στην ερώτηση σε ποιον βαθμό πιστεύουν πως οι συγκρούσεις, που οφείλονται σε υπηρεσιακούς λόγους, αντιμετωπίζονται από τους εκπαιδευτικούς με διαπραγμάτευση-συνεργασία, όπως παρατηρούμε και στον Πίνακα 8 που ακολουθεί, το 46,6% απάντησε πολύ, ενώ το 3,3% δεν απάντησε σε αυτή την ερώτηση. Σημειώνουμε πως το 73,3% απάντησε αθροιστικά πολύ και πάρα πολύ ενώ το 7,8% απάντησε αθροιστικά καθόλου και λίγο.

Πίνακας 8. Σε ποιον βαθμό οι υπηρεσιακές συγκρούσεις αντιμετωπίζονται με διαπραγμάτευση/συνεργασία.

		Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Έγκυρο	Καθόλου	1	,8	,9	,9
	Λίγο	8	6,7	6,9	7,8
	Μέτρια	22	18,3	19,0	26,7
	Πολύ	54	45,0	46,6	73,3
	Πάρα πολύ	31	25,8	26,7	100,0
	Σύνολο	116	96,7	100,0	
Ελλείπουσες	System	4	3,3		
Σύνολο		120	100,0		

Όσον αφορά στην ερώτηση σε ποιον βαθμό πιστεύουν, πως οι συγκρούσεις που οφείλονται σε υπηρεσιακούς λόγους, αντιμετωπίζονται από τους εκπαιδευτικούς με συμβιβασμό, όπως παρατηρούμε και στον Πίνακα 9 που ακολουθεί, το 33,3% απάντησε πολύ, ενώ το 5% δεν απάντησε σε αυτή την ερώτηση. Σημειώνουμε πως το 43,8% απάντησε αθροιστικά πολύ και πάρα πολύ ενώ το 23,7% απάντησε αθροιστικά καθόλου και λίγο.

Πίνακας 9. Σε ποιον βαθμό οι υπηρεσιακές συγκρούσεις αντιμετωπίζονται με συμβιβασμό.

		Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Έγκυρο	Καθόλου	2	1,7	1,8	1,8
	Λίγο	25	20,8	21,9	23,7
	Μέτρια	37	30,8	32,5	56,1
	Πολύ	38	31,7	33,3	89,5
	Πάρα πολύ	12	10,0	10,5	100,0
	Σύνολο	114	95,0	100,0	
Ελλείπουσες	System	6	5,0		
Σύνολο		120	100,0		

Προσωπικοί λόγοι και στρατηγικές αντιμετώπισης.

Στην ενότητα αυτή θα παρουσιάσουμε τις απόψεις των εκπαιδευτικών, σχετικά με τους προσωπικούς λόγους των συγκρούσεων (τις τρεις σημαντικότερες), καθώς και τις στρατηγικές που πιστεύουν, ότι ακολουθούνται για την αντιμετώπιση τους.

Στην ερώτηση σε ποιον βαθμό πιστεύουν πως τα σχόλια που ακούγονται και μεταφέρονται προκαλούν συγκρούσεις στο εργασιακό τους περιβάλλον, το 36,3% απάντησε πολύ, ενώ το 15% δεν απάντησε σε αυτή την ερώτηση. Σημειώνουμε πως το 65,7% απάντησε αθροιστικά πολύ και πάρα πολύ ενώ το 14,7% απάντησε αθροιστικά καθόλου και λίγο.

Πίνακας 10. Σε ποιον βαθμό τα σχόλια που ακούγονται και μεταφέρονται προκαλούν συγκρούσεις.

		Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Έγκυρο	Καθόλου	2	1,7	2,0	2,0
	Λίγο	13	10,8	12,7	14,7
	Μέτρια	20	16,7	19,6	34,3
	Πολύ	37	30,8	36,3	70,6
	Πάρα πολύ	30	25,0	29,4	100,0
	Σύνολο	102	85,0	100,0	
Ελλείπουσες	System	18	15,0		
Σύνολο		120	100,0		

Στην ερώτηση σε ποιον βαθμό πιστεύουν πως οι επαναλαμβανόμενες απουσίες των εκπαιδευτικών προκαλούν συγκρούσεις στο εργασιακό τους περιβάλλον, το 29,4% απάντησε πολύ, ενώ το 15% δεν απάντησε σε αυτή την ερώτηση. Σημειώνουμε πως το 46,1% απάντησε αθροιστικά πολύ και πάρα πολύ ενώ το 31,4% απάντησε αθροιστικά καθόλου και λίγο.

