

UNIVERSITATEA "APOLLONIA" DIN IAȘI	PROCEDURĂ DE REZOLVARE A CONFLICTELOR CE POT APARE ÎN PROCESUL DE PREDARE-ÎNVĂȚARE	Ediția: 1 Revizia: 0
COMISIA PENTRU EVALUAREA ȘI ASIGURAREA CALITĂȚII	COD UAI POB 75	Aprobat de SENAT Data: 16.09.2019

INDICATORUL APROBĂRILOR ȘI AL REVIZIILOR

Nr. crt.	Revizia/ data aplicării	Nr. capitolului și al paginilor revizuite	Conținutul modificării	NUME ȘI PRENUME			
				Elaborat	Verificat	Avizat	Aprobat
1.	16.09.2019	Procedură completă	Elaborare ediția 1	Prof.dr. Leonard Atanase Conf.dr. Mihai Luchian	Prof. univ.dr. Carmen Stadoleanu	Președinte Prof.univ.dr. Vasile Burlui Rector Prof.univ.dr. Rodica GHIURU	Prof. univ.dr. Carmen Stadoleanu
2.							
3.							
4.							
5.							

1. SCOPUL PROCEDURII

Prezenta procedură operațională are scopul de a identifica instrumentele necesare gestionării conflictelor și a situațiilor de criză apărute în cadrul Universității, precum și de a stabili care sunt persoanele în măsură să soluționeze și să dezamorseze aceste fenomene, în mod favorabil tuturor părților implicate.

2. DOMENIUL DE APLICARE

Procedura se aplică în cadrul Universității „Apollonia” din Iași pentru activitatea profesională a studenților.

Procedura vizează descrierea cauzelor generatoare ale situațiilor de criză și ale conflictelor la nivelul Universității, precum și a mijloacelor de gestionare ale acestor fenomene în rândul studenților și cadrelor didactice din cadrul instituției. Documentul are de asemenea rolul de a stabili persoanele sau structurile abilitate să gestioneze fenomenul menționat.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ (REGLEMENTĂRI) APLICABILE

- a. Legea Educației Naționale nr.1/2011 cu modificările și completările ulterioare;
- b. Legea nr. 128/1997 privind Statutul Personalului Didactic;

UNIVERSITATEA "APOLLONIA" DIN IAȘI	PROCEDURĂ DE REZOLVARE A CONFLICTELOR CE POT APARE ÎN PROCESUL DE PREDARE-ÎNVĂȚARE	Ediția: 1 Revizia: 0
COMISIA PENTRU EVALUAREA ȘI ASIGURAREA CALITĂȚII	COD UAI POB 75	Aprobat de SENAT Data: 16.09.2019

- c. Regulament privind activitatea profesională a studenților Universității „Apollonia” din Iași;
- d. Standardele ARACIS privind evaluarea externă a calității academice la programele de studii universitare de licență.
- e. Ordinul MECTS nr. 3666/2012 privind aprobarea Codului drepturilor și obligațiilor studentului.

4. DESCRIEREA MODALITĂȚII DE REZOLVARE A CONFLICTELOR APĂRUTE ÎN PROCESUL DE PREDARE-ÎNVĂȚARE

4.1. Factorii care determină apariția conflictelor și a situațiilor de criză

Conflictul din și dintre grupuri, precum și cel dintre indivizi este cauzat de cele mai multe ori de factori de ordin social și psihologic, respectiv:

- Lipsa comunicării, ceea ce face ca partea care nu deține informațiile corecte și exacte să se afle într-o stare de incertitudine care poate genera stări tensionate;
- Comunicarea defectuoasă, care face ca informațiile să nu fie complete și corecte, ceea ce poate da naștere unor interpretări, generând efecte negative în relațiile interumane din cadrul unității de învățământ;
- Ambiguitatea organizațională și lipsa existenței și punerii în aplicare a unor reguli stricte și a măsurilor eficiente de asigurare a respectării acestora, pentru buna funcționare a instituției;
- Dezacordul, care apare ca urmare a anumitor interese ale studenților care pot fi diferite de cele ale cadrelor didactice, respectiv diferite față de interesele altor colegi;
- Severitatea și presiunea exercitată de cadrele didactice, prin utilizarea instrumentelor de care dispun, respectiv a notelor, pentru constrângerea studenților;
- Tendința de a alimenta și escalada conflictele, care se manifestă într-un mediu în care informațiile nu sunt întotdeauna exacte și furnizate la timp tuturor părților interesate;
- Climatul psiho-social în care își desfășoară activitatea instituția de învățământ superior, în condițiile prezentării constante în mass-media a unor evenimente cu conotații negative și agresive.

