



МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
КІВЕРЦІВСЬКИЙ ФАХОВИЙ МЕДИЧНИЙ КОЛЕДЖ
ВОЛИНСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ

ПОГОДЖЕНО

Голова студентської ради
Ківерцівського фахового
медичного коледжу
Волинської обласної ради

Ілля БОРОВСЬКИЙ
18.01.2024 року

ЗАТВЕРДЖУЮ

Т. в. о. директора Ківерцівського
фахового медичного коледжу
Волинської обласної ради

Тетяна КОМШУК



**ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ПОРЯДОК І ПРОЦЕДУРИ ВРЕГУЛЮВАННЯ
КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ В КІВЕРЦІВСЬКОМУ
ФАХОВОМУ МЕДИЧНОМУ КОЛЕДЖІ**

Положення розглянуто та
схвалено на засіданні
педагогічної ради коледжу
Протокол №5а від 18.01.2024

I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про порядок і процедури врегулювання конфліктних ситуацій (далі – Положення) в Ківерцівському фаховому медичному коледжі (далі – Коледжі) має на меті врегулювання та вирішення конфліктних ситуацій, засвоєння педагогічними працівниками та здобувачами фахової передвищої освіти моделей поведінки у конфлікті, правил організації безконфліктної взаємодії. Забезпечити заходи, спрямовані на покращення якості освіти та підвищення ефективності роботи, для забезпечення прозорості процесу, спрямованого на вирішення конфліктних ситуацій та проблем в стислі терміни.

1.2. Положення розроблено відповідно до:

- Конституції України;
- Кодексу законів про працю України;
- Закону України «Про вищу освіту»,
- Закону України від 05.09.2017 р. № 2145-VIII «Про освіту» (зі змінами та доповненнями);
- Закону України від 06.06.2019 р. № 2745-VII «Про фахову передвищу освіту» (зі змінами та доповненнями);
- Закону України «Про запобігання корупції»,
- Закону України від 06.09.2012 р. № 52-07-VI «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні» (зі змінами, внесеними згідно із Законом 1263-VII від 13.05.2014 р.);
- Закону України від 08.09.2005 р. № 2866-IV «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків» (зі змінами);
- Методичних рекомендацій щодо запобігання та врегулювання конфлікту інтересів, затверджених рішенням НАЗК України від 29.09.2017 № 839;
- Закону України від 18.12.2018 р. № 2657-VIII «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо протидії булінгу (цькуванню)»;
- Статуту Ківерцівського фахового медичного коледжу та Положень

1.3. Положення визначає стратегію запобігання конфліктним ситуаціям суб'єктів освітнього процесу в Коледжі.

1.4. Положення формує регламент і процедуру застосування заходів щодо виявлення та запобігання конфліктних ситуацій та визначає способи їх врегулювання.

1.5. Положення окреслює порядок і процедури врегулювання конфліктних ситуацій у наступних сферах:

1.5.1. запобігання корупції та врегулювання конфлікту інтересів;

1.5.2. вирішення конфліктів у взаємовідносинах суб'єктів освітнього середовища;

1.5.3. конфлікти в освітньому процесі.

Конфліктні ситуації що стосуються булінгу (цькування) вирішуються згідно Положення про порядок подання, розгляду заяв та процедуру реагування на випадки булінгу (цькування) в Ківерцівському фаховому медичному коледжі.

II. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ

2.1. Терміни, що вживаються у цьому Положенні:

