

LICEUL "REGINA MARIA" DOROHOI	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	REZOLVAREA STĂRILOR CONFLICTUALE	Revizia 0
	Cod: P.O. 63	Exemplar nr. 1

Nr. înreg. ____ / ____

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

REZOLVAREA STĂRILOR CONFLICTUALE

P.O. 63

Ediția: I-a, 20.10.2023, Revizia 0

LICEUL "REGINA MARIA" DORHOI	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	REZOLVAREA STĂRILOR CONFLICTUALE	Revizia 0
	Cod: P.O. 63	Exemplar nr. 1

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii documentate

Nr. Crt	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătura
1	2	3	4	5	6
1.1	Elaborat	Rotariu Anișoara	Membru Comisie Violentă	16.10.2023	
1.2	Elaborat	Mihoc Elisabeta - Mihaela	Membru Comisie Violentă	16.10.2023	
1.3	Elaborat	Sandu Mariana	Membru Comisie Violentă	16.10.2023	
1.4	Verificat	Gheorghită Geanina - Paula	Președinte Comisie Violentă	18.10.2023	
1.5	Aprobat	Bolohan Gabriela	Director	20.10.2023	

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii

Nr. Crt	Ediția sau, după caz, revizia în cadrul ediției	Componenta revizuită	Modalitatea reviziei	Data de la care se aplică prevederile ediției sau reviziei ediției
1	2	3	4	5
2.1	Ediția I-a			20.10.2023
2.2	Revizia 0			

3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii

Nr. Crt	Scopul difuzării	Ex. nr.	Compartiment	Funcția	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura
1	2	3	4	5	6	7	8
3.1	Informare / Aplicare		Didactic	Membru Comisie Violentă	Rotariu Anișoara	20.10.2023	
3.2	Informare / Aplicare		Didactic	Membru Comisie Violentă	Mihoc Elisabeta - Mihaela	20.10.2023	
3.3	Informare / Aplicare		Didactic	Membru Comisie Violentă	Sandu Mariana	20.10.2023	
3.4	Aprobare		Didactic	Director	Bolohan Gabriela	20.10.2023	
3.5	Verificare		Didactic	Președinte Comisie Violentă	Gheorghită Geanina - Paula	20.10.2023	
3.6	Arhivare		Didactic	Secretar CEAC	Andrioe Viorel		

LICEUL "REGINA MARIA" DOROHOI	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	REZOLVAREA STĂRILOR CONFLICTUALE	Revizia 0
	Cod: P.O. 63	Exemplar nr. 1

4. Scopul procedurii

4.1. Stabilește modul de realizare a activității, compartimentele și persoanele implicate

Procedura reglementează modul de realizare a activității, compartimentele și persoanele implicate în activitatea de identificare, mediere și rezolvare a situațiilor conflictuale apărute în cadrul unității.

4.2. Dă asigurări cu privire la existența documentației adecvate derulării activității

4.3. Asigură continuitatea activității, inclusiv în condiții de fluctuație a personalului

4.4. Sprijină auditul și/sau alte organisme abilitate în acțiuni de auditare și/sau control, iar pe director, în luarea deciziei

4.5. Alte scopuri

LICEUL "REGINA MARIA" DOROHOI	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	REZOLVAREA STĂRILOR CONFLICTUALE	Revizia 0
	Cod: P.O. 63	Exemplar nr. 1

5. Domeniul de aplicare

5.1. Precizarea (definirea) activității la care se referă procedura operațională:

Prezenta procedură se aplică în unitatea de învățământ în activitatea ce privește managementul corect al situațiilor conflictuale.

5.2. Delimitarea explicită a activității procedurate în cadrul portofoliului de activități desfășurate de unitate:

Activitatea este relevantă ca importanță, fiind procedurată distinct în cadrul unității.

5.3. Listarea principalelor activități de care depinde și/sau care depind de activitatea procedurată:

De activitatea procedurată depind toate celelalte activități din cadrul unității, datorită rolului pe care această activitate îl are în cadrul derulării corecte și la timp a tuturor proceselor.

5.4. Listarea compartimentelor furnizoare de date și/sau beneficiare de rezultate ale activității procedurate:

5.4.1. Compartimente furnizoare de date:

Toate compartimentele.

5.4.2. Compartimente furnizoare de rezultate:

Toate compartimentele.

