

**ВІДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ
«УЖГОРОДСЬКИЙ ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНИЙ ФАХОВИЙ
КОЛЕДЖ ДЕРЖАВНОГО ТОРГОВЕЛЬНО-ЕКОНОМІЧНОГО
УНІВЕРСИТЕТУ»**

ЗАТВЕРДЖЕНО
педагогічною радою
ВСП «УТЕФК ДТЕУ»

«__» _____ р.

протокол № _____

Директор _____ Сергій ВОЛОЩУК

ВВЕДЕНО В ДІЮ
наказом ВСП «УТЕФК ДТЕУ»
від «__» _____ р. № _____

**ПОЛОЖЕННЯ
про порядок розв'язання конфліктних ситуацій у ВСП «Ужгородський
торговельно-економічний фаховий коледж Державного торговельно-
економічного університету»**

Ужгород, 2024

I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про врегулювання конфліктних ситуацій у ВСП «Ужгородський торговельно-економічний фаховий коледж Державного торговельно-економічного університету» (далі – Положення) розроблено з врахуванням положень Конституції України, Законів України «Про освіту», «Про запобігання корупції», «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків», «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо протидії булінгу (цькуванню)», «Про звернення громадян», «Кодексу України про адміністративні правопорушення», наказів та листів Міністерства освіти і науки України, Положення про ВСП «Ужгородський торговельно-економічний фаховий коледж ДТЕУ» та інших нормативно-правових актів.

1.2. Положення визначає порядок і процедури попередження, виявлення та врегулювання конфліктних ситуацій, що виникають в освітньому процесі та пов'язані з протидією та запобіганням утисків, булінгу та інших конфліктних ситуацій в освітньому процесі ВСП «Ужгородський торговельно-економічний фаховий коледж ДТЕУ» (далі – Коледж).

1.3. У цьому Положенні терміни вживаються в таких значеннях:

асертивність – неконфліктна поведінка, уміння вирішувати конфлікти, поведінка людини (включаючи конфліктні ситуації) на основі: поваги до себе, почуття власної гідності, чесності, протидії маніпуляції; поваги до інших, дружелюбності, визнання права інших на власну точку зору, позицію, невикористання відносно інших маніпулятивних технологій; використання при вирішенні конфліктних ситуацій принципу співробітництва;

булінг (цькування) – соціальна взаємодія, через яку одна людина (іноді кілька) зазнають нападів іншої (іноді кількох, але, як правило не більше чотирьох) майже щодня впродовж тривалого періоду (декількох місяців), що викликає у жертви стан безпорадності і виключення з групи;

вирішення конфлікту – це вид діяльності суб'єкта управління, який пов'язаний з усуненням конфлікту;

дискримінація – ситуація, за якої особа або група осіб за їх ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, інвалідності, етнічного та соціального походження, громадянства, мовними або іншими ознаками, зазнає обмеження у визнанні, реалізації або користуванні правами і свободами в будь-якій формі;

заява – звернення громадян із проханням про сприяння реалізації закріплених Конституцією та чинним законодавством їх прав та інтересів або повідомлення про порушення чинного законодавства чи недоліки в діяльності підприємств, установ, організацій незалежно від форм власності, народних депутатів України, депутатів місцевих рад, посадових осіб, а також висловлення думки щодо поліпшення їх діяльності;

конфлікт – особливий вид взаємодії, в основі якого лежать протилежні і несумісні цілі, інтереси, типи поведінки людей та соціальних груп, які супроводжуються негативними психологічними проявами;

конфлікт інтересів - реальні або такі, що видаються реальними, протиріччя між приватними інтересами особи та її службовими повноваженнями, наявність яких може вплинути на об'єктивність або неупередженість прийняття рішень, а також на вчинення чи невчинення дій під час виконання наданих їй службових повноважень;

конфліктна ситуація – відсутність згоди між двома чи більше суб'єктами, що спричинене обставинами, за яких виникають зіткнення протилежних поглядів, сил, сторін і наслідком яких є внутрішній дискомфорт учасників конфлікту;

