

**Міністерство освіти і науки України
Відокремлений структурний підрозділ
«Лубенський фінансово-економічний фаховий коледж
Полтавського державного аграрного університету»**



ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор коледжу

Тетяна ОРОШАН

2025 р.

ПОЛОЖЕННЯ

**про вирішення конфліктних ситуацій
у Відокремленому структурному підрозділі
«Лубенський фінансово-економічний фаховий коледж
Полтавського державного аграрного університету»**

Розглянуто і схвалено на
засіданні педагогічної ради

Протокол № 1

від «29» 08 2025 р.

Голова педагогічної ради

Тетяна ОРОШАН

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про вирішення конфліктних ситуацій в Відокремленому структурному підрозділі «Лубенський фінансово - економічний фаховий коледж Полтавського державного аграрного університету» (далі-Положення) розроблено відповідно до Закону України «Про фахову передвищу освіту», «Про освіту», «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків», «Про звернення громадян», Кодексу України про адміністративні правопорушення та інших актів чинного законодавства, а також Положення щодо протидії булінгу (цькуванню) та Положення щодо унеможливлення насильства та жорстокого поводження з дітьми у Відокремленому структурному підрозділі «Лубенський фінансово-економічний фаховий коледж Полтавського державного аграрного університету» (далі – Коледж).

1.2. У Положенні терміни використовуються в такому значенні:

- академічна етика – сукупність етичних принципів та правил, визначених законом, якими мають керуватися суб'єкти освітнього процесу та освітнього середовища Коледжу;
- академічний етикет – правила взаємодії і поведінки суб'єктів освітнього процесу та освітнього середовища Коледжу в процесі спільної діяльності та спілкування;
- булінг (цькування) - діяння (дії або бездіяльність) учасників освітнього процесу, які полягають у психологічному, фізичному, економічному, сексуальному насильстві, у тому числі із застосуванням засобів електронних комунікацій, що вчиняються здобувачем вищої освіти, або іншими учасниками освітнього процесу відносно нього, внаслідок чого могла бути чи була заподіяна шкода психічному або фізичному здоров'ю потерпілого;
- мобінг (цькування) - діяння (дії або бездіяльність) учасників трудових відносин, які полягають у психологічному, фізичному, економічному насильстві, у тому числі із застосуванням засобів електронних комунікацій, що вчиняються стосовно працівника Коледжу або такою особою стосовно інших осіб з метою приниження їх людської гідності за певними ознаками, створення стосовно них напруженої, ворожої, образливої атмосфери та примушування учасника трудових відносин до зміни місця роботи;
- кібермобінг (кібербулінг) – поняття групового булінгу, під яким розуміються умисні образи, погрози і повідомлення іншим даних, що компрометують особу у колективі, за допомогою сучасних засобів мобільної комунікації, як правило, протягом тривалого періоду часу. Кібермобінг здійснюється в кіберпросторі через інформаційно-комунікаційні канали і засоби;

- сексуальні домагання – дії сексуального характеру, виражені словесно (погрози, залякування, непристойні зауваження) або фізично (доторкання, поплескування), що принижують чи ображають осіб, які перебувають у відносинах освітнього, трудового, службового, матеріального чи іншого підпорядкування;
- утиск - небажана для особи та/або групи осіб поведінка, метою або наслідком якої є приниження їх людської гідності за певними ознаками або створення стосовно такої особи чи групи осіб напруженої, ворожої, образливої або зневажливої атмосфери;
- конфлікт - зіткнення протилежних інтересів і поглядів, напруження й крайнє загострення суперечностей, що призводить до активних дій, ускладнень, боротьби, що супроводжуються складними колізіями; ситуація, у якій кожна зі сторін намагається зайняти позицію несумісну з інтересами іншої сторони;
- конфліктна ситуація – ситуація, що об'єктивно містить явні передумови для конфлікту, провокуюча ворожі дії, конфлікт;
- конфліктогени – слова, дії (чи бездіяльність), спрямовані на те, щоб образити, принизити опонента, вивести його з себе;
- об'єкт конфліктної ситуації – це матеріальна (ресурси), соціальна (влада) або духовна (ідея, норма, принцип) цінність, до володіння або користування якою прагнуть сторони конфлікту;
- предмет конфліктної ситуації – це об'єктивно існуюча або уявна проблема, що є основою конфліктної ситуації;
- наклеп – поширення завідомо неправдивих вигадок, що ганьблять іншу особу. Наклепи - це помилкове або зловмисне твердження, яке може зашкодити чийсь репутацію.
- дискримінація – ситуація, за якої особа та/або група осіб за їх ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, інвалідності, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мовними або іншими ознаками, які були, є та можуть бути дійсними або припущеними, зазнає обмеження у визнанні, реалізації або користуванні правами і свободами в будь-якій формі, встановленій Законом України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», крім випадків, коли таке обмеження має правомірну, об'єктивно обґрунтовану мету, способи досягнення якої є належними та необхідними.