5.4.3. Compartimente implicate în procesul activității:

Didactic.

LICEUL "REGINA MARIA" DOROHOI	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	REZOLVAREA STĂRILOR CONFLICTUALE	Revizia 0
	Cod: P.O. 63	Exemplar nr. 1

6. Documente de referință

6.1. Reglementări internaționale:

- Nu este cazul.

6.2. Legislație primară:

- Ordinul nr. 4183/2022 pentru aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea învățământului preuniversitar nr. 198/2023;
- Legea nr. 53/2003 privind Codul muncii, cu modificările și completările ulterioare;
- Contractul Colectiv de Muncă Unic la Nivel de Sector de Negociere Colectivă Învățământ Preuniversitar, înregistrat la M.M.S.S.-D.D.S. sub nr. 1199 din data de 05.07.2023.

6.3. Legislație secundară:

- Ordin nr. 600/2018 privind aprobarea Codului controlului intern managerial al entităților publice Publicat în Monitorul Oficial, Partea I nr. 387 din 07.05.2018;
- Instrucțiunea nr. 1/2018 din 16 mai 2018 privind aplicarea unitară la nivelul unităților de învățământ preuniversitar a Standardului 9 - Proceduri prevăzut în Codul controlului intern managerial al entităților publice, aprobat prin Ordinul secretarului general al Guvernului nr. 600/2018.

6.4. Alte documente, inclusiv reglementări interne ale unității:

- Regulamentul de organizare și funcționare al unității;
- Regulamentul Intern al unității;
- Decizii ale Conducătorului unității;
- Circuitul documentelor;
- Alte acte normative.

LICEUL "REGINA MARIA" DOROHOI	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	REZOLVAREA STĂRILOR CONFLICTUALE	Revizia 0
	Cod: P.O. 63	Exemplar nr. 1

7. Definiții și abrevieri

7.1. Definiții ale termenilor:

Nr. Crt	Termenul	Definiția și / sau, dacă este cazul, actul care definește termenul
1	2	3
7.1.1	Procedură documentată	Modul specific de realizare a unei activități sau a unui proces, editat pe suport de hârtie sau în format electronic; procedurile documentate pot fi proceduri de sistem și proceduri operaționale;
7.1.2	Procedură de sistem (procedură generală)	Describe un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul unității aplicabil/aplicabilă majorității sau tuturor compartimentelor dintr-o unitate;
7.1.3	Procedură operațională (procedură de lucru)	Procedură care descrie un proces sau o activitate care se desfășoară la nivelul unuia sau mai multor compartimente dintr-o unitate, fără aplicabilitate la nivelul întregii unități;
7.1.4	Document	Act prin care se adevărește, se constată sau se preconizează un fapt, se conferă un drept, se recunoaște o obligație respectiv text scris sau tipărit inscripție sau altă mărturie servind la cunoașterea unui fapt real actual sau din trecut;
7.1.5	Aprobare	Confirmarea scrisă, semnătura și datarea acesteia, a autorității desemnate de a fi de acord cu aplicarea respectivului document în organizație;
7.1.6	Verificare	Confirmare prin examinare și furnizare de dovezi obiective de către autoritatea desemnată (verificator), a faptului că sunt satisfăcute cerințele specificate, inclusiv cerințele Comisiei de Monitorizare;
7.1.7	Ediție a unei proceduri operaționale	Forma inițială sau actualizată, după caz, a unei proceduri operaționale, aprobată și difuzată;
7.1.8	Revizia în cadrul unei ediții	Acțiunile de modificare, adăugare, suprimare sau alte asemenea, după caz, a uneia sau mai multor componente ale unei ediții a procedurii operaționale, acțiuni care au fost aprobate și difuzate.

7.2. Abrevieri ale termenilor:

Nr. Crt	Abrevierea	Termenul abreviat
1	2	3
7.2.1	P.S.	Procedură de sistem
7.2.2	P.O.	Procedură operațională
7.2.3	E	Elaborare
7.2.4	V	Verificare
7.2.5	Ap.	Aplicare
7.2.6	Ah.	Arhivare
7.2.7	C.E.A.C.	Comisia pentru evaluarea și asigurarea calității
7.2.8	Presedinte Comisie Violenta	Presedinte Comisia pentru prevenirea și eliminarea violenței, a faptelor de corupție și discriminării în mediul școlar și promovarea interculturalității
7.2.9	Membru Comisie Violenta	Membru Comisia pentru prevenirea și eliminarea violenței, a faptelor de corupție și discriminării în mediul școlar și promovarea interculturalității

LICEUL "REGINA MARIA" DOROHOI	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	REZOLVAREA STĂRILOR CONFLICTUALE	Revizia 0
	Cod: P.O. 63	Exemplar nr. 1

8. Descrierea procedurii

8.1. Generalități:

Conflictele sunt apreciate ca fiind „omniprezente” în viața socială, ele având o mare diversitate de exprimare. Acestea pot avea un caracter normal sau patologic, funcțional sau disfuncțional, firesc sau anormal.