попередження конфлікту – це вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на недопущення виникнення конфлікту: нейтралізація дій всього комплексу детермінуючих факторів, складання з цією метою конфліктограми, яка дає можливість визначити проблему, перепони, сильні сторони, які є в опонентів у конкретній конфліктній ситуації;

пропозиція (зауваження) – звернення громадян, де висловлюються порада, рекомендація щодо діяльності органів державної влади і місцевого самоврядування, депутатів усіх рівнів, посадових осіб, а також висловлюються думки щодо врегулювання суспільних відносин та умов життя громадян, вдосконалення правової основи державного і громадського життя, соціально-культурної та інших сфер діяльності держави і суспільства;

регулювання конфлікту – це вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на послаблення та обмеження конфлікту, забезпечення його розвитку до вирішення: признання реальності конфлікту конфліктуючими сторонами; легітимізація конфлікту (досягнення угоди між конфліктуючими сторонами стосовно дотримання встановлених норм і правил конфліктної взаємодії); інституалізація конфлікту (створення відповідних органів, робочих груп для регулювання конфліктної взаємодії).

II. ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ТА ПОЛІТИКА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТІВ

2.1. Директор Коледжу в межах наданих йому повноважень:

2.1.1. Створює умови асертивності поведінки членів педагогічного та студентського колективів Коледжу.

2.1.2. Турбується про розвиток умінь викладачів та співробітників у сфері управління конфліктами: прогнозування, попередження, стимулювання, регулювання, вирішення.

2.2.3. Забезпечує створення у Коледжі безпечного освітнього середовища, вільного від насильства та булінгу.

2.2. Права та обов'язки здобувачів освіти.

2.2.1. Здобувачі освіти мають право на:

– справедливе та об'єктивне оцінювання результатів навчання;

- відзначення успіхів у своїй діяльності;
- свободу творчої, спортивної, оздоровчої, культурної, просвітницької, наукової і науково-технічної діяльності тощо;
- безпечні та нешкідливі умови навчання;
- повагу людської гідності;
- захист під час освітнього процесу від приниження честі та гідності, будь-яких форм насильства та експлуатації, булінгу, дискримінації за будь-якою ознакою, пропаганди та агітації, що завдають шкоди здоров'ю здобувача освіти.

2.2.2. Здобувачі освіти зобов'язані:

- дотримуватися асертивності в поведінці;
- поважати гідність, права, свободи та законні інтереси всіх учасників освітнього процесу, дотримуватися етичних норм;
- виконувати вимоги установчих документів, правил внутрішнього розпорядку Коледжу, а також умов договору про надання освітніх послуг (за його наявності);
- повідомляти керівництво Коледжу про факти конфліктних ситуацій стосовно здобувачів освіти, педагогічних працівників, інших осіб, які залучаються до освітнього процесу, свідком яких вони були особисто або про які отримали достовірну інформацію від інших осіб.

2.3. Права та обов'язки педагогічних та науково-педагогічних працівників, інших осіб, які залучаються до освітнього процесу.

2.3.1. Педагогічні працівники мають право на:

- відзначення успіхів у своїй професійній діяльності;
- справедливе та об'єктивне оцінювання своєї професійної діяльності;
- захист професійної честі та гідності;
- безпечні і нешкідливі умови праці;
- захист під час освітнього процесу від будь-яких форм насильства та експлуатації, у тому числі конфліктних ситуацій, дискримінації за будь-якою ознакою, від пропаганди та агітації, що завдають шкоди здоров'ю.