Πίνακας 11. Σε ποιον βαθμό οι επαναλαμβανόμενες απουσίες των εκπαιδευτικών προκαλούν συγκρούσεις.

		Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Έγκυρο	Καθόλου	11	9,2	10,8	10,8
	Λίγο	21	17,5	20,6	31,4
	Μέτρια	23	19,2	22,5	53,9
	Πολύ	30	25,0	29,4	83,3
	Πάρα πολύ	17	14,2	16,7	100,0
	Σύνολο	102	85,0	100,0	
Ελλείπουσες	System	18	15,0		
Σύνολο		120	100,0		

Στην ερώτηση σε ποιον βαθμό πιστεύουν πως ο χαρακτήρας και η προσωπικότητα των συναδέλφων προκαλεί συγκρούσεις στο εργασιακό τους περιβάλλον, το 38,2% απάντησε πολύ, ενώ το 15% δεν απάντησε σε αυτή την ερώτηση. Σημειώνουμε πως το 59,8% απάντησε αθροιστικά πολύ και πάρα πολύ ενώ μόλις το 9,8% απάντησε αθροιστικά καθόλου και λίγο.

Πίνακας 12. Σε ποιον βαθμό ο χαρακτήρας και η προσωπικότητα των συναδέλφων προκαλεί συγκρούσεις.

		Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Έγκυρο	Καθόλου	1	,8	1,0	1,0
	Λίγο	9	7,5	8,8	9,8
	Μέτρια	31	25,8	30,4	40,2
	Πολύ	39	32,5	38,2	78,4
	Πάρα πολύ	22	18,3	21,6	100,0
	Σύνολο	102	85,0	100,0	
Ελλείπουσες	System	18	15,0		
Σύνολο		120	100,0		

Όσον αφορά στην ερώτηση σε ποιον βαθμό πιστεύουν πως οι συγκρούσεις που οφείλονται σε προσωπικούς λόγους, αντιμετωπίζονται από τους εκπαιδευτικούς με διαπραγμάτευση-συνεργασία, όπως παρατηρούμε και στον Πίνακα 13 που ακολουθεί, το 43,4% απάντησε πολύ, ενώ το 17,5% δεν απάντησε σε αυτή την ερώτηση. Σημειώνουμε πως το 73,7% απάντησε αθροιστικά πολύ και πάρα πολύ ενώ το 7,1% απάντησε αθροιστικά καθόλου και λίγο.

Πίνακας 13. Σε ποιον βαθμό οι προσωπικές συγκρούσεις αντιμετωπίζονται με διαπραγμάτευση/συνεργασία.

		Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Έγκυρο	Καθόλου	4	3,3	4,0	4,0
	Λίγο	3	2,5	3,0	7,1
	Μέτρια	19	15,8	19,2	26,3
	Πολύ	43	35,8	43,4	69,7
	Πάρα πολύ	30	25,0	30,3	100,0
	Σύνολο	99	82,5	100,0	
Ελλείπουσες	System	21	17,5		
Σύνολο		120	100,0		

Όσον αφορά στην ερώτηση σε ποιον βαθμό πιστεύουν πως οι συγκρούσεις που οφείλονται σε προσωπικούς λόγους αντιμετωπίζονται από τους εκπαιδευτικούς με συμβιβασμό, όπως παρατηρούμε και στον Πίνακα 14 που ακολουθεί, το 39,6% απάντησε μέτρια, ενώ το 15,8% δεν απάντησε σε αυτή την ερώτηση. Σημειώνουμε πως το 34,6% απάντησε αθροιστικά πολύ και πάρα πολύ ενώ το 25,7% απάντησε αθροιστικά καθόλου και λίγο.

Πίνακας 14. Σε ποιον βαθμό οι προσωπικές συγκρούσεις αντιμετωπίζονται με συμβιβασμό.

		Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Έγκυρο	Καθόλου	5	4,2	5,0	5,0
	Λίγο	21	17,5	20,8	25,7
	Μέτρια	40	33,3	39,6	65,3
	Πολύ	27	22,5	26,7	92,1
	Πάρα πολύ	8	6,7	7,9	100,0
	Σύνολο	101	84,2	100,0	
Ελλείπουσες	System	19	15,8		
Σύνολο		120	100,0		

Συναίσθημα των συγκρούσεων

Στην ενότητα αυτή θα παρουσιάσουμε τα συναισθήματα που ένοιωσαν οι εκπαιδευτικοί κατά τη διάρκεια της σύγκρουσης καθώς και μετά την λήξη αυτής.

Στην ερώτηση πως θα περιέγραφαν το κυριότερο συναίσθημα που ένοιωσαν κατά τη διάρκεια της σύγκρουσης, το 50,4% απάντησε θυμό-εκνευρισμό, το 25,2% απάντησε λύπη-θλίψη, ενώ ακολούθησε η απάντηση έκπληξη-ξάφνιασμα με ποσοστό 15,1%. Τέλος το 0,8% δεν απάντησε στην ερώτηση αυτή.

Πίνακας 15. Ποιο ήταν το κυριότερο συναίσθημα κατά τη διάρκεια της σύγκρουσης.

		Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Έγκυρο	Λύπη/θλίψη	30	25,0	25,2	25,2
	Θυμό/εκνευρισμό	60	50,0	50,4	75,6
	Φόβο/αγωνία	4	3,3	3,4	79,0
	Αηδία/αποστροφή	7	5,8	5,9	84,9
	Έκπληξη/ξάφνιασμα	18	15,0	15,1	100,0
	Σύνολο	119	99,2	100,0	
Ελλείπουσες	System	1	,8		
Σύνολο		120	100,0		

Όσον αφορά στην ερώτηση πόσο έντονο ήταν το συναίσθημα που ένοιωσαν κατά τη διάρκεια της σύγκρουσης, το 42,1% απάντησε αρκετά έντονο, και το 35,1% απάντησε από τα εντονότερα που ένιωσα. Σημειώνουμε πως μόλις το 0,9% απάντησε ανεπαίσθητο ενώ το 5% δεν απάντησε στην ερώτηση αυτή.

Πίνακας 16. Πόσο έντονο ήταν το συναίσθημα κατά τη διάρκεια της σύγκρουσης.

		Συχνότητα	Ποσοστό	Εγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Εγκυρο	Ανεπαίσθητο	1	,8	,9	,9
	Λίγο έντονο	3	2,5	2,6	3,5
	Μέτρια έντονο	22	18,3	19,3	22,8
	Αρκετά έντονο	48	40,0	42,1	64,9
	Από τα εντονότερα που ένιωσα	40	33,3	35,1	100,0
	Σύνολο	114	95,0	100,0	
Ελλείπουσες	System	6	5,0		
Σύνολο		120	100,0		

Στην ερώτηση πως θα περιέγραφαν την συναισθηματική τους διάθεση μετά τη λήξη της σύγκρουσης, το 37,3% απάντησε λύπη-θλίψη, το 24,6% απάντησε θυμό-εκνευρισμό ενώ ακολούθησε η απάντηση αηδία-αποστροφή με ποσοστό 15,3%. Τέλος το 1,7% δεν απάντησε στην ερώτηση αυτή.

Πίνακας 17. Πως ήταν η συναισθηματική διάθεση μετά τη λήξη της σύγκρουσης.

		Συχνότητα	Ποσοστό	Εγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Εγκυρο	Χαρά/ευτυχία	17	14,2	14,4	14,4
	Λύπη/θλίψη	44	36,7	37,3	51,7
	Θυμό/εκνευρισμό	29	24,2	24,6	76,3
	Φόβο/αγωνία	2	1,7	1,7	78,0
	Αηδία/αποστροφή	18	15,0	15,3	93,2
	Έκπληξη/ξάφνιασμα	8	6,7	6,8	100,0
Σύνολο	118	98,3	100,0		
Ελλείπουσες	System	2	1,7		
Σύνολο		120	100,0		

Όσον αφορά στην ερώτηση πόσο καιρό διάρκεσε αυτή η συναισθηματική διάθεση, το 48,3% απάντησε ημέρες, και το 41,4% απάντησε ώρες ενώ το 10,3% απάντησε πως διαρκεί ακόμα. Τέλος το 3,3% δεν απάντησε στην ερώτηση αυτή.