1.3. Застосування цього Положення не виключає можливість застосування інших норм чинного законодавства щодо захисту особою її прав і законних інтересів.

2. ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ПОЛІТИКИ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ

2.1. Керівництво Коледжу та керівники структурних підрозділів зобов'язані регулярно проводити інформаційні та просвітницькі заходи, спрямовані на:

- підвищення рівня обізнаності трудового колективу й здобувачів щодо попередження конфліктів, зокрема, пов'язаних із булінгом, мобінгом, утисками, дискримінацією тощо;
- запобігання виникненню конфліктних ситуацій;
- виявлення конфліктних ситуацій;
- урегулювання конфліктних ситуацій.

2.2. Можливі причини конфліктів між суб'єктами освітнього середовища коледжу:

- інновації, що втілюються в коледжі;
- неоднозначне розуміння прав і обов'язків;
- невиконання вимог організації освітнього процесу;
- недостатній рівень інформованості;
- удосконалення системи документообігу;
- підвищення вимог до забезпечення якості організації освітнього процесу;
- створення вузьких часових меж для виконання розпоряджень, наказів;
- некоректний добір персоналу;
- відмова від врахування минулого досвіду в окремих напрямках організації роботи закладу фахової передвищої освіти;
- недостатній рівень кваліфікації тощо.

2.3. Запобігання виникненню конфліктних ситуацій в Коледжі здійснюється шляхом інформаційної, комунікативної, соціально-психологічної, просвітницької та організаційної роботи з учасниками освітнього процесу та працівниками Коледжу, спрямованої на усвідомлення сутності рівності, солідарності, толерантності, вилучення з інформаційного поля Коледжу помилкової, перекрученої інформації, організації толерантного та конструктивного спілкування, взаємодії з неформальними лідерами й мікрогрупами, зниження соціальної напруженості та зміцнення соціально-психологічного клімату в колективі, вирішення кадрових питань, зміни умов взаємодії.

2.4. З метою попередження конфліктних ситуацій в Коледжі директор, заступники директора, завідувач відділення, куратори академічних груп зобов'язані:

- створювати сприятливий соціально-психологічний клімат у колективі;
- при спілкуванні з підлеглими та здобувачами фахової передвищої освіти бути завжди компетентними, організованими, принциповими, чесними, справедливими, вимогливими, проявляти доброзичливість й терпимість, з повагою ставитися до особистого життя підлеглого / здобувача фахової передвищої освіти, уникати порад у цій області;

- проводити педагогічні бесіди зі здобувачами фахової передвищої освіти та (за потреби) забезпечувати надання їм психологічної підтримки практичним психологом;
- встановлювати довірливі стосунки у взаємовідносинах з підлеглими та здобувачами фахової передвищої освіти;
- створювати об'єктивні умови нейтралізації особистих причин виникнення конфліктних ситуацій, а саме дотримуватися принципу соціальної справедливості в рішеннях, які стосуються інтересів особистості працівника, викладача, здобувача фахової передвищої освіти.
- обґрунтована вимогливість з боку керівників структурних підрозділів до підлеглих у виконанні ними посадових обов'язків;
- дотримання норм розподілу робочого часу та навантаження між учасниками трудових відносин;
- справедлива винагорода за працю, моральне й матеріальне заохочення;
- дотримання принципу соціальної справедливості в будь-яких рішеннях, що стосуються інтересів працівників, здобувачів й кожної особистості.

2.5. У випадку виникнення ситуації, яка може привести до конфлікту директор, заступники директора, голова профспілкового комітету, завідувач відділення, практичний психолог Коледжу, куратори академічних груп мають своєчасно виявляти її та вчасно реагувати щодо врегулювання конфліктних ситуацій:

- бесіда зі сторонами конфлікту з метою з'ясування причин виникнення і суті конфліктної ситуації та пошуку шляхів її врегулювання;
- ініціювання розгляду конфліктної ситуації Комісією Коледжу, що призначається директором для вирішення конфліктних ситуацій.

2.6. В Коледжі заборонені:

- дискримінаційні висловлювання, які містять образливі, принижуючі твердження щодо осіб на підставі статі, зовнішності, одягу, сексуальної орієнтації, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, стану здоров'я, етнічного й соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання або інших ознак;
- утиски особи та/або групи осіб у будь-якій формі;
- мова ненависті, висловлювання, що містять лайливі, нецензурні слова, образи, погрози чи заклики до насильства щодо певної особи чи групи осіб.