2.3.2. Педагогічні працівники зобов'язані:

- виконувати освітню програму для досягнення здобувачами освіти передбачених нею результатів навчання;
- сприяти розвитку здібностей здобувачів освіти, формуванню навичок здорового способу життя, дбати про їхнє фізичне і психічне здоров'я;
- дотримуватися педагогічної етики;
- поважати гідність, права, свободи і законні інтереси всіх учасників освітнього процесу;
- настановленням і особистим прикладом утверджувати повагу до суспільної моралі та суспільних цінностей, зокрема правди, справедливості, патріотизму, гуманізму, толерантності, працелюбства;
- формувати у здобувачів освіти прагнення до взаєморозуміння, миру, злагоди між усіма народами, етнічними, національними, релігійними групами;

– захищати здобувачів освіти під час освітнього процесу від будь-яких форм фізичного та психічного насильства, приниження честі та гідності, дискримінації за будь-якою ознакою, пропаганди та агітації, що завдають шкоди здоров'ю здобувача освіти, запобігати вживанню ними та іншими особами на території закладів освіти алкогольних напоїв, наркотичних засобів, іншим шкідливим звичкам;

– додержуватися установчих документів та правил внутрішнього розпорядку Коледжу, виконувати свої посадові обов'язки;

– повідомляти керівництво Коледжу про факти конфліктних ситуацій стосовно здобувачів освіти, педагогічних працівників, інших осіб, які залучаються до освітнього процесу, свідком якого вони були особисто або інформацію про які отримали від інших осіб, вживати невідкладних заходів для припинення конфліктних ситуацій.

2.4. Права та обов'язки батьків здобувачів освіти.

2.4.1. Батьки здобувачів освіти мають право:

– захищати відповідно до законодавства права та законні інтереси здобувачів освіти;

– звертатися до закладів освіти, органів управління освітою з питань освіти;

– отримувати інформацію про діяльність Коледжу, про результати навчання своїх дітей і результати оцінювання якості освіти у Коледжі та його освітньої діяльності;

– подавати керівництву Коледжу заяву про випадки конфліктних ситуацій стосовно дитини або будь-якого іншого учасника освітнього процесу;

– вимагати повного та неупередженого розслідування конфліктних ситуацій стосовно дитини або будь-якого іншого учасника освітнього процесу.

2.4.2. Батьки здобувачів освіти зобов'язані:

– виховувати у дітей повагу до гідності, прав, свобод і законних інтересів людини, законів та етичних норм, відповідальне ставлення до власного здоров'я, здоров'я оточуючих і довкілля;

– поважати гідність, права, свободи і законні інтереси дитини та інших учасників освітнього процесу;

– формувати у дитини культуру діалогу, культуру життя у взаєморозумінні, мирі та злагоді між усіма народами, етнічними, національними, релігійними групами, представниками різних політичних і релігійних поглядів та культурних традицій, різного соціального походження, сімейного та майнового стану;

– дотримуватися установчих документів, правил внутрішнього розпорядку Коледжу, а також умов договору про надання освітніх послуг;

– сприяти керівництву Коледжу у проведенні розслідування щодо конфліктних ситуацій.

2.5. Шляхи попередження конфліктних ситуацій:

- створення належних умов праці, можливості підвищення кваліфікації, умов для кар'єрного зростання, організації відпочинку;
- відкритість діяльності Коледжу; постійне інформування колективу про результати і цілі діяльності;
- гласність і колегіальність;
- 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;
- укладання чітких посадових інструкцій, що виключають службу безвідповідальності;
- довіра у взаєминах здобувачів фахової передвищої освіти, педагогічних працівників, членів трудового колективу;
- обґрунтована вимогливість керівників структурних підрозділів до підлеглих щодо виконання ними трудової і дисципліни; справедливе заохочення за сумлінну працю (моральне і матеріальне);
- постійна турбота про задоволення потреб та інтересів здобувачів фахової передвищої освіти та співробітників;
- дотримання принципу соціальної справедливості в будь-яких рішеннях, що стосуються інтересів колективу в цілому й кожного зокрема;
- формування в педагогічних працівників та здобувачів освіти високої культури спілкування;
- пріоритетність інтересів здобувачів освіти, дотримання вимог студентоцентрованого навчання і виховання.

