

ЗАТВЕРДЖЕНО

Педагогічною радою
Відокремленого структурного
підрозділу «Фаховий коледж
Чернівецького національного
університету імені Юрія Федьковича»
Протокол № 1 від 30.08.2024

Голова Педагогічної ради



Олександр СОБЧУК

ПОЛОЖЕННЯ

**ПРО ЗАСАДИ БЕЗКОНФЛІКТНИХ КОМУНІКАЦІЙ ТА
ВРЕГУЛЮВАННЯ СПОРІВ УЧАСНИКІВ ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ У
ВІДОКРЕМЛЕНОМУ СТРУКТУРНОМУ ПІДРОЗДІЛІ «ФАХОВИЙ
КОЛЕДЖ ЧЕРНІВЕЦЬКОГО НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ
ІМЕНІ ЮРІЯ ФЕДЬКОВИЧА»**

УВЕДЕНО В ДІЮ

наказом директора
ВСП «Фаховий коледж ЧНУ»

№ 28 від 30.08.2024

I. Загальні положення

1.1. Положення розроблене відповідно до Законів України «Про вищу освіту» (зі змінами), «Про освіту», «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків», а також відповідно до Положення про засади безконфліктних комунікацій та врегулювання спорів учасників освітнього процесу Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича та Положення про організацію освітнього процесу у Відокремленому структурному підрозділі «Фаховий коледж Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича» та інших актів чинного законодавства України.

1.2. У своїй діяльності Відокремлений структурний підрозділ «Фаховий коледж Чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича» (далі – Коледж) дотримується законодавства України у сфері виявлення, протидії та запобігання корупції, забезпечення гендерної рівності, протидії дискримінації та сексуальним домаганням. Коледж засуджує корупцію, сексуальні домагання, дискримінацію на робочому місці або в освітньому процесі та зобов'язується сприяти протидії цим явищам.

1.3. Положення про запобігання і врегулювання конфліктних ситуацій у Коледжі (далі – Положення) застосовується під час працевлаштування, оплати праці, у перебігу трудових відносин, освітнього процесу в Коледжі та має на меті попередження і врегулювання ситуацій, пов'язаних із виникненням реальної суперечності, із сексуальними домаганнями, дискримінацією та корупцією, спрямування на засвоєння та дотримання працівниками і здобувачами фахової передвищої освіти (далі – ФПО) моделей поведінки у конфлікті, правил організації безконфліктної взаємодії.

1.4. Положення регламентує застосування заходів щодо виявлення та попередження конфліктних ситуацій, алгоритм дій при виникненні конфліктних ситуацій та способи їх урегулювання.

II. Основні поняття

2.1. **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 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.

2.2. **Дискримінація** – ситуація, за якої особа та/або група осіб 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, 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.

2.3. **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, їхній ідей, протилежних поглядів, потреб, оцінок, рівня прагнень, домагань тощо.

2.4. **Конфліктна ситуація** – ситуація, що фіксує виникнення реальної суперечності, пов'язаної із сексуальними домаганнями, дискримінацією та корупцією, потребами і соціальними очікуваннями викладачів і студентів (слухачів); або ситуація, що становить перешкоду для досягнення поставленої мети хоча б одного з учасників взаємодії.

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

2.6. **Об'єкт конфліктної ситуації** – це матеріальна (ресурси), фізична (тілесна), соціальна (влада) або духовна (ідея, норма, принцип, гідність) цінність, до володіння, користування якою прагнуть сторони конфлікту, або створення стосовно неї напруженої, ворожої, образливої, зневажливої атмосфери з боку однієї зі сторін конфлікту.

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

2.8. **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, тілесних або словесних дій сексуального характеру).

Конфліктні ситуації у закладі вищої освіти можуть виникати між:

- здобувачами вищої освіти та адміністрацією;
- здобувачами вищої освіти і науково-педагогічними та педагогічними працівниками як стороною, що дає завдання, контролює і оцінює їх виконання (у тому числі між аспірантами/докторантами і їх науковими керівниками/консультантами);

- трудовим колективом і адміністрацією;
- трудовим колективом і профспілковим комітетом;
- адміністрацією і профспілковим комітетом;
- здобувачами вищої освіти;
- працівниками;
- працівниками і керівниками структурних підрозділів тощо.