Πίνακας 18. Πόσο καιρό διάρκεσε αυτή η συναισθηματική διάθεση.

		Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Έγκυρο	Διαρκεί ακόμα	12	10,0	10,3	10,3
	ώρες	48	40,0	41,4	51,7
	ημέρες	56	46,7	48,3	100,0
	Σύνολο	116	96,7	100,0	
Ελλείπουσες	System	4	3,3		
Σύνολο		120	100,0		

Στην ερώτηση πως η διάθεση τους αυτή επηρέασε την σκέψη τους και για άλλα πράγματα ή άτομα άσχετα με την σύγκρουση, το 56,3% απάντησε ότι τις έκανε πιο δυσάρεστες, το 41,2% ότι δεν έκανε διαφορά ενώ μόλις το 2,5% ότι τις έκανε πιο ευχάριστες. Τέλος το 0,8% δεν απάντησε στην ερώτηση αυτή.

Πίνακας 19. Πώς επηρέασε η διάθεση αυτή τις σκέψεις για άλλα πράγματα ή άτομα άσχετα με τη σύγκρουση.

		Συχνότητα	Ποσοστό	Έγκυρο Ποσοστό	Αθροιστικό Ποσοστό
Έγκυρο	Τις έκανε πιο	67	55,8	56,3	56,3
	δυσάρεστες				
	Δεν έκανε διαφορά	49	40,8	41,2	97,5
	Τις έκανε πιο	3	2,5	2,5	100,0
	ευχάριστες				
	Σύνολο	119	99,2	100,0	
Ελλείπουσες	System	1	,8		
Σύνολο		120	100,0		

Συμπεράσματα

Με την παρούσα έρευνα επιχειρήθηκε η διερεύνηση των συγκρούσεων μεταξύ των εκπαιδευτικών σε σχολικές μονάδες της Πρωτοβάθμιας Εκπαίδευσης. Συγκεκριμένα διερευνήθηκαν οι πηγές των συγκρούσεων μεταξύ των εκπαιδευτικών, οι στρατηγικές αντιμετώπισής των, τα συναισθήματα που λαμβάνουν μέρος κατά τη διάρκεια, αλλά και με τη λήξη της σύγκρουσης, καθώς και η ένταση αυτών των συναισθημάτων.

Όσον αφορά τους λόγους πρόκλησης των συγκρούσεων, η παρούσα έρευνα κατέδειξε πως τα δύο τρίτα των συμμετεχόντων εκπαιδευτικών πιστεύουν πως οι συγκρούσεις οφείλονται σε συνδυασμό υπηρεσιακών και προσωπικών παραγόντων (Iordanidis et al 2014; Σαϊτή 2015; Βαλανάκη 2015; Αβραμίδης 2016).

Στους υπηρεσιακούς παράγοντες, ως βασικότερα αίτια πρόκλησης συγκρούσεων αναδείχθηκαν η κατανομή των τάξεων/τμημάτων, η απασχόληση των μαθητών λόγω απουσίας του εκπαιδευτικού και η διαμόρφωση του προγράμματος. Για έναν εκπαιδευτικό, το να χρειάζεται να εργάζεται περισσότερο ή να συμπληρώνει πιο συχνά από άλλους διδακτικά κενά

αποτελεί αιτία συγκρούσεων, δυσχεραίνοντας το κλίμα και πολλές φορές αποτελεί αιτία απόσπασής του.

Η πλειονότητα των συμμετεχόντων εκπαιδευτικών προτιμά την διαπραγμάτευση και τη συνεργασία ως τρόπο διαχείρισης των υπηρεσιακών συγκρούσεων. Σημαντικοί όμως αποδείχτηκαν και οι τρόποι του συμβιβασμού και της παραχώρησης.