- **конфлікт** – процес крайнього загострення суперечностей та боротьби двох чи більше сторін у розв'язанні значущої для них проблеми, який супроводжується негативними емоціями та вимагає розв'язання; це зіткнення інтересів осіб і груп, їхніх ідей, протилежних поглядів, потреб, оцінок, рівня прагнень, домагань тощо.
- **конфлікт інтересів** – реальні або такі, що видаються реальними, суперечності між приватними інтересами особи та її службовими повноваженнями, наявність яких може вплинути на об'єктивність або неупередженість прийняття рішень, а також на вчинення чи не вчинення дій під час виконання наданих їй службових повноважень;
- **конфліктна ситуація** – ситуація, що фіксує виникнення реальної суперечності, пов'язаної з сексуальними домаганнями, дискримінацією та корупцією, потребах і соціальних очікуваннях викладачів та здобувачів фахової передвищої освіти, або ситуація, що становить перешкоду для досягнення поставленої мети хоча б одного з учасників взаємодії; певна сукупність характеристик освітнього процесу / освітнього середовища та психічних властивостей суб'єктів освітнього процесу / освітнього середовища (здобувачів освіти, викладачів, керівного складу Коледжу, допоміжного персоналу), яка детермінує зіткнення у ціннісних, емоційних, когнітивних та поведінкових проявах осіб;
- **корупція** – використання особою, зазначеною у частині першій ст. 3 Закону України «Про запобігання корупції», наданих їй службових повноважень чи пов'язаних з ними можливостей з метою одержання неправомірної вигоди або прийняття такої вигоди чи прийняття обіцянки / пропозиції такої вигоди для себе чи інших осіб або відповідно обіцянка / пропозиція чи надання неправомірної вигоди особі, зазначеній у ч. 1 ст. 3 Закону України «Про запобігання корупції», або на її вимогу іншим фізичним чи юридичним особам з метою схилити цю особу до протиправного використання наданих їй службових повноважень чи пов'язаних з ними можливостей;
- **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 присутня або уявна проблема, що є основою конфліктної ситуації;
- **проблема конфліктної ситуації** – це та суперечність, що виникає через об'єкт конфліктної ситуації та стає причиною протиборства сторін (проблема влади, взаємин, першості, конкуренції, психологічної сумісності тощо);
- **врегулювання конфлікту** – приведення сторін конфліктної взаємодії до примирення шляхом переговорів, участі посередників або арбітражного втручання. Це – часткове вирішення конфлікту, припинення відкритої боротьби, при цьому можуть зберігатися внутрішні причини, які спонукають до конфлікту;
- **вирішення конфлікту** – закінчення конфліктної взаємодії між сторонами, подолання основної суперечності сторін, що є джерелом конфлікту, усунення його на рівні внутрішніх установок, а також завершення конфліктного зіткнення з доброї волі його учасників, досягнення ними певної згоди по проблемі;

2.2. Можливі сторони конфліктних ситуацій в Коледжі:

- здобувачі фахової передвищої освіти та адміністрація;
- здобувачі фахової передвищої освіти й викладачі як сторона, що видає навчальні завдання та контролює їх виконання;
- трудовий колектив та адміністрація;
- здобувачі фахової передвищої освіти;
- педагогічні працівники;
- педагогічні працівники, інші співробітники та адміністрація.

2.3. Задля вивчення та контролю щодо можливих конфліктних ситуацій в Коледжі проводяться систематичні опитування суб'єктів освітнього середовища.

ІІІ. МЕТОДИ ЗАПОБІГАННЯ, ВИЯВЛЕННЯ ТА ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ В КОЛЕДЖІ

3.1. Дії для запобігання конфліктним ситуаціям, які проводяться в Коледжі:

- планування соціального розвитку колективу;
- створення належних умов праці, можливості підвищення кваліфікації,
- відкритість діяльності навчального закладу, інформування працівників про результати й цілі діяльності Коледжу;
- відвертість і колегіальність рішень, які приймаються, забезпечення розуміння кожним членом колективу;

- визначення пріоритетів розвитку як усього колективу навчального закладу, так і окремих його членів;
- демократичність при прийнятті тих чи інших рішень, що стосуються всіх або окремих членів колективу навчального закладу;
- плекання довіри і взаєморозуміння між здобувачами фахової передвищої освіти, педагогічними працівниками, адміністрацією та іншими працівниками навчального закладу;
- постійна турбота про задоволення потреб та інтересів здобувачів фахової передвищої освіти, педагогічних працівників та співробітників Коледжу;
- дотримання принципу соціальної справедливості;
- постійна робота над формуванням у педагогічних працівників, здобувачів фахової передвищої освіти, співробітників Коледжу високої психолого-педагогічної культури спілкування;
- першочерговість інтересів здобувачів фахової передвищої освіти;
- дотримання вимог студентоорієнтованого навчання й виховання згідно з п. 11, ст. 1 Закону України «Про фахову передвищу освіту»;
- внесення виховної складової пов'язаної з неприйняттям дискримінації, вихованням толерантного ставлення до інших людей у робочі навчальні програми Коледжу.