2.6. Технологія врегулювання конфліктних ситуацій:

- інформаційна (ліквідація дефіциту інформації конфліктної ситуації, вилучення з інформаційного поля помилкової, перекрученої інформації, усунення чуток тощо);
- комунікативна (організація спілкування між суб'єктами конфліктної взаємодії та їх прихильниками; забезпечення ефективного, конструктивного 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).

2.7. З метою попередження конфліктних ситуацій, запобігання дискримінації та сексуальним домаганням в Коледжі заборонені:

- дискримінаційні висловлювання (такі, що 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 людської гідності за певними ознаками або створення щодо 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) 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.

2.8. У випадку виникнення ситуації, яка може привести до конфлікту, завідувачі відділень, наставники академічних груп та інші відповідальні особи мають своєчасно виявляти її та вчасно реагувати в межах свого підрозділу. Якщо самотужки неможливо утримати ситуацію під контролем та врегулювати конфлікт, розглянути зазначену ситуацію з фахівцями та відповідними особами у конструктивних межах.

2.9. Завідуючі відділенням та наставники академічних груп мають конструктивно вирішувати конфліктні ситуації «викладач – здобувач освіти» за допомогою стратегії співробітництва та компромісу, мінімізації негативних емоцій опонентів, у розрахунку на високі моральні та професійні якості викладача тощо.

2.10. Керівництво Коледжу має право при порушенні вищезазначених положень щодо запобігання конфліктним ситуаціям вживати адміністративних заходів.

ІІІ. ПРОЦЕДУРА ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

3.1. Конфліктні ситуації, що виникають у сфері оскарження оцінки з навчальної дисципліни, отриманої під час підсумкового (семестрового) контролю, результатів проходження практик, захисту курсових робіт, атестації, вирішуються Апеляційною комісією Коледжу згідно Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю знань здобувачів фахової перед вищої світи ВСП «УТЕФК ДТЕУ».

3.2. Конфліктні ситуації щодо стипендіального забезпечення здобувачів освіти вирішуються стипендіальною комісією Коледжу.

3.3. Вирішення спірних питань у галузі академічної доброчесності, моральних правил та етичних норм учасниками освітнього процесу розглядається згідно Положення про дотримання академічної доброчесності педагогічними, науково-педагогічними працівниками та здобувачами освіти ВСП «УТЕФК ДТЕУ та Положення про систему запобігання плагіату в академічних текстах науково-педагогічних, педагогічних працівників та здобувачів фахової передвищої освіти у ВСП «УТЕФК ДТЕУ».

3.4. Конфліктні ситуації, що виникають у випадках булінгу (цькування), регулюються Положенням про протидію булінгу у ВСП «УТЕФК ДТЕУ».

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

3.6. Для отримання допомоги у розв'язанні конфлікту у міжособистісних стосунках, здобувач освіти, залежно від особливостей конфліктної ситуації, що виникла, може звернутись до наставника академічної групи, психолога,

голови первинної профспілкової організації студентів, завідувача відділенням.

3.7. Якщо здобувач освіти Коледжу вважає, що було порушено його права і немає можливості залагодити конфлікт методом переговорів, то він може подати письмове звернення на ім'я директора Коледжу.

3.7.1. Звернення подається у письмовій формі з фіксацією інформації про особу, яка надсилає, та суть конфліктної ситуації.

3.7.2. Анонімні звернення не розглядаються відповідно до закону «Про звернення громадян».

3.7.3. За результатами розгляду звернення директор Коледжу приймає вмотивоване рішення, про яке повідомляють сторони конфлікту.

3.8. Результати аналізу виниклих конфліктів або конфліктних ситуацій, адміністрація Коледжу враховує при роботі над оптимізацією умов здійснення освітнього процесу та управління освітнім середовищем Коледжу задля уникнення подібних ситуацій.

IV. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

4.1. Положення про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій у Коледжі є локальним нормативно-правовим актом, що знаходиться у вільному доступі для здобувачів освіти та усіх зацікавлених осіб.

4.2. Положення затверджується та доповнюється рішенням Педагогічної ради Коледжу.