Στους προσωπικούς παράγοντες, ως βασικότερα αίτια πρόκλησης συγκρούσεων αναδείχθηκαν τα σχόλια που ακούγονται και μεταφέρονται, ο χαρακτήρας και η προσωπικότητα των συναδέλφων και οι επαναλαμβανόμενες απουσίες των εκπαιδευτικών. Τέλος, για την αντιμετώπισή τους εφαρμόζονται συμμετοχικές και συλλογικές διαδικασίες, ο δε τρόπος διαχείρισης των προσωπικών συγκρούσεων που προτιμάται είναι ο τρόπος της διαπραγμάτευσης και συνεργασίας και ακολουθεί ο τρόπος της παραχώρησης και του συμβιβασμού.

Αναφορικά με τα συναισθήματα, που βίωσαν οι συμμετέχοντες εκπαιδευτικοί κατά τη διάρκεια της σύγκρουσης και μετέπειτα, βρέθηκε πως το βασικότερο συναίσθημα που ένιωσαν ήταν ο θυμός - εκνευρισμός, ακολούθησε η λύπη -θλίψη και τέλος λιγότερο συχνή ήταν η έκπληξη - ξάφνιασμα. Το συναίσθημα του θυμού είναι το πιο επικίνδυνο από όλα τα συναισθήματα. Όταν κάποιος είναι θυμωμένος υπάρχει φόβος σωματικής ζημιάς των παρευρισκόμενων. Υπάρχει κίνδυνος απώλειας ελέγχου των πράξεων ενός ανθρώπου που είναι θυμωμένος, πράγμα που κάνει τον θυμό ένα απρόβλεπτο συναίσθημα.

Σχεδόν οι μισοί συμμετέχοντες περιέγραψαν αρκετά έντονη την ένταση των συναισθημάτων τους, ενώ το ένα τρίτο δήλωσε πως ήταν από τα εντονότερα συναισθήματα που έχουν βιώσει. Μετά το επεισόδιο της σύγκρουσης, αρκετοί συμμετέχοντες ένιωθαν λύπη - θλίψη, ένα μικρότερο ποσοστό ανέφερε θυμό-εκνευρισμό, ενώ ένα αρκετά μικρό ποσοστό ένιωθε αηδία-αποστροφή. Η διάρκεια αυτών των συναισθημάτων διήρκεσε ημέρες σχεδόν για τους μισούς συμμετέχοντες, για άλλους ώρες και για ένα μικρό ποσοστό, είναι ακόμη αισθητή. Σύμφωνα με την Νταβού (2015) η διάρκεια αφορά το χρόνο που διαρκεί ένα συναίσθημα και αυτός είναι από λίγα λεπτά έως λίγες μέρες. Το ότι η αλλαγή των συναισθημάτων έγινε επίσης προς τα αρνητικά συναισθήματα, σημαίνει ότι οι συγκρούσεις δεν αντιμετωπίστηκαν όπως έπρεπε με τον σωστό τρόπο και ότι οι εκπαιδευτικοί δεν έχουν την ικανότητα της ρύθμισης των συναισθημάτων τους. Πρέπει να επιτρέπουμε στον εαυτό μας να βιώνει και να εκφράζει κάθε είδους συναίσθημα διότι μόνο με αυτό τον τρόπο οι συγκρούσεις γίνονται λιγότερο οδυνηρές και πιο εύκολα διαχειρίσιμες.

Τέλος, όσον αφορά το κατά πόσο η συναισθηματική τους διάθεση μετά την σύγκρουση επηρέασε την σκέψη τους και για άλλα πράγματα ή άτομα άσχετα με την σύγκρουση, παραπάνω από τους μισούς ανέφεραν πως η διάθεση τους επηρεάστηκε και ήταν πιο δυσάρεστη. Εάν αυτό το αρνητικό συναίσθημα κρατάει μεγάλο χρονικό διάστημα, υπάρχει η πιθανότητα να οδηγήσει σε αρνητική κατάληξη, όπως πλήξη, κόπωση και γενικά το άτομο να μην είναι επιδεκτικό σε αλλαγές. Αυτό έχει ως συνέπεια να προκληθούν, ποικιλοτρόπως, πολλά αρνητικά και επιζήμια αποτελέσματα τόσο για το ίδιο το άτομο, όσο και για τον οργανισμό. Η επιτυχής επίλυση των συγκρούσεων απαιτεί συχνά μια συμπεριφορική αλλαγή, για την οποία τα αρνητικά συναισθήματα μπορούν να είναι καθοριστικά. Επιπρόσθετα, πρέπει να μάθουμε να καλλιεργούμε θετικά συναισθήματα, ιδιαίτερα σε καταστάσεις συγκρούσεων, διότι διευρύνουν την ικανότητα επίλυσης προβλημάτων. Πρόκειται για μια αποθαρρυντική πρόκληση, αλλά

