

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КРИВОРІЗЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ВІДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ
«ГІРНИЧО-ЕЛЕКТРОМЕХАНІЧНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
КРИВОРІЗЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ»**

УХВАЛЕНО

Рішенням Педагогічної ради ВСП «ГЕМФК КНУ»
31.08.2024р., протокол № 1

Затверджено та уведено в дію
наказом директора ВСП «ГЕМФК КНУ»
від 03.09.2024 № 183-осн

ПОЛОЖЕННЯ

**ПРО ПОЛІТИКУ ТА ПРОЦЕДУРУ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ
СИТУАЦІЙ У ВІДОКРЕМЛЕНОМУ СТРУКТУРНОМУ ПІДРОЗДІЛІ
«ГІРНИЧО-ЕЛЕКТРОМЕХАНІЧНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
КРИВОРІЗЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ»**

Кривий Ріг

2024

1. Загальні положення

1.1. Положення про політику та процедуру вирішення конфліктних ситуацій у Відокремленому структурному підрозділі «Гірничо-електромеханічний фаховий коледж Криворізького національного університету» (далі – Положення) розроблене відповідно до Законів України «Про освіту», «Про фахову передвищу 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, Правил внутрішнього розпорядку та інших актів чинного законодавства.

1.2. Положення спрямоване на створення в колективі особливої морально-інтелектуальної атмосфери, побудованої на толерантності та повазі до загальнолюдських цінностей; формування творчої особистості як носія високої культури та стійких моральних принципів.

1.3. Положення розроблене для запобігання конфліктних ситуацій серед усіх працівників та здобувачів освіти Відокремленого структурного підрозділу «Гірничо-електромеханічний фаховий коледж Криворізького національного університету» (далі – Коледж) та регламентує застосування заходів щодо забезпечення прозорого процесу, спрямованого на вирішення конфліктних ситуацій та проблем в найкоротші терміни. Описує процедури виявлення та попередження конфліктних ситуацій, алгоритм дій у зв'язку із встановленням конфліктних ситуацій та способи їх врегулювання.

1.4. Дане Положення застосовується у Коледжі під час працевлаштування, трудових відносин, оплати праці, освітнього процесу.

1.5. В Положенні терміни вживаються у 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 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;

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 правом і свободою 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;

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.

Конфлікт – процес 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;

Конфліктна ситуація – це ситуація, що становить перешкоду для досягнення поставленої мети хоча б одного з учасників взаємодії, об'єктивно містить явні передумови для конфлікту, провокуючи ворожі дії, конфлікт;

Конфліктогени – слова, дії (чи бездіяльність), спрямовані на те, щоб образити, принизити опонента, вивести його з себе;

Мобінг (знуцання) – систематичне цькування, психологічний терор, форми зниження авторитету, форма психологічного тиску у вигляді цькування співробітника у колективі, зазвичай з метою його звільнення;

Наклеп – поширення завідомо неправдивих вигадок, що ганьблять іншу особу. Наклепи — це помилкове або зловмисне твердження, яке може зашкодити чийсь репутацію.

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;

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.

1.6. Учасники освітнього процесу Коледжу при здійсненні своєї діяльності мають дотримуватися таких основних принципів та цінностей: академічна свобода, відповідальність, добросовісність, повага до людської гідності, свобода особистої недоторканності та інші.

1.7. Адміністрація та керівники структурних підрозділів Коледжу зобов'язані проводити внутрішні інформаційні та просвітницькі кампанії, спрямовані на підвищення рівня обізнаності членів трудового колективу та здобувачів освіти щодо попередження конфліктних ситуацій, включаючи пов'язані із сексуальними домаганнями, дискримінацією та корупцією.

1.8. Застосування даного Положення не виключає можливості застосування інших норм чинного законодавства щодо захисту особою її прав і законних інтересів.

2. Загальні засади запобігання конфліктним ситуаціям

2.1. Конфліктні ситуації у закладі фахової передвищої освіти можуть виникати між:

- здобувачами освіти та адміністрацією;
- здобувачами освіти і викладачами як стороною, що дає завдання і контролює їх виконання;
- трудовим колективом й адміністрацією;
- трудовим колективом і профспілковим комітетом;
- адміністрацією й профкомом;
- здобувачами фахової передвищої освіти;
- працівниками;
- працівниками і директором.

2.2. Можливі причини конфліктів між учасниками освітнього процесу 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. З метою попередження конфліктних ситуацій, запобігання дискримінації та сексуальним домаганням в Коледжі заборонені:

- порушення етичних норм взаємовідносин учасників освітнього процесу;
- дискримінаційні висловлювання (які містять образливі, принижуючі твердження щодо осіб на підставі статі, зовнішності, одягу, сексуальної орієнтації тощо);
- утиски (небажана для особи та/або групи осіб поведінка, метою або наслідком якої є приниження їхньої людської гідності за певними ознаками або створення стосовно такої особи чи групи осіб напруженої, ворожої, образливої або зневажливої атмосфери);
- мова ненависті (висловлювання, що містять образи, погрози чи заклики до насильства щодо певної особи чи групи осіб) на підставі раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, інвалідності, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мови або інших ознак.