2.9. **Сексуальні домагання** – дії сексуального характеру, виражені словесно (погрози, залякування, непристойні/небажані пропозиції та/або зауваження, жарти, повідомлення та листи, демонстрація зображень тощо) або фізично (небажані доторкання та поплескування тощо), що принижують чи ображають особу, яка перебуває у відносинах трудового, службового, матеріального, освітнього чи іншого підпорядкування.

III. Загальні засади політики запобігання конфліктним ситуаціям

3.1.3 метою попередження та запобігання конфліктних ситуацій в Коледжі заборонено:

- дискримінаційні висловлювання (які містять образливі, принизливі 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 груп) 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.

3.2. Задля запобігання виникненню конфліктних ситуацій у власних онлайн- і друкованих матеріалах, а також у публічних висловлюваннях працівників Коледжу:

- забороняється вживання дискримінаційної лексики, дискримінаційних висловлювань та мови ненависті (стосовно осіб чи групи осіб на основі раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, інвалідності, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак);

- заохочується (у випадку доречності) наголошення на важливості принципів гендерної рівності та недискримінації, запобігання корупції;

- в аналітичних матеріалах (у доречних випадках) допускається можливість презентувати дані, беручи до уваги гендерну та недискримінаційну компоненти аналізу.

3.3. Керівництво Коледжу має право в разі порушення зазначених вище положень щодо запобігання конфліктним ситуаціям вживати адміністративних заходів.

IV. Система запобігання, виявлення та врегулювання конфліктних ситуацій у Коледжі

4.1. Шляхи попередження конфліктних ситуацій:

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

- відкритість діяльності Коледжу, постійне інформування працівників про результати і цілі діяльності Коледжу; гласність і колегіальність, доведення виробничих завдань до розуміння кожним членом колективу, визначення пріоритетів розвитку як усього колективу, 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 ФПО, працівників, членів колективу та підрозділів;
- обґрунтована вимогливість до підлеглих щодо виконання ними трудової і виробничої дисципліни;
- справедлива винагорода за працю (моральне і матеріальне заохочення);
- постійна турбота про задоволення потреб та інтересів здобувачів ФПО, працівників;
- дотримання принципу соціальної справедливості в будь-яких рішеннях, що стосуються інтересів колективу й особистості;
- формування у працівників та студентів Коледжу високої психолого-педагогічної культури спілкування тощо;
- пріоритетність інтересів здобувачів ФПО, дотримання вимог студентоцентрованого навчання і виховання.

Важливою умовою запобігання конфліктним ситуаціям в освітньому процесі є відмова від авторитарної системи управління педагогічним процесом, конфліктологічна поінформованість суб'єктів навчального процесу в Коледжі, а також формування у них культури спілкування.

4.2. Тактики запобігання виникненню конфліктних ситуацій:

- прогнозування (чим більш глибока, достовірна, різнобічна прогнозувальна діяльність суб'єктів освітнього процесу, тим більш результативною є стратегія запобігання);
- підтримка (використання превентивних дій, певних їх видів, зокрема, допомоги, емпатійного слухання, співучасті у спілкуванні);
- аутотренінг (управління емоціями, зняття напруження, тривожності, саморегуляція, самоспрямування, самонавіювання);
- стимулювання (до пошуку рішення, дій).

4.3. Основні дії з попередження конфліктної ситуації:

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

V. Врегулювання конфліктної ситуації

5.1. Методи реагування на конфліктні ситуації з боку керівника структурного підрозділу:

- бесіда з конфліктуючими сторонами з метою визначення причин та сутності конфліктної ситуації;
- ініціювання створення тимчасової спеціальної комісії щодо врегулювання конфліктної ситуації в Коледжі;
- інформування органів внутрішніх справ у випадку спірної ситуації або у випадку трактування однією із конфліктуючих сторін конфліктної ситуації як кримінальної;
- інформування учасників конфліктної ситуації про висновки тимчасової спеціальної комісії та запропоновані проєкти рішень;

- контроль за дотриманням запропонованих висновків та рішень тимчасової спеціальної комісії.