μπορούμε να το πετύχουμε, αν εκπαιδευτούμε και αν πρώτα μάθουμε τα αρνητικά μας συναισθήματα.

Βιβλιογραφία

- Dale, B. G. (1994) *Managing quality*. Hemel Hempstead, UK: Prentice Hall. Διαθέσιμο https://ubblab.weebly.com/uploads/4/7/4/6/47469791/managing_quality,_4th_ed.pdf (Πρόσβαση 17 Μαρτίου 2019).
- Ekman, P. (1999) *Basic emotion*. Chapter 3. Διαθέσιμο στο <https://www.paulekman.com/wp-content/uploads/2013/07/Basic-Emotions.pdf> (Πρόσβαση 6 Απριλίου 2019).
- Elmagri, M. I., and Eaton, D. (2011). *Identifying the Factors Causing Interpersonal Conflict*. Διαθέσιμο στο <http://hrmars.com/admin/pics/1847.pdf> (Πρόσβαση 18 Μαρτίου 2019).
- Fisher, K. (1980). *A Theory Of Cognitive Development: The Control and Construction of Hierarchies of Skills*. *Psychological Review*. Διαθέσιμο στο <https://www.gse.harvard.edu/~ddl/articlesCopy/FischerTheoryCognDev1980.pdf> (Πρόσβαση 18 Μαρτίου 2019).
- Ghaffar, A. (2010). *Conflict in Schools: Its Causes & Management Strategies*. *Journal of Managerial Sciences*, pp. 212- 227. Διαθέσιμο στο: http://www.qurtuba.edu.pk/jms/default_files/JMS/3_2/05_ghaffar.pdf (Πρόσβαση 17 Μαρτίου 2019).
- Kenneth, C., Goldsmith, J. (2014) *Επίλυση συγκρούσεων στο χώρο εργασίας: 10 στρατηγικές για όλους*. (Μετάφραση Δήμητρα Γαβριήλ). Νομική βιβλιοθήκη
- Kotzman, M., Kotzman, A. (2008) *Listen to me, listen to you: a step-by-step guide to communication skills training*. Camberwell, Victoria: ACER Press.
- Miller, K. (2006) *Διαχείριση συγκρουσιακών Διαδικασιών* (Μετάφραση Κωνσταντοπούλου Μ.). Αθήνα: Εκδόσεις Δίαυλος.
- Oatley, K., Duncan, E. (1994) *The experience of emotions in everyday life*. *Cognition & Emotion*, 8:4, 369. Διαθέσιμο στο: [file:///C:/Users/hp%202000/Downloads/OatleyDuncan1994Experienceofemo%20\(1\).pdf](file:///C:/Users/hp%202000/Downloads/OatleyDuncan1994Experienceofemo%20(1).pdf) (Πρόσβαση 7 Μαΐου 2019).
- Omisore, B. O. (2014) *Organizational Conflicts: Causes, Effects and Remedies*. *International Journal of Academic Research in Economics and Management Sciences* 3(6), pp.118-137. Διαθέσιμο στο http://hrmars.com/hrmars_papers/Organizational_Conflicts_Causes,_Effects_and_Remedies.pdf (Πρόσβαση 16 Μαρτίου 2019).
- Rahim, M. (2002) *Toward a theory of managing organizational conflict*. *International Journal of Conflict Management*. Διαθέσιμο στο: https://www.researchgate.net/publication/228182312_Toward_a_Theory_of_Managing_Organizational_Conflict (Πρόσβαση 29 Φεβρουαρίου 2019).
- Robbins, R. (1998) *Organizational Behavior*. Englewood Cliffs Prentice Hall. Διαθέσιμο στο: <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1532-5415.1998.tb06002.x> (Πρόσβαση 20 Μαρτίου 2019).
- Saiti, A. (2015) *Conflicts in schools, conflict management styles and the role of school leader: A study of Greek primary school educators*. *Educational Management Administration & Leadership*, 43(4), pp. 582-609. Doi: 10.1177/1741143214523007.