4.2. Măsuri necesare pentru gestionarea conflictelor și a situațiilor de criză în Universitate

Principalele modalități de rezolvare a conflictelor sunt **negocierea, medierea și arbitrajul.**

UNIVERSITATEA "APOLLONIA" DIN IAȘI	PROCEDURĂ DE REZOLVARE A CONFLICTELOR CE POT APARE ÎN PROCESUL DE PREDARE-ÎNVĂȚARE	Ediția: 1 Revizia: 0
COMISIA PENTRU EVALUAREA ȘI ASIGURAREA CALITĂȚII	COD UAI POB 75	Aprobat de SENAT Data: 16.09.2019

- **Negocierea** este modalitatea prin care părțile implicate în conflict discută și încearcă să ajungă la o soluție acceptată de ambele părți, fără intervenția unei a treia părți. Negocierea presupune o interacțiune între grupuri și/sau persoane cu interese și obiective inițial diferite, care vizează obținerea unei înțelegeri și luarea unei decizii comune prin confruntarea directă.

Pe parcursul negocierii, părțile trebuie să parcurgă următoarele etape:

- Pregătirea-presupune stabilirea poziției inițiale, obiectivul, elementele care pot fi negociate și cele de nemodificat; foarte importantă în această etapă este încercarea de a judeca problema din perspectiva celeilalte părți pentru a anticipa posibilele argumente și a nu fi luați prin surprindere;
 - Deschiderea negocierii - reprezintă momentul în care încep discuțiile și este esențială câștigarea încrederii celuilalt și evitarea implicării emoționale;
 - Negocierea propriu-zisă - este etapa esențială în soluționarea conflictului în care se poartă discuțiile; discuția trebuie să fie deschisă, echilibrată, să respecte regulile dialogului;
 - Încheierea negocierii - presupune ajungerea la o înțelegere, stabilindu-se cu claritate concesiile, rezumarea acordului și decizia luată; înțelegerea trebuie să fie acceptabilă pentru ambele părți.
- **Medierea** reprezintă modalitatea de rezolvare a unui conflict cu ajutorul unei persoane neutre care încurajează părțile să discute și să ajungă la o soluție. În cadrul acestei modalități trebuie să se țină cont de următoarele etape:
 - Introducerea-reprezintă o etapă de inițiere, în care persoana care mediază expune anumite reguli;
 - Prezentarea faptelor-etapa în care fiecare parte își prezintă viziunea; nu se permit întreruperi; persoana care mediază rezumă prezentările, găsește posibile puncte de acord și verifică dacă părțile și-au înțeles reciproc pozițiile;
 - Listarea soluțiilor potențiale-parțile se gândesc la soluții posibile, responsabilul pentru medierea situației face o listă și cere fiecărei părți să-și exprime poziția față de fiecare soluție, apoi recapitulează soluțiile găsite și accentuează pe cele față de care au fost exprimate opinii favorabile;
 - Înțelegerea-reprezintă punctul final în care persoana care mediază ajută părțile să redacteze înțelegerea care trebuie să conțină și măsurile care se vor lua dacă va fi nerespectată. În rezolvarea conflictelor, responsabilul pentru medierea situației poate fi cadrul didactic dacă există conflicte între studenți, sau mediere cu parteneri egali, adică o echipă de studenții de aceeași vârstă cu cei implicați în conflict. Membrii echipei trebuie să fie imparțiali, să nu discute singuri cu una din părți și să păstreze confidențialitatea.

UNIVERSITATEA "APOLLONIA" DIN IAȘI	PROCEDURĂ DE REZOLVARE A CONFLICTELOR CE POT APARE ÎN PROCESUL DE PREDARE-ÎNVĂȚARE	Ediția: 1 Revizia: 0
COMISIA PENTRU EVALUAREA ȘI ASIGURAREA CALITĂȚII	COD UAI POB 75	Aprobat de SENAT Data: 16.09.2019

O astfel de metodă ușurează identificarea unei soluții, deoarece studenții acceptă mai ușor propuneri venite din partea celor egali cu ei.

- **Arbitrajul** este o modalitate de mediere în care persoana neimplicată în conflict decide soluția. Această modalitate de rezolvare a unui conflict prezintă următoarele etape:
 - Pregătirea – fiecare parte își alcătuiește prezentarea faptelor și își notează întrebările pe care le va pune oponentilor;
 - Expunerea poziției de către partea reclamantă – prin intermediul unui reprezentat, arbitrul pune întrebări de clarificare și cere celeilalte părți să pună întrebări;
 - Expunerea poziției de către partea reclamantă – se realizează tot cu ajutorul unui reprezentant;
 - Enunțarea soluției – reprezintă etapa finală în care arbitrul recapitulează faptele și își prezintă cu argumente hotărârea.