5.2. Технології врегулювання конфліктних ситуацій в Коледжі:

- інформаційна (ліквідація дефіциту інформації щодо 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 (вирішення кадрових питань, використання методів заохочення та покарання, зміна умов взаємодії).

5.3. Способи вирішення конфліктних ситуацій:

- адміністративний (попередження, рішення суду і т.п.) – згідно з Конституцією України, Кодексом законів про працю, Законом України «Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)», правилами внутрішнього трудового розпорядку Університету;

- педагогічний (бесіда, переконання, прохання, роз'яснення, надання психологічної допомоги і т.п.).

VI. Вирішення та розв'язання конфліктної ситуації.

6.1. Основні стратегії розв'язання конфліктної ситуації:

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

6.2. Шляхи вирішення конфліктних ситуацій:

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

6.3. 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.

6.4. Для врегулювання конкретної конфліктної ситуації створюється тимчасова комісія з врегулювання конфліктних ситуацій (далі – Тимчасова комісія).

6.5. До складу Тимчасової комісії можуть входити: заступники директора, завідувачі відділень, голови циклових комісій, представники профспілкових органів, представники органу студентського самоврядування, психолог. До роботи Комісії можуть бути залучені внутрішні чи зовнішні експерти з питань, що розглядаються, а також куратори і старости академічних груп. Склад Тимчасової комісії затверджується директором Коледжу.

6.6. Тимчасова комісія зобов'язана у своїй роботі дотримуватись засад поваги до приватного життя та захисту персональних даних.

6.7. Окремі конфліктні ситуації за згодою учасників конфлікту можуть вирішуватися без створення Тимчасової комісії за безпосередньої участі психолога та завідувачів відділень, в яких виникла передконфліктна або конфліктна ситуація.

VII. Процедури врегулювання конфліктних ситуацій

7.1. Для врегулювання конфліктних ситуацій, пов'язаних із сексуальними домаганнями, та/або дискримінацією, та/або) корупційними діями, та/або іншими протиправними діями в Коледжі передбачено два шляхи реагування на випадки виникнення конфліктних ситуацій – неформальний (п. 7.1.2, пп. 1 цього положення) та формальний (п. 7.1.2, пп. 2 цього положення). За можливості, сторони, залучені до такого випадку, заохочуються до вирішення ситуації, що склалася, неформальним шляхом.

7.1.1. Подання скарги у випадку виникнення конфліктної ситуації. Якщо працівник/здобувач ФПО вважає, що щодо нього в Коледжі було порушено його права, він (вона) можуть подати скаргу до керівництва Коледжу. Також задля дотримання власних прав особи, яка вважає, що щодо неї виявлено сексуальні домагання, та/або дискримінація, та/або корупційні дії, та/або інші протиправні дії, рекомендується безпосередньо та невідкладно повідомити особу, яка вчиняє відповідні дії, про необхідність їх негайного припинення. Скарга подається в електронному або паперовому вигляді і повинна містити опис порушення права особи, зазначення моменту (часу), коли відбулося порушення, факти і можливі докази, що підтверджують скаргу. Скарга може бути подана протягом 30 днів від дня вчинення діяння або з дня, коли повинно було стати відомо про його вчинення. Скарга може бути надіслана на електронну «Скриньку довіри Відокремленого структурного підрозділу «Фаховий коледж чернівецького національного університету імені Юрія Федьковича». Для подання письмових скарг створено «Скриньку довіри», яка знаходиться у холі корпусу К оледжу.

Розгляд скарги щодо конфліктної ситуації. Після створення Тимчасової комісії та проведеної консультації з представником Тимчасової комісії, скаржник може обрати такі способи врегулювання конфліктної ситуації:

1) неформальна процедура:

- після реєстрації скарги (заяви про конфліктну ситуацію), Тимчасова комісія (її представник) отримує у разі необхідності в письмовій формі від скаржника/скаржниці уточнювальну та додаткову інформацію, пов'язану з конфліктною ситуацією, зокрема про дату, місце, час, осіб, залучених до ситуації, свідків тощо, та призначає дату проведення спільної зустрічі зі сторонами конфлікту, термін якої не може перевищувати 10 календарних днів із моменту отримання скарги. У визначену дату Тимчасова комісія проводить зустріч зі скаржником/скаржницею, відповідачем/відповідачкою (потенційним порушником/порушницею). Тимчасова комісія вивчає скаргу, надає