- Κοντογεωργίου, Α. (2015). Διερεύνηση των συναισθημάτων των καθηγητών λόγω των αλλαγών εν μέσω οικονομικής κρίσης. Μεταπτυχιακή εργασία. Πανεπιστήμιο Θεσσαλίας. Διαθέσιμο στο: <http://ir.lib.uth.gr/bitstream/handle/11615/45473/14711.pdf?sequence=2&isAllowed=y> (Πρόσβαση 5 Μαρτίου 2019).
- Κουτούζης, Μ. (1999). Γενικές αρχές Μάνατζμεντ, *τουριστική νομοθεσία και οργάνωση εργοδοτικών και συλλογικών φορέων*. Μεταπτυχιακή Πάτρα: Ελληνικό Ανοικτό Πανεπιστήμιο. Διαθέσιμο στο: https://www.eap.gr/images/stories/pdf/dte50a_F16503.PDF (Πρόσβαση 20 Φεβρουαρίου 2019).
- Μόσχου, Κ. (2018). Απόψεις των διευθυντών δημοτικών σχολείων για τις συγκρούσεις στο πλαίσιο της σχολικής μονάδας: Η περίπτωση διευθυντών της Περιφερειακής Ενότητας Πέλλας. Στο Μεταπτυχιακή εργασία. Φλώρινα: Πανεπιστήμιο Δυτικής Μακεδονίας. Διαθέσιμο στο <https://dspace.uowm.gr/xmlui/handle/123456789/920> (Πρόσβαση 6 Μαρτίου 2019)
- Μπουραντάς, Δ. (2001). Μάνατζμεντ: Θεωρητικό υπόβαθρο, σύγχρονες πρακτικές. Αθήνα, Εκδόσεις: Μπένος.
- Μπρίνια, Β. (2010) Μελέτες περιπτώσεων εκπαιδευτικών μονάδων. Αθήνα: Σταμούλη Α.Ε.
- Νταβού, Μ. (2015) Σύγκρουση και συγκίνηση στις διαπροσωπικές σχέσεις. Αθήνα: Εκδόσεις Παπαζήση.
- Πάσχου, Σ. (2017) Η διαχείριση συγκρούσεων του προσωπικού στον εργασιακό χώρο: η περίπτωση της Περιφερειακής Ενότητας Πρέβεζας. Μεταπτυχιακή εργασία. Πρέβεζα: Τ.Ε.Ι. Ηπείρου. Σχολή Διοίκησης και Οικονομίας. Τμήμα Λογιστικής και Χρηματοοικονομικής. Διαθέσιμο στο: http://apothetirio.teiep.gr/xmlui/bitstream/handle/123456789/7272/Paschou%2c%20%20S.%20_MAF_2017.pdf?sequence=2 (Πρόσβαση 7 Μαρτίου 2019).
- Saiti, A. (2015) Conflicts in schools, conflict management styles and the role of school leader: A study of Greek primary school educators. *Educational Management Administration & Leadership*, 43(4), pp. 582-609. Doi: 10.1177/1741143214523007
- Φασούλης, Κ. (2006). Η αποτελεσματική επικοινωνία ως εργαλείο της διοίκησης συγκρούσεων στο σχολικό περιβάλλον. 3ο Πανελλήνιο Συνέδριο του Ελληνικού Ινστιτούτου Εφαρμοσμένης Παιδαγωγικής και Εκπαίδευσης (ΕΛΛ. Ι. Ε. Π. ΕΚ.). Στο Δ. Δ. Κριτική. Αθήνα. Διαθέσιμο στο: http://www.elliepek.gr/documents/3o_synedrio_eisigiseis/fasoulis.pdf (Πρόσβαση 8 Απριλίου 2019).