

I. Загальні положення

1.1. Положення є комплексом правил, стандартів і процедур щодо виявлення, протидії, запобігання та врегулювання конфліктних ситуацій, засвоєння працівниками та здобувачами освіти правил організації безконфліктної взаємодії, моделей поведінки при конфлікті у освітньому процесі, працівниками під час працевлаштування, у трудових відносинах, при оплаті праці у Комунальному закладі «Криворізький фаховий медичний коледж» Дніпропетровської обласної ради» (далі – коледж).

1.2. Положення про врегулювання конфліктних ситуацій у коледжі (далі – Положення) розроблено згідно з Декларацією ООН про права людини, Конвенцією ООН про боротьбу з дискримінацією в галузі освіти, Конституцією України, Законами України «Про освіту», «Про фахову передвищу освіту», «Про запобігання корупції», «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків», Кодексом законів про працю України та такими нормативними документами коледжу:

- Статутом;
- Правилами внутрішнього трудового розпорядку;
- Кодексом честі;
- положеннями «Про запобігання булінгу та реагування на випадки булінгу», «Про запобігання мобінгу та реагування на випадки мобінгу», «Про комісію з академічної доброчесності та етики», «Про комісію з врегулювання конфліктів», «Про раду профілактики».

1.1. У Положенні використовуються основні поняття щодо конфліктних ситуацій:

1.1.1. Конфліктна ситуація – це суперечливі позиції сторін за будь-якого приводу, прагнення до протилежних цілей, використання різних засобів для їх досягнення, розбіжність інтересів, бажань тощо.

1.1.2. Конфлікт – процес крайнього загострення суперечностей та боротьби двох чи більше сторін у розв'язанні значущої для них проблеми, який супроводжується негативними емоціями і вимагає розв'язання; це зіткнення інтересів осіб і груп, їхніх ідей, протилежних поглядів, потреб, оцінок, рівня прагнень, домагань тощо.

1.1.3. Об'єкт конфліктної ситуації – це матеріальна (ресурси), соціальна (влада) або духовна (ідея, норма, принцип) цінність, до володіння або користування якою прагнуть сторони конфлікту.

1.1.4. Предмет конфліктної ситуації – це об'єктивно існуюча або уявна проблема, що є основою конфліктної ситуації.

1.1.5. Проблема конфліктної ситуації – це та суперечність, що виникає через об'єкт конфліктної ситуації та стає причиною протистояння сторін (проблема влади, взаємин, першості, конкуренції, психологічної сумісності тощо).

1.1.6. Дискримінація – будь-яка відмінність, виключення, обмеження або перевага, що заперечує або зменшує рівне здійснення прав. Поняття охоплює виключення або обмеження можливостей для членів певної групи відносно можливостей інших груп за 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.

1.1.7. Насильство – застосування силових методів або психологічного тиску за допомогою погроз, свідомо спрямованих на слабких або тих, хто не може чинити опір.

1.1.8. 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 стосовно малолітньої чи неповнолітньої особи та (або) такою особою стосовно інших учасників освітнього процесу внаслідок чого могла бути чи була заподіяна шкода психічному або фізичному здоров'ю потерпілого.

1.1.9. Мобінг (цькування) – систематичні (повторювані) тривалі умисні дії або бездіяльність роботодавця, окремих працівників або групи працівників трудового колективу, які спрямовані на приниження честі та гідності працівника, його ділової репутації, у тому числі з метою набуття, зміни або припинення ним трудових прав та обов'язків, що проявляються у формі психологічного та/або економічного тиску, зокрема із застосуванням засобів електронних комунікацій, створення стосовно працівника напруженої, ворожої, образливої атмосфери, у тому числі такої, що змушує його недооцінювати свою професійну придатність.

1.1.10. 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.

1.1.11. Аутинг – оприлюднення, публічне розголошення інформації про сексуальну орієнтацію або гендерну ідентичність людини без її на те згоди; Аутинг може бути розцінений як порушення права на недоторканність

приватного життя і може бути використаний для компрометації людини і нанесення шкоди його репутації.

1.1.12. Академічна недоброчесність – це порушення етичних принципів та визначених законом правил, якими мають керуватися учасники освітнього процесу під час навчання, викладання та провадження науково-педагогічної, науково-дослідницької, творчої діяльності з метою забезпечення довіри до результатів навчання та науково-педагогічних, науково-дослідницьких, творчих досягнень.