консультації обом сторонам, пропонує способи вирішення ситуації, що виникла у зв'язку з конфліктною ситуацією (які не передбачають прийняття адміністративних/дисциплінарних рішень керівництва Коледжу). У разі досягнення спільного рішення неформальна процедура завершується. На вимогу сторін конфлікту спільне рішення оформлюється у письмовій формі. Примірник такого спільного рішення повинен зберігатися у матеріалах Тимчасової комісії протягом п'яти років;

2) формальна процедура:

- формальний шлях реагування на конфліктну ситуацію здійснюється в разі:

1) якщо скаржником (скаржниками) обрано формальну процедуру;

2) відмови відповідача (відповідачів) (потенційного порушника (порушників)) від неформальної процедури;

3) якщо шляхом неформальної процедури не було досягнуто спільного рішення.

Тимчасова комісія у межах формальної процедури після отримання та реєстрації скарги обов'язково інформує керівництво Коледжу. Протягом 10 робочих днів проводиться засідання Тимчасової комісії, на якому вирішується, чи належить розгляд скарги до компетенції Тимчасової комісії. За необхідності, сторони конфлікту в письмовій формі подають уточнювальну та додаткову інформацію, пов'язану з конфліктною ситуацією, зокрема про дату, місце, час, осіб, залучених до ситуації, свідків тощо. Тимчасова комісія призначає дату (дати) проведення засідання (засідань) за участі сторін конфлікту, термін якої не може перевищувати 30-ти календарних днів з моменту отримання скарги. Протягом 30-ти календарних днів від дня отримання скарги Тимчасова комісія проводить засідання, на яке запрошуються скаржник (скаржники), відповідач (відповідачі) (потенційний порушник (порушники)), свідки та інші особи, які можуть надати необхідну інформацію. У разі складної справи термін розгляду може бути продовжено не більше, ніж на 30 днів, із прийняттям відповідного рішення Тимчасової комісії. При необхідності Тимчасова комісія може вимагати додаткової інформації, а також звертатися за консультацією та/або інформацією до працівників Коледжу, які є незацікавленими особами у ситуації, що розглядається. У випадку, якщо конфліктна ситуація стосується неповнолітньої особи, Тимчасова комісія обов'язково проводить зустріч з батьками (законними представниками) неповнолітньої особи та запрошує їх на засідання. Про проведення формальної процедури обов'язково інформують директора Коледжу. За результатами проведення формальної процедури оформлюється рішення у письмовій формі, яке підписується всіма членами Тимчасової комісії та сторонами конфлікту, кожна з яких отримує примірник рішення. На підставі рішення Тимчасової комісії керівництво Коледжу приймає відповідні рішення, передбачені та дозволені законодавством України, зокрема – винесення догани або звільнення працівника, відрахування здобувача ФПО, передача матеріалів до правоохоронних органів тощо. Примірник рішення та матеріали формальної процедури повинні зберігатися у матеріалах Тимчасової комісії протягом п'яти років.

7.2. Врегулювання конфліктних ситуацій, пов'язаних із оскарженням результатів контрольних заходів та їх повторним проходженням, відбувається згідно з Положенням про контроль і оцінювання результатів навчання здобувачів ФПО у Коледжі.

7.2.1. У разі незгоди з рішенням викладача щодо результатів оцінювання здобувач ФПО має право:

- при поточному контролі – упродовж трьох днів після оголошення результату поточного контролю (але не пізніше наступного заняття) звернутися до викладача за роз'ясненням щодо отриманої оцінки. Рішення щодо висловленої незгоди приймає викладач, який здійснював оцінювання;

- при семестровому контролі у формі заліку – звернутися до викладача (викладачів) за роз'ясненням щодо отриманої оцінки у день її оголошення. Рішення щодо висловленої здобувачем ФПО незгоди приймає викладач (викладачі). Якщо рішення щодо незгоди не влаштовує здобувача, він може звернутися для вирішення цього питання до завідувача відділення;

- при семестровому контролі у формі іспиту – звернутися до заступника директора з навчально-методичної роботи з умотивованою заявою щодо неврахування викладачем важливих обставин при оцінюванні підсумкового контрольного заходу (іспиту). За рішенням заступника директора з навчально-методичної роботи письмова робота здобувача вищої освіти може бути надана для оцінювання іншому педагогічному працівникові, що викладає ту саму чи суміжну дисципліну або володіє достатньою компетенцією для оцінювання роботи здобувача вищої освіти. Після повторного оцінювання роботи заступника директора з навчально-методичної роботи приймає за остаточну (з двох виставлених при першому і повторному оцінюванні) вищу оцінку.

