

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	REZOLVAREA STĂRILOR CONFLICTUALE	Revizia 2
	Cod: P.O. 65	Exemplar nr. 1

Nr. înreg. 574 / 18.11.2022

## **PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ**

### **REZOLVAREA STĂRILOR CONFLICTUALE**

**P.O. 65**

**Ediția: I-a, 18.11.2022, Revizia 2**

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	REZOLVAREA STĂRILOR CONFLICTUALE	Revizia 2
	Cod: P.O. 65	Exemplar nr. 1

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	REZOLVAREA STĂRILOR CONFLICTUALE	Revizia 2
	Cod: P.O. 65	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	Ileana Ioana	Membru CEAC	14.11.2022	
1.2	Elaborat	Stancu Aurelia	Membru CEAC	14.11.2022	
1.3	Verificat	Manole Alina	Responsabil CEAC	16.11.2022	
1.4	Aprobat	Mareș Silvia	Director	18.11.2022	

### 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			25.02.2022
2.2	Revizia 0			
2.3	Revizia 1			12.08.2022
2.4	Revizia 2			18.11.2022

### 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		CEAC	Membru CEAC	Ileana Ioana	18.11.2022	
3.2	Informare / Aplicare		CEAC	Membru CEAC	Stancu Aurelia	18.11.2022	
3.3	Informare / Aplicare		CEAC	Secretar CEAC	Radu Mărioara	18.11.2022	
3.4	Aprobare		Director	Director	Mareș Silvia	18.11.2022	
3.5	Verificare		CEAC	Responsabil CEAC	Manole Alina	18.11.2022	
3.6	Arhivare		CEAC	Secretar CEAC	Radu Mărioara		

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	REZOLVAREA STĂRILOR CONFLICTUALE	Revizia 2
	Cod: P.O. 65	Exemplar nr. 1

#### 4. Scopul procedurii

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

Stabilește modul de realizare a activității, compartimentele și persoanele implicate în instituirea unei proceduri metodologice pentru identificarea, prevenirea și rezolvarea conflictelor.

##### 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

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	REZOLVAREA STĂRILOR CONFLICTUALE	Revizia 2
	Cod: P.O. 65	Exemplar nr. 1

## 5. Domeniul de aplicare

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

Procedura acoperă conflictele posibile rezultate din procesele care se derulează în unitate.

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

Operațiunea se desfășoară în cadrul activității de management cu colaborarea tuturor comisiilor din 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:

CEAC.

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	REZOLVAREA STĂRILOR CONFLICTUALE	Revizia 2
	Cod: P.O. 65	Exemplar nr. 1

## 6. Documente de referință

### 6.1. Reglementări internaționale:

- Nu este cazul.

### 6.2. Legislație primară:

- Legea Educației Naționale nr.1/ 2011 cu modificările și completările ulterioare;  
- Hotărârea nr. 994/2020 privind aprobarea standardelor de autorizare de funcționare provizorie și a standardelor de acreditare și de evaluare externă periodică în învățământul preuniversitar;  
- Standarde de referință și indicatori de performanță pentru evaluarea și asigurarea calității în învățământul preuniversitar - H.G. nr. 1534/25.11.2008;  
- Legea nr. 87/2006 pentru aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 75/2005 privind asigurarea calității educației;  
- Ordinul nr. 4183/2022 pentru aprobarea Regulamentului-cadru de organizare și funcționare a unităților de învățământ preuniversitar (ROFUIP).

### 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 prevăzute în Codul controlului intern managerial al entităților publice, aprobat prin Ordinul secretarului general al Guvernului nr. 600/2018;  
- Ghidul Comisiei pentru Evaluarea și Asigurarea Calității în unitățile de învățământ preuniversitar conceput și distribuit de ARACIP fiecărei unități școlare;

### 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.

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	REZOLVAREA STĂRILOR CONFLICTUALE	Revizia 2
	Cod: P.O. 65	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 înscrisătură 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 de evaluare și asigurare a calității

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	REZOLVAREA STĂRILOR CONFLICTUALE	Revizia 2
	Cod: P.O. 65	Exemplar nr. 1

## 8. Descrierea procedurii

### 8.1. Generalități:

Conflictul apare atunci când persoanele (angajații și elevii) sau grupurile (echipele de lucru sau compartimentele) urmăresc, prin acțiunile lor, propriul interes, dar nu reușesc să obțină ceea ce își doresc sau ceea ce consideră că li se cuvine, din cauza (reală sau percepută ca reală) altui individ sau grup.