Într-o colectivitate umană trebuie să acceptăm conflictele ca fiind absolut normale, iar rezolvarea lor trebuie să fie un proces de grup, deoarece orice grup uman cuprinde membri cu personalități diferite, cu motivații diferite și cu un potențial de muncă și creație care variază în limite foarte largi.

Cauzele conflictelor sunt foarte diverse: interpretarea diferită a realității, informațiile insuficiente prejudecăți, stereotipii, comunicarea defectuoasă, frustrările repetate, lipsa de încredere, toleranța scăzută, situațiile stresante, diferențele de temperament și de valori, invadarea spațiului personal. Analiza cauzelor poate oferi atât modalități de prevenire a conflictelor, cât și soluții ale conflictelor deja existente.

8.2. Documente utilizate:

8.2.1. Lista și proveniența documentelor:

- Documentele utilizate în elaborarea prezentei proceduri sunt cele enumerate la pct.6.

8.2.2. Conținutul și rolul documentelor:

- Documentele utilizate în elaborarea prezentei proceduri au rolul de a reglementa modalitatea de implementare a activității procedurate;
- Accesul, pentru fiecare Compartiment, la legislația aplicabilă, se face prin programul informatic la care au acces salariații unității.

8.2.3. Circuitul documentelor:

- Pentru asigurarea condițiilor necesare cunoașterii și aplicării de către salariații unității a prevederilor legale care reglementează activitatea procedurată, elaboratorul va difuza procedura conform pct.3.

8.3. Resurse necesare:

8.3.1. Resurse materiale:

- Computer;
- Imprimantă;
- Copiator;
- Consumabile (cerneală/toner);
- Hârtie xerox;
- Dosare.

8.3.2. Resurse umane:

- Conducătorul unității;
- Comisia pentru prevenirea și eliminarea violenței, a faptelor de corupție și discriminării în mediul școlar și promovarea interculturalității;
- Compartimentele prevăzute în organigrama unității.

8.3.3. Resurse financiare:

- Conform Bugetului aprobat al unității.

8.4. Modul de lucru:

8.4.1. Planificarea operațiunilor și acțiunilor activității:

Operațiunile și acțiunile privind activitatea procedurată se vor derula de către toate compartimentele implicate, conform instrucțiunilor din prezenta procedură.

LICEUL "REGINA MARIA" DOROHOI	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	REZOLVAREA STĂRILOR CONFLICTUALE	Revizia 0
	Cod: P.O. 63	Exemplar nr. 1

8.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității:

În unitatea de învățământ pot apărea conflicte datorită următoarelor cauze:

- punctele de vedere diferite asupra obiectivelor prioritare și metodelor folosite;
- diferențe de percepții sau valori;
- lipsa de comunicare sau comunicarea defectuoasă;
- competiția privind resursele insuficiente;
- diferențe de putere, statut și cultură;
- competiția pentru supremație:
- schimbări metodologice (ale regulilor de desfășurare a activității, ale procedurilor, regulamentelor, curriculumului, etc.);
- ciocniri ideologice (valori fundamentale, de obicei morale, discriminări);
- amenințări sau intimidări;
- alte situații.

Situațiile conflictuale se pot manifesta între următorii subiecți: între salariați, între conducere-salariat, între elevi, între elev-profesor, profesor-părinte, situații conflictuale sesizate de părintele/reprezentantul legal al elevului în care este implicat propriul copil, între unitatea de învățământ și alte instituții.

Conflictul poate avea fie un impact pozitiv, fie negativ, asupra activității unității de învățământ, efectul depinzând de natura conflictului și de maniera în care acesta este abordat, manageriat.