7.3. Врегулювання конфліктних ситуацій, що виникають під час атестації здобувачів вищої освіти, регламентується Положення про апеляційні комісії у ВСП "Фаховий коледж ЧНУ".

7.3.1. У випадку незгоди з отриманою оцінкою, здобувач ФПО має право на апеляцію. Заява про апеляцію з візою завідувача відділення подається директорів фахового коледжу або заступнику директора з навчально-методичної роботи в день проведення атестаційного іспиту або захисту кваліфікаційної роботи після оголошення результатів атестації.

7.3.2. У випадку надходження заяви про апеляцію розпорядженням директора фахового коледжу створюється комісія для її розгляду. Головою апеляційної комісії призначається заступника директора з навчально-методичної роботи. Апеляція розглядається протягом трьох календарних днів з дня подачі заяви.

7.3.3. Врегулювання конфліктних ситуацій, що виникають в результаті проведення процедур виявлення академічного плагіату та інших проявів академічної недоброчесності, регламентується Положення про виявлення та запобігання плагіату у ЧНУ. У разі незгоди автора навчальної, наукової, навчально-методичної роботи щодо дій посадових осіб та/або з висновком (довідкою) щодо виявлення факту плагіату у творі автор має право у триденний термін з моменту виявлення плагіату подати письмову апеляційну заяву.

7.3.4. Для розгляду апеляційної заяви здобувача ФПО створюється апеляційна комісія, персональний склад якої формується розпорядженням заступника директора з навчально-методичної роботи із найбільш досвідчених та авторитетних викладачів відповідних відділень (загальний склад – не більше, ніж 5 осіб). Голова апеляційної комісії проводить засідання у

тижневий термін з моменту виходу розпорядження про створення апеляційної комісії.

7.4. Урегулювання конфлікту інтересів.

Врегулювання конфлікту інтересів, виявленого під час проведення процедур розгляду конфліктних ситуацій в Коледжі, здійснюється відповідно до Закону України «Про запобігання корупції» за допомогою одного із наведених нижче заходів:

- усунення особи від виконання завдання, вчинення дій, прийняття рішення чи участі в його прийнятті в умовах реального чи потенційного конфлікту інтересів;
- застосування зовнішнього контролю за виконанням особою відповідного завдання, вчиненням нею певних дій або прийняттям рішень;
- обмеження доступу особи до певної інформації;
- перегляд обсягу службових повноважень особи;
- переведення особи на іншу посаду;
- звільнення особи;
- передача матеріалів до правоохоронних органів.

7.5. У разі вирішення спірних питань, пов'язаних із накладанням дисциплінарних стягнень на здобувачів ФПО, які порушили правила внутрішнього розпорядку Коледжу, до розгляду питання обов'язково залучаються представники органів студентського самоврядування, завідувач відділення та практичний психолог залученням батьків чи законних представників у випадку якщо порушник не повнолітній.

7.6. Суперечності та конфліктні ситуації, пов'язані із порушенням встановленого порядку функціонування студентського містечка, проживанням/виселенням із гуртожитку, порушенням правил користування житловою площею, вирішуються із залученням представників профспілкової організації студентів, Комісії з поселення, органів студентського самоврядування та адміністрації Коледжу із залученням батьків чи законних представників у випадку якщо порушник не повнолітній.

VIII. Прикінцеві положення

8.1. Питання, не врегульовані цим Положенням, регулюються нормами чинного законодавства України.

8.2. Це положення, а також усі зміни та доповнення до нього затверджуються педагогічною радою Коледжу, реєструються у встановленому порядку і вводяться в дію наказом директора.