

PROCEDURA ROZWIĄZYWANIA KONFLIKTÓW I SYTUACJI PROBLEMOWYCH W INSTYTUCIE PEDAGOGIKI

Procedura została stworzona w oparciu o strukturę organizacyjną oraz kulturę jakości określoną w Zarządzeniu nr RKR.Z.0211.34.2022. Procedura ta opiera się na hierarchii służbowej oraz dbałości o klimat wzajemnego zrozumienia.

1. Zasady ogólne

1.1 Fundament komunikacji: wszelkie działania dążące do zakończenia sporu muszą być prowadzone w atmosferze szacunku i sympatii, z nastawieniem na realizację wspólnego celu.

1.2 Poufność: informacje o przebiegu postępowań są dostępne wyłącznie dla zainteresowanych stron oraz organów nadzorczych, takich jak Dyrektor Instytutu lub Prorektor ds. Kształcenia i Rozwoju.

1.3 Bezstronność: osoba rozstrzygająca spór (np. hospitujący lub kierownik) musi zachować obiektywizm.

2. Definicja i charakter systemu

2.1 Definicja konfliktu: za sytuację konfliktową uznaje się niezgodność, sprzeczność interesów lub poglądów, która może prowadzić do sporów, poczucia skrzywdzenia lub nierównego traktowania.

2.2 Struktura: system ma charakter hierarchiczny i jest ściśle oparty o strukturę organizacyjną Uniwersytetu Komisji Edukacji Narodowej w Krakowie oraz Regulamin studiów.

2.3 Cel: zapewnienie przejrzystości procedur oraz sprawnego funkcjonowania społeczności Instytutu Pedagogiki.

3. Zasady zgłaszania i rozpatrywania konfliktów

3.1 Forma pisemna: wszelkie sprawy konfliktowe winny być zgłaszane na piśmie.

3.2 Jawność: zgłoszenia anonimowe rozpatruje się tylko wtedy, gdy istnieją wiarygodne przesłanki o konieczności interwencji.

3.3 Tryb udzielania odpowiedzi: decyzje przekazywane są zainteresowanym stronom ustnie (rozmowa bezpośrednia) lub w formie pisemnej.

3.4 Prawo do wglądu: nauczyciel ma prawo wglądu w dokumentację dotyczącą oceny jego pracy

(np. protokoły hospitacji) oraz wnoszenia uwag do wniosków pohospitacyjnych.

3.5 Rola rozjemcy: studenci mogą zwrócić się do Opiekuna roku lub Dyrekcji Instytutu z prośbą o pełnienie roli rozjemcy lub reprezentowanie ich interesów przed organami Uczelni.

3.6 Ostateczność: decyzje podejmowane przez właściwego Prorektora lub Rektora są ostateczne.

4. Ścieżka eskalacji konfliktu

Poziom I: Rozwiązanie polubowne (bezpośrednie)

- Strony konfliktu (np. student-wykładowca lub wykładowca-wykładowca) powinny w pierwszej kolejności dążyć do wyjaśnienia niejasności w drodze bezpośredniej rozmowy.
- W przypadku zastrzeżeń do oceny zajęć (hospitacji), wykładowca ma prawo do złożenia wyjaśnień i podpisania protokołu z uwagami.

Poziom II: Interwencja Kierownika Katedry

- Jeżeli rozmowa bezpośrednia nie przyniesie rezultatu, sprawa zostaje przekazana do Kierownika Katedry.
- Kierownik Katedry pełni rolę mediatora, a jeśli posiada odpowiedni stopień naukowy (co najmniej równy stronom), może przeprowadzić dodatkową weryfikację merytoryczną pracy nauczyciela.

Poziom III: Rozstrzygnięcie przez Dyrektora Instytutu

- Dyrektor Instytutu jest organem odpowiedzialnym za regularne monitorowanie jakości i rozwiązywanie problemów wewnątrz jednostki.
- Dyrektor ma prawo do przeprowadzenia hospitacji w każdym czasie, bez ograniczeń, w celu zweryfikowania źródła konfliktu dotyczącego procesu dydaktycznego.
- Wgląd w dokumentację sporną (np. arkusze oceny) na tym etapie ma przełożony pracownika oraz odpowiednia Instytutowa Rada Jakości Kształcenia.

Poziom IV: Instancje Uczelniane (Ostateczne)

- W sprawach nierozstrzygniętych na poziomie Instytutu, ostateczną decyzję podejmuje Prorektor ds. Kształcenia i Rozwoju.
- Sprawa może zostać poddana pod obrady Senackiej Komisji ds. Dydaktyki i Jakości Kształcenia lub Uniwersyteckiej Rady ds. Jakości Kształcenia.

5. Tabela instancji

5.1 Wybór osoby, do której należy się zgłosić, zależy od stron zaangażowanych w spór:

Strona konfliktu	I Instancja (Zgłoszenie)	II Instancja (Odwołanie)	III Instancja (Ostateczna)
Student ↔ Student	Opiekun roku	Dyrektor ds. Kształcenia	Dyrektor Instytutu
Student ↔ Nauczyciel	Opiekun roku	Dyrektor ds. Kształcenia	Dyrektor Instytutu
Student ↔ Opiekun roku	Dyrektor ds. Kształcenia	Dyrektor Instytutu	Prorektor ds. Kształcenia i Rozwoju
Student ↔ Administracja	Dyrektor Instytutu	Prorektor ds. Kształcenia i Rozwoju	Prorektor ds. Studenckich
Student ↔ Dyrekcja Instytutu	Prorektor ds. Kształcenia i Rozwoju	Rektor	–

6. Specyficzne procedury merytoryczne

A. Spory dotyczące jakości kształcenia i oceniania

- Jeśli konflikt dotyczy metod dydaktycznych lub rzetelności oceniania, sprawa weryfikowana jest na podstawie Arkusza oceny hospitowanych zajęć.
- Kierownik Katedry lub Dyrektor może przeprowadzić hospitaację weryfikującą w każdym czasie.
- Oceny dokonuje się w skali 1–6 punktów, biorąc pod uwagę m.in. postawę wobec studentów, merytorykę oraz jasność stawianych zadań.

B. Rola opiekuna roku

- Opiekun roku jest pierwszym kontaktem w sprawach spornych i doradczych.
- Opiekun roku ma obowiązek informowania Dyrekcji o problemach zgłaszanych przez studentów.
- Opiekun roku może pełnić rolę rodzimcy lub reprezentować interesy studentów przed organami Uczelni.

7. Dodatkowe wsparcie

7.1 Niezależnie od ścieżki instytutowej, studentom i pracownikom przysługuje prawo zwrócenia się do:

- Samorządu Studenckiego.
- Pełnomocnika Rektora ds. Równego Traktowania.
- Biura ds. Osób z Niepełnosprawnościami.
- W przypadku naruszenia przepisów – do właściwych komisji dyscyplinarnych.

8. Rejestracja i monitoring wniosków

Każdy rozwiązany konflikt, który wpłynął na proces dydaktyczny, powinien zostać zasygnalizowany w rocznych raportach dla Instytutowej Rady Jakości Kształcenia, aby zapobiegać podobnym sytuacjom w przyszłości.