Managementul conflictului începe cu măsurile de evitare a acestuia, continuând cu rezolvarea conflictelor declanșate și sfârșind cu reducerea, minimalizarea sau înlăturarea consecințelor negative. Prevenirea conflictului include măsurile de prevenire a tuturor incompatibilităților și a comportamentelor care ar putea genera conflictul. Prevenția se poate realiza de fiecare persoană, ca gestiune proprie a relațiilor interpersonale.

Pentru rezolvarea conflictelor din mediul școlar se utilizează una sau mai multe dintre următoarele strategii:

- ascultarea părerilor celor implicați în conflict, apelând la empatie pentru a le înțelege;
- aflarea motivului real care a generat starea de tensiune;
- analiza obiectivă a celor expuse;
- găsirea unor puncte comune pozitive de la care să se plece în găsirea soluțiilor;
- discuții cu fiecare în parte;
- punerea unuia în situația celuilalt;
- se impune și discutarea conflictului la nivelul grupului, ca studiu de caz;
- participarea unei părți neutre pentru a media și a consilia pe cei în cauză;
- implicarea în discuții și a altor factori interesați (părinți, prieteni, consilier, etc.);
- cooptarea și antrenarea părților în conflict la realizarea unor proiecte comune;
- cererea de scuze în mod direct, dând și explicațiile necesare în fața clasei;
- analiza consecințelor pozitive și negative;
- dacă se impune, se poate recurge și la schimbarea grupului sau reconstruirea lui după alte criterii;
- în cazul unor abateri și devieri grave de comportament se face apel la diverși factori de specialitate (medici, juriști, psihologi, etc.);
- folosirea sistemului de sancțiuni.

Pentru prevenirea conflictelor școlare între elevi se recomandă identificarea timpurie a elevilor cu comportamente diferite și potențial violent, implicarea activă și valorificarea intereselor și aptitudinilor acestora și evitarea centrării exclusiv pe sancțiune.

LICEUL "REGINA MARIA" DOROHOI	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	REZOLVAREA STĂRILOR CONFLICTUALE	Revizia 0
	Cod: P.O. 63	Exemplar nr. 1

Etape de parcurs în soluționarea situațiilor conflictuale

- Identificarea stărilor conflictuale în cadrul unității de învățământ;
- Stabilirea părților implicate;
- În funcție de gravitatea conflictului, se implică părinții și/sau conducerea unității, după caz;
- Pornind de la primele observații și de la cele menționate de părțile implicate, se va stabili tipul de conflict și forma de manifestare a acestuia;
- Evaluarea conflictului cu identificarea stadiului în care a ajuns: stadiul incipient când se poate interveni pentru aplanarea conflictului; stadiul avansat când prin mediere și comunicare se intervine pentru stingerea conflictului;
- Acțiunile întreprinse în urma acestei evaluări nu trebuie să contribuie la agravarea situației. Se apreciază starea conflictuală: Care sunt cauzele? Se poate aplană conflictul? Se poate media conflictul?
- Strângerea informațiilor suport necesare pentru formarea unei imagini cât mai corecte asupra circumstanțelor declanșării conflictului, asupra evoluției acestuia precum și pentru alegerea strategiei / tacticii de soluționare eficientă. Categoriile de informații avute în vedere sunt: informații „la vedere”, evidente, ușor de observat, dar care nu sunt întotdeauna suficiente și informații „subtile”, mai puțin evidente dar care pot oferi o imagine mai completă și mai reală asupra situației conflictuale și pot constitui punctul de plecare pentru posibile soluții al conflictului;
- Ascultarea tuturor părților implicate în conflict;
- Identificarea posibilele bariere în comunicare care apar între părțile implicate;
- Alegerea strategiei / tacticii de rezolvare a conflictului. Dacă se poate preveni evoluția conflictului, prin comunicare, se intervine pentru înlăturarea cauzelor structurale ale unui conflict, adică dizolvarea definitivă a diferențelor și tensiunilor dintre părțile implicate. Dacă aplanarea conflictului nu este posibilă, prin mediere se intervine pentru stabilirea și agreerea cu părțile implicate a căilor de rezolvare a conflictului, de echilibrare a intereselor divergente. Dacă medierea conflictului este nereușită, se revine la evaluarea conflictului pentru a înțelege /descoperi care sunt cauzele conflictuale reale;
- Generarea de soluții, împreună cu părțile implicate;
- Alegerea soluției optime pentru situația respectivă;
- Asigurarea că se transpune în practică soluția aleasă.