3.2. Тактики, щодо запобігання появі конфліктних ситуацій між викладачами та здобувачами освіти:

- **тактика прогнозування** (чим більш глибока, правдива, різнобічна прогнозувальна діяльність суб'єктів освітнього процесу, тим більш результативною є стратегія запобігання);
- **тактика підтримки** (використання превентивних дій, певних її видів, зокрема, допомоги, емпатійного слухання, співучасті у спілкуванні);
- **тактика аутотренінгу** (управління емоціями, зняття напруження, тривожності, саморегуляція, самоспрямування, самонавіювання);
- **тактика стимулювання** (збудження прагнення до пошуку, дій).

3.3. Основні заходи для запобігання конфліктних ситуацій:

- 1) Створення умов, що перешкоджають виникненню й деструктивному розвитку передконфліктних ситуацій.
- 2) Оптимізація організаційно-управлінських умов при створенні й функціонуванні структурних одиниць Коледжу.
- 3) Усунення соціально-психологічних причин конфліктних ситуацій.

4) Протидіяти особистісним причинам виникнення конфліктних ситуацій.

Стратегії співробітництва і компромісу – найбільш конструктивні шляхи розв’язання конфліктних ситуацій. Дані стратегії можливі при вмінні мінімізувати негативні емоції та маючи високі моральні і професійні якості.

3.4. Дії та варіанти запобігання конфліктної ситуації:

- зберігати самовладання, витримку;
- дати можливість партнеру висловити претензії;
- не вступати в суперечку, не переходити на оцінку суб'єкта як особистості;
- висловити прохання партнера, сформулювати зміст претензії та кінцевий результат, якого він прагне;
- чітко та об'єктивно висловлювати свою позицію щодо очікувань партнера;
- намагатися дотримуватися рівності, обмірковуючи проблеми;
- якщо помилилися, визнати помилку, але спокійно, без самоприпинення та з гідністю;
- прийняти пропозицію і домовитися про майбутнє;
- намагатися підтримувати баланс ділових стосунків у конструктивних межах.

IV. РОЗВ’ЯЗАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ У СФЕРІ ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЇ ТА ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТУ ІНТЕРЕСІВ

4.1. У разі отримання інформації щодо випадків проявів корупції в Коледжі, здобувач фахової передвищої освіти, педагогічний працівник або співробітник Коледжу має право подати звернення з метою вирішення ситуації на ім'я директора Коледжу.

4.2. Суб'єкти освітнього середовища мають уникати конфлікту інтересів, що виникають як результат особистих стосунків.

4.3. У разі виникнення конфлікту інтересів з боку будь-яких суб'єктів освітнього процесу здобувач освіти, педагогічний працівник або співробітник Коледжу з метою вирішення ситуації мають можливість подати звернення на ім'я директора Коледжу.

4.4. Порядок розгляду звернень щодо проявів корупції та конфлікту інтересів. Директором Коледжу (у разі необхідності) створюється комісія з розгляду звернень щодо проявів корупції та конфлікту інтересів, склад якої формується в залежності від конкретної ситуації.

До складу цієї комісії не може входити особа, дії якої оскаржено у зверненні.

Комісія приймає рішення щодо розгляду звернення протягом 10 робочих днів з моменту її отримання.

V. РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ У ВЗАЄМОВІДНОСИНАХ СУБ'ЄКТІВ ОСВІТНЬОГО СЕРЕДОВИЩА

5.1. В разі виникнення конфлікту здобувач освіти, педагогічний працівник або співробітник Коледжу (в залежності від характеру конфліктної ситуації) подає звернення директору Коледжу.

5.2. На підставі звернення, директор Коледжу, вживає заходів щодо розв'язання конфлікту або конфліктної ситуації у взаємовідносинах призначаючи комісію. За результатами роботи комісії, яка проводить аналіз конфлікту чи конфліктної ситуації формуються висновки та пропозиції, які в письмовій формі надаються директору Коледжу.

VI. РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ В ОСВІТНЬОМУ ПРОЦЕСІ

6.1. Механізм вирішення конфліктних ситуацій, в площині оцінюванням знань здобувачів фахової передвищої освіти передбачає створення Апеляційної комісії. Вона створюється наказом директора Коледжу на період проведення підсумкового семестрового контролю. До складу комісії входять заступник директора з гуманітарної освіти та виховання, голова циклової комісії, за якою закріплена освітня компонента, викладач цієї або іншої циклової комісії, який викладає відповідну компоненту, але не брав участь в проведенні цього семестрового контролю, представник студентського профкому Коледжу.