2.4. Дії та способи для запобігання конфліктної ситуації:

- зберігати самовладання, витримку;
- дотримуватися психологічної культури, толерантності;
- надавати можливість супернику (учаснику конфлікту) чітко й аргументовано висловити власну позицію;
- чітко сформулювати суть, причину конфлікту і кінцевий результат, прийнятні для обох сторін;
- не вступати в суперечку, не переходити на оцінку суб'єкта як особистості;
- з'ясувати пункти перетину інтересів обох сторін конфліктної ситуації;
- визначити найгостріші суперечності для обох конфлікуючих сторін;
- визначити прийнятні для конфлікуючих сторін компромісні варіанти вирішення конфліктної ситуації шляхом взаємних поступок;
- прийняти пропозицію і домовитися про майбутнє;
- у разі виявлення помилок (інформативних, поведінкових, ціннісних, професійних тощо) гідно їх визнати;
- намагатися підтримувати баланс ділових стосунків у конструктивних межах.

2.5. Шляхи попередження конфліктних ситуацій у Коледжі:

- планування соціального розвитку колективу: створення належних умов праці, можливості підвищення кваліфікації, умови для кар'єрного зростання, організація відпочинку;
- відкритість діяльності Коледжу, постійне інформування працівників про його результати і цілі діяльності;
- гласність і колегіальність, доведення виробничих завдань до розуміння кожним членом колективу, визначення пріоритетів розвитку як усього колективу Коледжу, так і окремих його членів;
- демократичність під час прийняття тих чи інших рішень, що стосуються всіх або окремих членів колективу Коледжу;
- розробка чітких посадових інструкцій, які виключають плутанину і безвідповідальність;
- довіра у взаємовідносинах здобувачів фахової передвищої освіти, працівників, членів колективу та підрозділів;
- обґрунтована вимогливість до підлеглих у виконанні ними норм трудової і виробничої дисципліни;
- справедлива винагорода за працю (моральне і матеріальне заохочення);
- постійна турбота про задоволення потреб та інтересів здобувачів фахової передвищої освіти, працівників Коледжу;
- дотримання принципу соціальної справедливості в будь-яких рішеннях, що стосуються інтересів колективу й особистості;
- формування у працівників та здобувачів освіти Коледжу високої психологопедагогічної культури спілкування та інше;
- пріоритетність інтересів здобувачів фахової передвищої освіти, дотримання вимог студентоцентрованого навчання і виховання.

2.6. Важливою умовою запобігання конфліктним ситуаціям у соціально-педагогічному процесі Коледжу є відмова від авторитарної системи управління педагогічним процесом, конфліктологічна поінформованість суб'єктів освітнього процесу Коледжу, а також формування їхньої культури спілкування.

2.7. З метою попередження конфліктних ситуацій у Коледжі директор, заступники директора, завідувачі відділення, класні керівники зобов'язані:

- створювати сприятливий соціально-психологічний клімат у колективі;
- при спілкуванні з підлеглими та здобувачами фахової передвищої освіти бути завжди компетентними, організованими, принципovими, 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.

2.8. У випадку виникнення ситуації, яка може привести до конфлікту директор, заступники директора, завідувачі відділення, практичний психолог Коледжу, класні керівники мають своєчасно виявляти її та вчасно реагувати. Якщо самотужки неможливо утримати ситуацію під контролем та врегулювати конфлікт, розглянути зазначену ситуацію з фахівцями та відповідними особами у конструктивних межах.

2.9. Директор, завідувачі відділення, практичний психолог, соціальний педагог, класні керівники мають конструктивно вирішувати конфліктні ситуації «викладач – здобувач фахової передвищої освіти» за допомогою стратегії співробітництва та компромісу, мінімізації негативних емоцій опонентів, у розрахунок на високі моральні та професійні якості викладача тощо.

2.10. Адміністрація Коледжу має право, в разі порушення вищезазначених положень щодо запобігання конфліктним ситуаціям, вживати адміністративних заходів до порушників.

3. Відповідальність та шляхи попередження конфліктних ситуацій у Коледжі

3.1. Обов'язками працівників Коледжу стосовно конфліктних ситуацій є:

- інформування (проведення бесід, психологічних тренінгів щодо запобігання, виявлення та врегулювання конфліктних ситуацій);
- запобігання (попереджати виникнення конфліктних ситуацій, своєчасно виявляти їх та інформувати адміністрацію Коледжу);
- урегулювання (створення тимчасових спеціальних комісій із залученням практичного психолога, юрисконсульта та представників профспілкового органу, які зобов'язані в 10-денний термін вивчити питання та підготувати висновки, запропонувати проекти рішень);
- утримання від будь-яких дій або рішень до терміну оприлюднення висновків тимчасової комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації в Коледжі.