Terminarea conflictului are loc prin „negocierea” unui compromis, găsirea unor soluții, asumarea răspunderii părților implicate, scuze, „reparații”, identificarea valorilor care le apropie pe cele două părți conflictuale și eliminarea celor care le despart.

Responsabilul de proces și directorul unității aplică permanent măsuri de prevenire a producerii de situații conflictuale. Prevenirea conflictelor se poate realiza prin dialog social de calitate în cadrul unității. Aceasta necesită o participare activă a angajaților într-o comunicare atât pe orizontală cât și pe verticală, care presupune participarea la locul de muncă și participarea în relațiile umane propriu-zise.

Rezolvarea situațiilor conflictuale sesizate de părintele/reprezentantul legal al elevului în care este implicat propriul copil se face prin discuții amiabile cu salariatul unității de învățământ implicat, învățătorul/profesorul diriginte. Părintele/Reprezentantul legal al elevului are dreptul de a solicita ca la discuții să participe și reprezentantul părinților. În situația în care discuțiile amiabile nu conduc la rezolvarea conflictului, părintele/reprezentantul legal are dreptul de a se adresa conducerii unității de învățământ, printr-o cerere scrisă, în vederea rezolvării problemei.

În cazul în care părintele/reprezentantul legal consideră că starea conflictuală nu a fost rezolvată la nivelul unității de învățământ, acesta are dreptul de a se adresa, în scris, Inspectoratului Școlar pentru a media și rezolva starea conflictuală.

8.4.3. Valorificarea rezultatelor activității:

Rezultatele activității vor fi valorificate de toate compartimentele din unitate.

LICEUL "REGINA MARIA" DORHOI	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	REZOLVAREA STĂRILOR CONFLICTUALE	Revizia 0
	Cod: P.O. 63	Exemplar nr. 1

9. Responsabilități

9.1. Conducătorul unității

- Aprobă procedura;
- Asigură implementarea și menținerea procedurii.

9.2. Comisia responsabilă

- Aplică și menține procedura;
- Realizează activitățile descrise la termenele stabilite în prezenta procedură.

LICEUL "REGINA MARIA" DORHOI	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ		Ediția: I-a
	REZOLVAREA STĂRILOR CONFLICTUALE		Revizia 0
	Cod: P.O. 63		Exemplar nr. 1

10. Formular de evidență a modificărilor

Nr. Crt	Ediția	Data ediției	Revizia	Data reviziei	Nr. pag.	Descrierea modificării	Semnătura conducătorului departamentului
1	2	3	4	5	6	7	8
10.1		20.10.2023				-	

11. Formular de analiză a procedurii

Nr. crt.	Compartiment	Conducător compartiment Nume și prenume	Înlocuitor de drept sau delegat	Aviz favorabil		Aviz nefavorabil	Semnătura	Data
				Semnătura	Data	Observații		
1.	Didactic	Mihoc Elisabeta - Mihaela			20.10.2023			
2.	Didactic	Bolohan Gabriela			20.10.2023			

12. Lista de difuzare a procedurii

Nr. ex.	Compartiment	Nume și prenume	Data primirii	Semnătura	Data retragerii	Data intrării în vigoare a procedurii	Semnătura
1	Conform Procesului Verbal de predare-primire.						

13. Anexe

Nr. Crt	Denumirea anexei	Elaborator	Aproba	Numar de exemplare	Arhivare
1	2	3	4	5	6
13.1		-	-	1	-

LICEUL "REGINA MARIA" DOROHOI	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	REZOLVAREA STĂRILOR CONFLICTUALE	Revizia 0
	Cod: P.O. 63	Exemplar nr. 1

Cuprins

1. Lista responsabililor cu elaborarea, verificarea și aprobarea ediției sau, după caz, a reviziei în cadrul ediției procedurii documentate	2
2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii	2
3. Lista cuprinzând persoanele la care se difuzează ediția sau, după caz, revizia din cadrul ediției procedurii	2
4. Scopul procedurii	3
5. Domeniul de aplicare	4
6. Documente de referință	5
7. Definiții și abrevieri	6
8. Descrierea procedurii	7
9. Responsabilități	10
10. Formular de evidență a modificărilor	11
11. Formular de analiză a procedurii	11
12. Lista de difuzare a procedurii	11
13. Anexe	11