Із членів Апеляційної комісії обирається секретар комісії для розгляду звернень (скарг) здобувачів освіти щодо підсумкового семестрового контролю їх знань.

З метою дотримання принципів доброчесності, відповідальності, академічної свободи, об'єктивності Апеляційна комісія:

6.1.1. Розглядає звернення (скаргу) здобувача освіти не пізніше наступного дня після подання.

6.1.2. Результати розгляду апеляційного звернення (скарги) здобувачеві освіти повідомляють відразу після прийняття рішення, про що здобувач освіти та члени комісії підписують відповідний протокол.

6.2. Здобувачі освіти Коледжу мають можливість ініціювати зміну викладача освітньої компоненти з причини незадоволення процесом та результатом викладання або особистої неприязні з боку викладача.

6.3. Академічна група подає на ім'я директора Коледжу вмотивоване (з докладним поясненням причин) звернення щодо зміни викладача освітньої компоненти.

6.4. Порядок розгляду звернень щодо зміни викладача освітньої компоненти:

- директором Коледжу створюється комісія з розгляду звернення академічної групи щодо зміни викладача освітньої компоненти, склад якої формується в залежності від конкретної ситуації;
- комісія приймає рішення щодо заходів з приводу отриманого звернення протягом 10 робочих днів з моменту його отримання.

VII. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ТА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНОЇ СИТУАЦІЇ

7.1. Обов'язки адміністрації, науково-педагогічних працівників, керівників підрозділів Коледжу стосовно конфліктних ситуацій:

- інформування (проведення бесід, психологічних тренінгів щодо запобігання, виявлення та врегулювання конфліктних ситуацій);
- запобігання (керівникам підрозділів запобігання виникненню конфліктних ситуацій, своєчасно виявляти їх та інформувати адміністрацію Коледжу);
- утримання від будь-яких дій або рішень до часу оприлюднення висновків спеціальної комісії щодо врегулювання конфліктної ситуації.

7.2. Заходи реагування на конфліктні ситуації директора Коледжу:

- проведення бесід із сторонами що конфліктують, задля визначення причин та суті конфліктної ситуації;
- доведення до відома відповідних органів в разі спірної ситуації і трактування однією із сторін конфліктної ситуації як кримінальної;
- інформування учасників конфлікту про висновки комісії та запропоновані проекти рішень;
- контроль за дотриманням запропонованих висновків та рішень комісії.

7.3. Процедура врегулювання конфліктних ситуацій:

- **інформаційна** (вилучення з інформаційного поля помилкової, перекрученої інформації, усунення чуток тощо);
- **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** (розв'язання кадрових питань, використання методів заохочення та покарання, зміна умов взаємодії).

7.4. Способи вирішення конфліктних ситуацій:

- **адміністративний** (попередження, догана, звільнення, переведення на іншу ділянку роботи, рішення суду, виключення з-поміж здобувачів освіти і т.п.) – згідно з Конституцією України, Кодексом законів про працю, Законом України «Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)»,
- **педагогічний** (бесіда, переконання, прохання, роз'яснення надання психологічної допомоги і т. ін.).

VIII. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

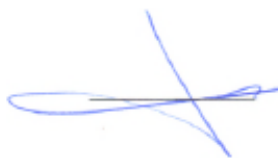
8.1. Положення про порядок і процедури врегулювання конфліктних ситуацій в Коледжі є локальним нормативно-правовим актом, що знаходиться у вільному доступі для здобувачів фахової передвищої освіти, педагогічних працівників, співробітників Коледжу.

8.2. Положення затверджується рішенням Педагогічної ради Коледжу та вводиться в дію наказом директора Коледжу.

8.3. Зміни та доповнення до Положення можуть бути внесені за рішенням Педагогічної ради Ківерцівського фахового медичного коледжу та виданням директором Коледжу нового наказу про затвердження Положення (зі змінами та доповненнями).

РОЗРОБЛЕНО:

Психолог коледжу



Олександр Плісецький

ПОГОДЖЕНО:

Голова первинної профспілкової
організації працівників коледжу



Лілія Климовець

Заступник директора

з навчальної роботи



Світлана Буйволенко

Голова студентської ради



Ілля Боровський