3. ПРОЦЕДУРИ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТУ

3.1. Розгляд конфліктних ситуацій здійснюється Комісією Коледжу, що призначається Директором для вирішення конфліктних ситуацій. До складу Комісії можуть входити директор, заступники директора, завідувач відділення, практичний психолог, голова профспілкового комітету. Для детального/поглибленого вирішення питання можуть бути залучені і інші профільні фахівці (головний бухгалтер, інженер з ОП, методист, голови

циклових комісій). Представники студентського самоврядування залучаються до вирішення тих конфліктних ситуацій, які стосуються здобувачів освіти Коледжу.

3.2. Створена Комісія розглядає конфліктні ситуації між: здобувачами освіти та адміністрацією; здобувачами освіти і викладачами; трудовим колективом й адміністрацією; трудовим колективом і профспілковим комітетом; адміністрацією й профкомом; здобувачами фахової передвищої освіти; працівниками; працівниками і директором.

3.3. Склад Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій затверджується Наказом директора Коледжу, при зверненні щодо виникнення конфліктної ситуації. Склад комісії складається з Голови комісії, заступника голови, секретаря та робочої групи. Члени Комісії працюють на громадських засадах.

3.4. Комісія розглядає конфліктні ситуації на основі звернень, які подаються в письмовому вигляді на ім'я Директора коледжу. Приймає і реєструє звернення офісний працівник (приймальна директора) в Журналі реєстрації пропозицій, заяв, скарг студентів і працівників коледжу. У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові, місце проживання заявника, викладено суть порушеного питання, зауваження, пропозиції, заяви чи скарги, прохання чи вимоги. Письмове звернення повинно бути підписано заявником (заявниками) із зазначенням дати. Звернення, оформлене без дотримання зазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніше як через десять днів від дня його надходження, крім випадків, передбачених частиною першою статті 7 Закону України «Про звернення громадян». Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

3.5. Для розгляду питання, що стосується конфліктної ситуації, голова Комісії доручає робочій групі, яка складається не менше як з трьох членів Комісії, або окремому члену Комісії, вивчити конфліктну ситуацію і підготувати пропозиції до засідання Комісії щодо вирішення конфліктної ситуації.

3.6. Засідання Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій проводить її голова, або, за його дорученням, заступник голови.

3.7. Питання, що обговорюються під час засідань оформлюються протоколами, які підписують головуючий та секретар Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій.

3.8. Документальний супровід діяльності Комісії Коледжу здійснює секретар Комісії.

3.9. Комісія Коледжу скликається секретарем Комісії, який повідомляє членам Комісії та запрошених осіб про дату і місце проведення засідання.

3.10. Сторони конфлікту запрошуються секретарем Комісії на засідання Комісії Коледжу в обов'язковому порядку. Відсутність однієї або обох сторін конфлікту на засіданні Комісії не є підставою для скасування її засідання.

3.11. Засідання Комісії вважається правомочним у разі присутності на ньому не менше 2/3 її членів. Рішення Комісії приймається відкритим голосуванням та вважається прийнятим, якщо за нього проголосували більше 50 % присутніх на засіданні членів Комісії.

3.12. За результатами розгляду справи та з'ясування всіх об'єктивних обставин Комісія впродовж п'яти робочих днів готує письмовий висновок, який складається з наступних частин: вступна частина, де зазначається дата та місце складання висновку, учасники процедури розгляду питання та зміст; описова частина містить інформацію по суті питання, що було розглянуто Комісією; мотивувальна частина, де зазначаються обставини та докази, які Комісія взяла до уваги; резолюція містить рекомендації для прийняття остаточного рішення директором Коледжу.

3.13. Результати засідань Комісії оформляються секретарем Комісії у формі протоколів, які підписуються секретарем і головою Комісії. В протоколі зазначається рішення Комісії та його виконавці.

3.14. У разі, якщо будь-який член Комісії не погоджується з висновком, йому надається право викладення окремої думки, що є невід'ємною частиною висновку.

3.15. Рішення комісії доводиться до відома сторін конфлікту та виконавців та є обов'язковим до виконання. Особу, стосовно якої розглядалось питання, ознайомлюють із висновком Комісії під підпис.

3.16. Комісія у своїй роботі керується нормами чинного законодавства, нормативними документами Коледжу та цим Положенням.

3.17. Якщо у голови або члена Комісії існує конфлікт інтересів відносно до якоїсь із сторін конфліктної ситуації, вони не беруть участь у засіданні та прийнятті рішення щодо цієї конфліктної ситуації.

4. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

4.1. Положення щодо врегулювання конфліктних ситуацій в Коледжі є локальним нормативно-правовим актом, що знаходиться у вільному доступі для здобувачів фахової передвищої освіти, співробітників Коледжу та усіх зацікавлених осіб.

4.2. Положення затверджується рішенням педагогічної ради Коледжу та вводиться в дію наказом директора Коледжу.

4.3. Зміни та доповнення до Положення можуть бути внесені за рішенням Педагогічної ради Коледжу.