4.3. Soluții de rezolvare a conflictelor în Universitatea

4.3.1. Conflicte între studenți

Soluțiile de rezolvare a conflictelor aplicate în mod repetat și consecvent de către cadrele didactice va avea ca rezultat însușirea acestora de către studenți, astfel aceștia dezvoltând în timp capacitatea de a rezolva conflictele fără intervenția cadrului didactic. Aplicarea soluțiilor de rezolvare va avea ca efect crearea unui mediu educațional în care studenții pot lega relații de colaborare eficientă în cadrul orelor de curs, și nu numai.

Soluțiile de rezolvare anterior menționate vor ajunge să reprezinte caracteristicile mediului educațional, și anume:

- Cooperarea - studenții trebuie să învețe să lucreze împreună, să manifeste încredere unii în ceilalți și să-și împărtășească preocupările;
- Comunicarea - studenții învață să observe atent, să comunice cu acuratețe și să asculte cu atenție părerile celorlalți;
- Toleranța - studenții învață să respecte și să accepte în mod pozitiv diferențele dintre categoriile de oameni, astfel încât să ajungă să înțeleagă propriile prejudecăți, dar și modul în care acestea le pot influența acțiunile;
- Expresia emoțională pozitivă – prin intermediul acesteia studenții dezvoltă autocontrolul și înțeleg că acesta nu înseamnă suprimarea emoțiilor, ci exprimarea într-un mod pozitiv; în același timp, aceștia învață importanța de a-și exprima sentimentele de supărare sau nemulțumire, în modalități neagresive și nedistructive.

UNIVERSITATEA "APOLLONIA" DIN IAȘI	PROCEDURĂ DE REZOLVARE A CONFLICTELOR CE POT APARE ÎN PROCESUL DE PREDARE-ÎNVĂȚARE	Ediția: 1 Revizia: 0
COMISIA PENTRU EVALUAREA ȘI ASIGURAREA CALITĂȚII	COD UAI POB 75	Aprobat de SENAT Data: 16.09.2019

4.3.2. Conflicte între studenți și cadre didactice

Soluțiile au ca rezultat scontat aplanarea conflictelor și restabilirea echilibrului în mediul universitar. În această situație, este de preferat să se țină cont de următorii pași:

- Identificarea comportamentului pe care studentul trebuie să îl corecteze, precum și recompensarea acestuia;
- Printre rezultatele unei comunicări eficiente se numără crearea unui climat de siguranță fizică și psihică, dar și gestionarea și rezolvarea eficientă a eventualelor conflicte care pot apărea. La nivelul managementului conflictelor o importanță majoră o deține faptul de a forma studenții astfel încât aceștia să își exprime emoțiile într-un mod constructiv prin înțelegerea raționamentului că pot câștiga ceea ce își doresc fără a fi agresivi.

4.3.3. Părți implicate în gestionarea conflictelor și a situațiilor de criză în unitatea de învățământ

Soluționarea conflictelor și a situațiilor de criză în Universitate trebuie să reprezinte o prioritate pentru conducerea Universității, dar și pentru toate cadrele didactice, având în vedere efectele nocive și implicațiile pe care le generează aceste fenomene pe termen lung în societate. În acest context, principalii factori responsabilizați au un rol important în această problemă sunt:

- **Conducerea Universității** – care trebuie să identifice la timp problema și să ia măsurile necesare controlării și diminuării la minim a efectelor conflictului prin mijloacele pe care le are la dispoziție, inclusiv prin cooptarea și implicarea celorlați actori sociali relevanți;
- **Cadrele didactice** – care trebuie să contribuie cât mai mult la crearea și menținerea unui climat echilibrat și favorabil actului educațional în cadrul universității, astfel încât să nu creeze frustrări studenților cu privire la modalitățile de examinare și evaluare a acestora, asigurând inclusiv componenta de prevenție a fenomenului;
- **Studenții** – aceștia pot contribui la prevenirea sau reducerea incidenței manifestărilor conflictuale prin atitudinile și comportamentele pe care le adoptă, putând menține echilibrul și climatul normal al clasei;
- **Familia** – studenților le pot oferi acestora modele pozitive de comportament, în condițiile unui mediu familial echilibrat.

5. RESPONSABILITATI

- **Senatul** universitar aprobă procedura și revizuirea procedurii,
- **Rectorul** impune aplicarea procedurii,

UNIVERSITATEA "APOLLONIA" DIN IAȘI	PROCEDURĂ DE REZOLVARE A CONFLICTELOR CE POT APARE ÎN PROCESUL DE PREDARE-ÎNVĂȚARE	Ediția: 1 Revizia: 0
COMISIA PENTRU EVALUAREA ȘI ASIGURAREA CALITĂȚII	COD UAI POB 75	Aprobat de SENAT Data: 16.09.2019

- Decanii facultăților, directorii de departament aplică procedura.

6. ÎNREGISTRĂRI

- Indicatorul aprobărilor și al reviziilor
- Lista de difuzare

7. LISTĂ DIFUZARE

- Rectorat
- Comisia Didactică
- Facultate
- Departament
- Șefi disciplină