



MINISTERUL EDUCAȚIEI ȘI CERCETĂRII ȘTIINȚIFICE

COLEGIUL DE ARTĂ "CARMEN SYLVA"

Ploiești, str. Bobâlna nr.44 ; tel/fax: 0244-525786 ; e-mail: licartph@yahoo.com

PROCEDURA OPERAȚIONALĂ

Procedura de soluționare a conflictelor (elev-elev, elev-profesor, profesor-profesor, profesor-conducere)

COD: P.O.A 022-AME

Ediția: I

Revizia: 1

Entitatea publică	Procedura operațională Procedura de soluționare a conflictelor	Ediția ÎNȚĂI Nr. de ex. 3 EXEMPLARE	Pagina din EDIȚIA I Exemplar nr.
COMPARTIMENTUL RESURSE UMANE	Cod: P.O.A 0022 –AME	Revizia Nr. de ex.	

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

	Elemente privind responsabilii/ operațiunea	Numele și prenumele	Funcția	Data	Semnătură
	1	2	3	4	5
1.1	Elaborat	Ionescu Iulia	profesor	16.9.2015	
1.2	Verificat	Florescu Anca	Director adj.	21.9.2015	
1.3	Aprobat	Radulescu Rodica	Director	21.9.2015	

2. Situația edițiilor și a reviziilor în cadrul edițiilor procedurii operaționale:

	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
2.1	Ediția I	X	X	21.9.2015
2.2	Revizia 1			
2.3	Revizia 2			
2.4	Ediția II			

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

	Scopul difuzării	Exemplar nr.	Compartiment	Funcția	Numele și prenumele	Data primirii	Semnătura
1	2	3	4	5	6	7	8
3.1.	aplicare	1	Personal didactic	Director adjunct	Florescu Anca	21.9.2015	
3.2.	aplicare	2	Conducere	Director	Radulescu Rodica	21.9.2015	
3.3.	Evidență/arhivare	4	Secretariat	Secretar șef	Pascu Viorica	21.9.2015	

Cuprins:

1. Scopul procedurii;
2. Aria de cuprindere;
3. Responsabilități;
4. Conținutul procedurii;
5. Monitorizarea procedurii;
6. Analiza procedurii;

Referințe:

- Regulamentul de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar;
- Regulamentul de ordine interioară;
- Legea nr.87/13.04.2006 privind asigurarea calității în educație;
- Standardele ARACIP privind evaluarea unităților de învățământ preuniversitar.

1. Scopul procedurii : soluționarea constructivă a conflictelor.

2. Aria de cuprindere : Procedura se aplică tuturor elevilor și cadrelor didactice de la Colegiul de Artă „Carmen Sylva” Ploiești.

