



**PROCEDURA
JAKOŚCIOWA**

Symbol	RK
Wydanie	I
Data	26.09.2020
Strona /stron	Strona 1 z 4

*Załącznik do Uchwały nr 11/2020
Senatu Wyższej Szkoły Zarządzania
z dnia 26.09.2020 r.*

**Procedura rozwiązywania konfliktów
w Wyższej Szkole Zarządzania w Częstochowie**



**PROCEDURA
JAKOŚCIOWA**

Symbol	RK
Wydanie	I
Data	26.09.2020
Strona /stron	Strona 2 z 4

Spis Treści

1. Cel procedury
2. Zakres
3. Sposób postępowania

Strona

3

3

3



PROCEDURA JAKOŚCIOWA

Symbol	RK
Wydanie	I
Data	26.09.2020
Strona /stron	Strona 3 z 4

1. Cel procedury

Celem procedury jest zastosowanie do rozwiązywania konfliktów wykraczających poza ramy innych regulacji prawnych obowiązujących w Wyższej Szkole Zarządzania w Częstochowie.

2. Zakres

Procedura dotyczy rozwiązywania konfliktów oraz reagowania na przypadki zagrożenia lub naruszenia bezpieczeństwa, a także form dyskryminacji i przemocy wobec studentów, członków kadry prowadzącej kształcenie i pracowników prowadzących obsługę administracyjną procesu kształcenia na Wydziale Zarządzania.

3. Opis postępowania

3.1 W sytuacji zaistnienia konfliktu pomiędzy studentami lub w relacji student - pracownik dydaktyczny lub student - pracownik administracyjny, jak również w przypadku spotkania się z przejawami dyskryminacji, przemocy i innych sytuacji konfliktowych, starosta roku lub grupy studentów, osobiście lub za pośrednictwem Samorządu Studenckiego zobowiązany jest powiadomić o tym fakcie Dziekana Wydziału. Dziekan podejmuje rozwiązanie konfliktu na drodze mediacji między stronami konfliktu. W sytuacji, kiedy nie nastąpi rozwiązanie konfliktu, dziekan informuje o tym fakcie Rektora. Przeprowadzone są wówczas indywidualne rozmowy z zainteresowanymi studentami i tymi pracownikami, którzy są stronami sporu, a następnie prowadzone są mediacje pomiędzy stronami sporu.

3.2 Pracownik dydaktyczny w sytuacji zaistnienia konfliktu ze studentem informuje Dziekana, który podejmuje działania mające na celu rozwiązanie konfliktu. Pracownik dydaktyczny w sytuacji zaistnienia konfliktu z innym pracownikiem, jak również w przypadku dyskryminacji, przemocy i innych sytuacji konfliktowych, informuje bezpośredniego przełożonego – Rektora, który podejmuje działania mające na celu rozwiązanie problemu.

3.3 Pracownik administracyjny w sytuacji zaistnienia konfliktu z innym pracownikiem, studentem, jak również w przypadku spotkania się z przejawami dyskryminacyjnymi, przemocy i innych sytuacji konfliktowych, informuje bezpośredniego przełożonego, który podejmuje działania mające na celu rozwiązanie problemu. W sytuacji, gdy nie nastąpi rozwiązanie konfliktu lub każda z powyżej wymienionych stron



**PROCEDURA
JAKOŚCIOWA**

Symbol	RK
Wydanie	I
Data	26.09.2020
Strona /stron	Strona 4 z 4

jest niezadowolona z propozycji rozwiązania konfliktu wówczas może odwołać się do Rektora.

3.4 W przypadku zaistnienia problemów związanych z procesem dydaktycznym lub w przypadku problemów osobistych, emocjonalnych, interpersonalnych (np. mobbing itp.) każdy pracownik ma możliwość osobistego lub pisemnego zwrócenia się do swojego zwierzchnika, Kanclerza, Dziekana lub Rektora.

3.5 Na Wydziale Zarządzania stosowane są następujące sposoby rozwiązywania konfliktów:

- a) przeprowadzenie indywidualnej rozmowy z zainteresowanymi stronami,
- b) przeprowadzenie mediacji pomiędzy stronami sporu,
- c) przeprowadzenie rozmowy ze studentami całej grupy studenckiej, której dotyczy przedmiotowy konflikt (ze wszystkimi pracownikami), jeśli jest to wskazane ze względu na przedmiot sporu.

3.6 Rozwiązywanie konfliktu

O sytuacjach problemowych studenci mogą poinformować pracowników i władze uczelni w przeprowadzanych ankietach dotyczących oceny osób prowadzących zajęcia dydaktyczne, a także w ankiecie ewaluacyjnej. Procedurę rozwiązywania sytuacji konfliktowych sygnalizowanych w ankietach uruchamia Dziekan Wydziału. Ponadto studenci mają możliwość składania skarg i wniosków oraz propozycji usprawnień drogą elektroniczną poprzez adres email:kadry@wsz.edu.pl. Za pośrednictwem elektronicznej skrzynki skarg i wniosków studenci mogą umieszczać informacje o problemach, zdarzeniach i nieprawidłowościach, które ich zdaniem wymagają interwencji.

3.7 Każdy zgłoszony problem, nie pozostanie bez reakcji władz Uczelni, przy zachowaniu pełnej anonimowości zgłaszających.

3.8 Student jednocześnie może skorzystać z indywidualnych, bezpłatnych konsultacji z psychologiem. Osobom, które skorzystają z konsultacji psychologicznej zapewniona jest odpowiednia dyskrecja.

3.9 Wszyscy pracownicy Wydziału Zarządzania powinni reagować na przejawy przemocy, agresji i dyskryminacji. Ponadto powinni zgłaszać Dziekanowi Wydziału zauważone, niepokojące zachowania zagrażające lub naruszające bezpieczeństwo, zdrowie lub życie zarówno studentów, jak i pracowników.