Conflictul de muncă este un dezacord semnificativ între planurile operaționale și realitatea de pe piața sau între valorile organizației și conduită angajaților.

### 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 CEAC;
- 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.

#### 8.4.2. Derularea operațiunilor și acțiunilor activității:

- Responsabilul de proces și directorul unității școlare 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 mai multe niveluri:

- participarea la locul de muncă;
- participarea în relațiile umane propriu-zise;
- cointeresarea lor financiară.



COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	REZOLVAREA STĂRILOR CONFLICTUALE	Revizia 2
	Cod: P.O. 65	Exemplar nr. 1

- Responsabilul de proces stabilește cauzelor conflictului pentru a-l gestiona eficient. O serie de situații destul de variate, în care confruntarea dintre mai multe persoane are drept rezultat o stare tensionată:
  - schimbări metodologice (ale regulilor de desfășurare a activității, ale procedurilor, regulamentelor, curriculumului, etc.);
  - ciocniri ideologice (valori fundamentale, de obicei morale, discriminări);
  - închiderea către orice tip de compromis;
  - amenințări sau intimidări.
- Responsabilul de proces și directorul unității școlare pot aplica următoarele modalități de a gestiona interesele divergente care sunt caracterizate prin diferite grade de agresivitate sau cooperare;
- Fermitatea în promovarea culturii organizaționale și valorile specifice unității. Managerul trebuie să își asume rolul de arbitru. Un arbitru hotărăște rezolvarea unui conflict fără a lua în calcul interesele "combatanților", ci doar regula de baza a organizației (de exemplu, eficacitatea activității cadrelor didactice, performanțele școlare);
- Acceptare intereselor persoanelor implicate în conflict, cooperarea cu acestea pentru a le rezolva doleanțele;
- Neutralitatea presupune situarea în afara conflictului și refuzul de a avea un rol activ în rezolvarea acestuia. Directorul va gestiona indirect conflictul, prin decizia de a delega un mediator. Mediatorul are avantajul că nu are un interes direct în problema care a generat conflictul. Mediatorul este o persoană neutră, din cadrul organizației sau din afara ei, de preferat specializată în rezolvarea conflictelor;
- Colaborarea presupune rezolvarea tuturor doleanțelor prin lucrul împreună și găsirea unor soluții optime din care toata lumea are de câștigat;
- Compromisul presupune căutarea satisfacției parțiale prin schimb de concesiuni obținute prin negociere.

#### **8.4.3. Valorificarea rezultatelor activității:**

Rezultatele activității vor fi valorificate de toate compartimentele din unitate.

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	REZOLVAREA STĂRILOR CONFLICTUALE	Revizia 2
	Cod: P.O. 65	Exemplar nr. 1

## 9. Responsabilități

### 9.1. Conducătorul unității

- Aprobă procedura;
- Asigură implementarea și menținerea procedurii.

### 9.2. Comisia CEAC

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

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	REZOLVAREA STĂRILOR CONFLICTUALE	Revizia 2
	Cod: P.O. 65	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		25.02.2022				-	
10.2	I-a		1	12.08.2022		-	
10.3	I-a		2	18.11.2022		-	

#### 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.	CEAC	Manole Alina			18.11.2022			
2.	Director	Mareș Silvia			18.11.2022			

#### 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	-

COLEGIUL NAȚIONAL PEDAGOGIC "CONSTANTIN CANTACUZINO" TÂRGOVIȘTE	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ediția: I-a
	REZOLVAREA STĂRILOR CONFLICTUALE	Revizia 2
	Cod: P.O. 65	Exemplar nr. 1

## Cuprins

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