3. Responsabilitati :

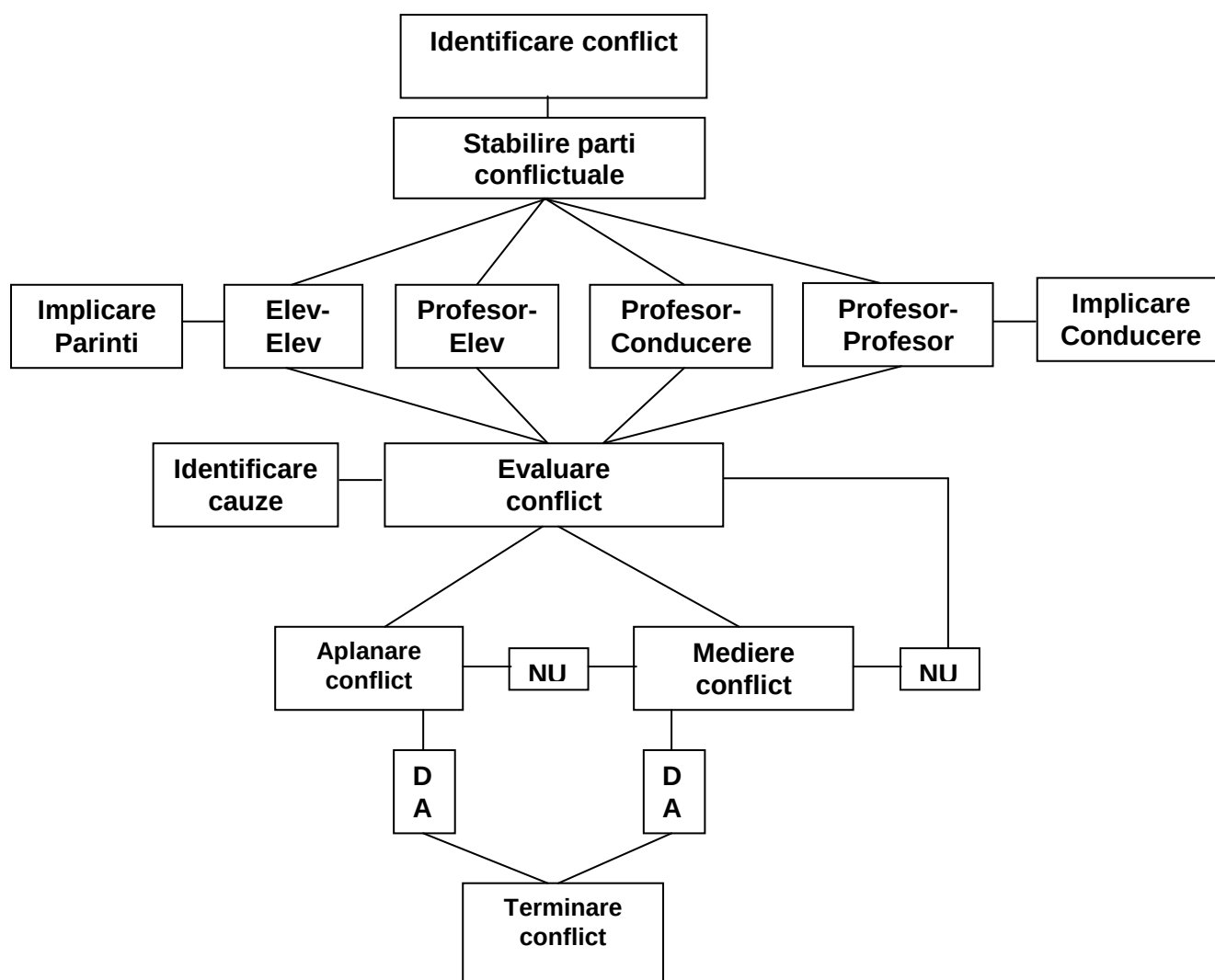
- 3.1. Procedura este aplicată de tot personalul didactic angajat.
- 3.2. C.E.A.C. are responsabilitatea de revizuire anuală a procedurii.

4. Conținutul procedurii : O importanță centrală revine, în cadrul aplanării conflictelor, factorului comunicare – deschisă și sinceră- și factorului atitudine – încrederea/neîncrederea părților, disponibilitatea de a rezolva conflictul.

- Identificarea stărilor conflictuale în cadrul școlii cu stabilirea părților conflictuale. În funcție de gravitatea conflictului, se implică părinții și/sau conducerea școlii după caz;
- Evaluarea conflictului cu identificarea stadiului în care a ajuns:

- stadiul incipient cand se poate interveni pentru aplanarea conflictului;
- stadiul avansat cand 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 aplanarea conflictul? Se poate media conflictul?
- 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;
- 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 si eliminarea/ demonetizarea celor care le despart.

Diagrama flux:



5. Monitorizarea procedurii.

Se face de către membrii Comisiei de evaluare și asigurarea a calității și managerii unității de învățământ.

6. Analiza procedurii.

Ritmicitatea analizei procedurii este de un an școlar.