II. Загальні засади запобігання та врегулювання конфліктних ситуацій

2.1. Конфліктні ситуації у коледжі можуть виникати між:

- здобувачами освіти та адміністрацією;
- здобувачами освіти та викладачами (співробітниками);
- батьками здобувачів освіти і адміністрацією (викладачами);
- здобувачами освіти;
- працівниками;
- працівниками і керівниками структурних підрозділів;
- трудовим колективом і адміністрацією;
- трудовим колективом і профспілковим комітетом;
- адміністрацією і профспілковим комітетом тощо.

2.2. Основні напрямки з попередження конфліктної ситуації:

- створення об'єктивних умов, що перешкоджають виникненню і деструктивному розвитку передконфліктних ситуацій;
- оптимізація організаційно-управлінських умов створення й функціонування організацій;
- усунення соціально-психологічних причин конфліктних ситуацій;
- нейтралізація особистісних причин виникнення конфліктних ситуацій.

2.3. Технологія врегулювання конфліктних ситуацій:

- інформаційна – ліквідація дефіциту інформації конфліктної ситуації, вилучення з інформаційного поля помилкової, перекрученої інформації, усунення чуток і т.п.;
- комунікативна – організація спілкування між суб'єктами конфліктної взаємодії та їх прихильниками; забезпечення ефективного спілкування;
- соціально-психологічна – робота з неформальними лідерами та мікрогрупами, зниження соціальної напруженості та зміцнення соціально-психологічного клімату в колективі;
- організаційна – рішення кадрових питань, використання методів

заохочення та покарання, зміна умов взаємодії.

Конструктивному вирішенню конфліктних ситуацій сприяють використання опонентами стратегії співробітництва й компромісу, регулювання конфліктних ситуацій керівником колективу, мінімізація негативних емоцій опонентів, їх високі моральні й професійні якості тощо.

2.4. Шляхи попередження конфліктних ситуацій:

– планування соціального розвитку колективу Коледжу: створення належних умов праці, можливості підвищення кваліфікації, умови для кар'єрного зростання, організація відпочинку;

– відкритість діяльності Коледжу, постійне інформування колективу про результати і цілі діяльності;

– гласність і колегіальність, доведення завдань до розуміння кожним членом колективу, визначення пріоритетів розвитку як усього колективу Коледжу, так і окремих його членів;

– демократичність при прийнятті тих чи інших рішень, що стосуються всіх або окремих членів колективу;

– розробка чітких посадових інструкцій, які виключають плутанину і безвідповідальність;

– довіра у взаємовідносинах здобувачів освіти, працівників, членів колективу та підрозділів;

– обґрунтована вимогливість до підлеглих у виконанні ними посадових обов'язків та дотриманні трудової дисципліни; справедлива винагорода за працю (моральне і матеріальне заохочення); дотримання норм розподілу робочого часу та навантаження між учасниками трудових відносин;

– постійна турбота про задоволення потреб та інтересів здобувачів освіти та працівників;

– дотримання принципу соціальної справедливості в будь-яких рішеннях, що стосуються інтересів працівників, здобувачів освіти чи окремої особи;

– створення атмосфери довіри та взаємоповаги у відносинах учасників освітнього процесу, працівників структурних підрозділів;

– формування у педагогічних працівників та здобувачів освіти високої психолого-педагогічної культури спілкування;

– пріоритетність інтересів здобувачів освіти, дотримання вимог студентоцентрованого навчання і виховання.

Важливою умовою запобігання конфліктним ситуаціям в освітньому процесі коледжу є відмова від авторитарної системи управління педагогічним процесом, конфліктологічна поінформованість суб'єктів освітнього процесу,

а також формування культури їх спілкування.

2.5. З метою попередження конфліктних ситуацій, запобігання дискримінації, сексуальним домаганням, булінгу, мобінгу, кібербулінгу, аутингу, насильству в різних формах, ситуацій, що є порушенням академічної доброчесності, адміністрація та керівники структурних підрозділів усіх рівнів мають:

2.5.1. Здійснювати правопросвітницьку діяльність щодо усвідомлення норм законів, які захищають права і свободи учасників освітнього процесу та працівників.