3.2. Основними методами реагування на конфліктні ситуації директором є:

- бесіда з конфліктуючими сторонами з метою визначення причин та сутності конфліктної ситуації;

- ініціювання створення тимчасової комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації у Коледжі;
- інформування органів внутрішніх справ у випадку спірної ситуації або у випадку трактування однієї з конфлікуючих сторін конфліктної ситуації як кримінальної;
- інформування учасників конфліктної ситуації про висновки тимчасової спеціальної комісії та запропоновані проекти рішень;
- контроль за дотриманням запропонованих висновків та рішень тимчасової комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації в Коледжі.

3.3. Способи вирішення конфліктних ситуацій:

- адміністративний (усне попередження, догана, звільнення, переведення на іншу ділянку роботи, рішення суду, виключення з числа здобувачів фахової передвищої освіти та ін.) згідно з Конституцією України, Кодексом законів про працю, Законом України «Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)», Правилами внутрішнього розпорядку Коледжу;
- педагогічний (бесіда, переконання, прохання, роз'яснення надання психологічної допомоги і т.і.).

4. Вирішення та розв'язання конфліктної ситуації

4.1. Основні стратегії розв'язання конфліктної ситуації:

- компроміс;
- співробітництво;
- уникання;
- пристосування.

4.2. Шляхи вирішення конфліктних ситуацій:

- самотійно опонентами;
- за участю третіх осіб;
- переговори.

4.3. Засобами розв'язання конфлікту є:

- усунення причин конфлікту, подолання образу «ворога», що склався у конфлікуючих сторін;
- зміна вимог однієї зі сторін, якщо опонент йде на певні поступки;
- консенсус, що є згодою значної більшості учасників конфлікту щодо його головних питань.

5. Врегулювання конфліктної ситуації

5.1. Учасники освітнього процесу зобов'язані уникати конфліктних ситуацій.

5.2. З метою врегулювання конфліктних ситуацій у Коледжі та гуртожитку функціонують «Скриньки довіри».

5.3. Інформаційні канали створені для забезпечення анонімності звернень щодо можливих випадків булінгу (цькування), сексуальних домагань, дискримінації, порушень академічної доброчесності, корупції, конфліктних ситуацій.

5.4. «Скринька довіри» функціонує у двох корпусах Коледжу за адресою: м. Кривий Ріг, вул. Караманиць Федора, 37Г.

5.5. Письмові звернення, що надійшли на «Скриньку довіри», вилучаються із неї відповідальною особою щотижня, після чого визначається підрозділ, для вжиття відповідних заходів, покращення роботи відділень.

5.6. Координація роботи з реєстрації звернень, які надійшли на пошту або онлайн «Скриньку довіри», покладається на завідувача канцелярії Коледжу.

5.7. Порядок розгляду звернень:

- при виникненні конфлікту у будь-яких учасників освітнього процесу здобувач освіти або працівник Коледжу має можливість подати звернення на ім'я директора Коледжу з метою вирішення ситуації;
- наказом директора Коледжу при необхідності створюється комісія з розгляду звернення, склад якої формується відповідно до конкретної ситуації;
- до складу комісії з розгляду звернення не може входити особа, яка оскаржує та дії якої оскаржено у зверненні;
- комісія приймає рішення щодо заходів з приводу отриманого звернення протягом десяти робочих днів з моменту його отримання.

6. Прикінцеві положення

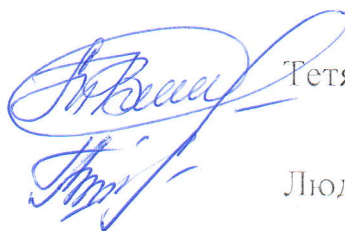
6.1. Положення про політику та процедуру вирішення конфліктних ситуацій у Відокремленому структурному підрозділі «Гірничо-електромеханічний фаховий коледж Криворізького національного університету» розміщене на веб-сайті закладу освіти.

6.2. Положення ухвалюється Педагогічною радою, затверджується та вводиться в дію наказом директора Коледжу.

6.3. У випадку внесення змін або доповнень до державних нормативно-правових документів, що регламентують питання цього Положення, відповідні пункти Положення втрачають свою чинність і замість них вносяться необхідні зміни, за процедурою яка зазначена у п.6.2.

Заступник директора з НВР

Практичний психолог



Тетяна ГУБАНОВА

Людмила БЕВЗА