2.5.2. Забезпечувати сприятливий соціально-психологічний клімат в колективі, а саме:

- при спілкуванні з підлеглими працівниками та здобувачами освіти бути завжди компетентними, організованими, принциповими, чесними, справедливими, вимогливими, проявляти доброзичливість й терпимість, з повагою ставитися до особистого життя підлеглого або здобувача освіти, уникати порад в цій області;

- проводити педагогічні бесіди із здобувачами освіти та (за потреби) забезпечувати надання їм підтримки практичного психолога (психологічної служби);

- встановлювати довірчі стосунки у взаємовідносинах із здобувачами освіти; створювати об'єктивні умови нейтралізації особистих причин виникнення конфліктних ситуацій, а саме дотримуватися принципу соціальної справедливості в рішеннях, які стосуються інтересів учасників освітнього процесу та працівників.

2.6. Порядок реагування на конфліктні ситуації адміністрацією Коледжу або керівником структурного підрозділу:

- у випадку виникнення ситуації, яка може призвести до конфлікту або має ознаки конфлікту (пункти 1.1.6 – 1.1.12 Положення), члени адміністрації або керівники структурних підрозділів мають своєчасно реагувати в межах своїх компетенцій (провести бесіду зі сторонами конфлікту з метою визначення причин, сутності конфліктної ситуації та з метою подальшої її вирішення);

- якщо члени адміністрації або керівники структурних підрозділів особисто не можуть утримати ситуацію під контролем та врегулювати конфлікт, то вони мають ініціювати засідання профільної комісії/ради коледжу (Комісії з академічної доброчесності, Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій, Комісії із запобігання, протидії та припинення мобінгу, Ради профілактики, Комісії з запобігання булінгу та реагування на

випадки булінгу);

– інформування директором коледжу (або особисто у випадку бездіяльності вищезазначених уповноважених колегіальних органів Коледжу) органів внутрішніх справ у випадку спірної ситуації або у випадку трактування однієї із сторін конфлікту конфліктної ситуації як кримінальної (в т.ч. випадку булінгу або його різновидів);

– інформування учасників конфліктної ситуації про висновки профільної комісії коледжу та про запропоновані ними проєкти рішень;

– контроль за дотриманням запропонованих висновків та рішень головами (керівниками) уповноважених колегіальних органів коледжу, діяльність яких визначена окремими положеннями відповідно до пункту 1.2. Положення.

2.7. Кожен учасник освітнього процесу, який вважає, що в коледжі було порушено його права, може подати заяву (скаргу) про конфліктну ситуацію.

Заява (скарга) подається директору відповідно до Закону України «Про звернення громадян» (в паперовому вигляді або в електронному – на електронну пошту коледжу). При цьому заява (скарга) повинна містити опис порушення права особи, зазначення часу, коли відбулося порушення, факти і можливі докази, що підтверджують порушення, П.І.Б скаржника, його групу (посаду), контактний номер телефону, поштову адресу, електронну адресу або інші можливі засоби зв'язку.

Заяви (скарги), оформлені з порушенням вищезазначених вимог не розглядаються.

Заяву (скаргу) може бути подано протягом 30 днів з дня виявлення діяння або з дня, коли повинно було стати відомо про його вчинення (за винятком булінгу, коли заява має бути надана в найкоротший термін – не пізніше наступного дня).

Після отримання та реєстрації заяви (скарги) директор скликає відповідний уповноважений колегіальний орган (Комісію) для вирішення конкретної конфліктної ситуації.

IV. Відповідальність за порушення норм законодавства

Академічна і юридична (адміністративна, кримінальна, цивільно-правова, дисциплінарна) відповідальності за порушення, означені Положенням, визначаються:

– законами України та нормативними документами коледжу, зазначеними у пункті 1.2. Положення;

– Кодексом законів про працю України, Кримінальним кодексом України, Кодексом України про адміністративні правопорушення, Цивільним кодексом України та ін.

V. Прикінцеві положення

5.1. Положення розглядається і схвалюється рішенням педагогічної ради коледжу та набирає чинності з дати схвалення.

5.2. Зміни до Положення можуть бути внесені за рішенням педагогічної ради Коледжу у порядку визначеному пунктом 5.1 цього Положення.

5.3. Положення про врегулювання конфліктних ситуацій у коледжі є локальним нормативно-правовим актом, що знаходиться у вільному доступі для здобувачів освіти, працівників та усіх зацікавлених осіб.