МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ВИЩЕ ПРОФЕСІЙНЕ УЧИЛИЩЕ № 21 М.МИКОЛАЄВА

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Вищого професійного училища № 21 м. Миколаєва

_____ Сергій АРХИПОВ

«30» серпня 2024 р.

ПОЛОЖЕННЯ
про порядок і процедури врегулювання конфліктних ситуацій Вищого професійного училища №21 м. Миколаєва

СХВАЛЕНО

Педагогічною радою Вищого професійного училища № 21 м. Миколаєва

Протокол № 1 від «30» серпня 2024 року

М.Миколаїв

І. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про порядок і процедури врегулювання конфліктних ситуацій (далі – Положення) у Вищому професійному училищі № 21 м.Миколаєва (далі – Училище) має на меті врегулювання та вирішення конфліктних ситуацій, засвоєння педагогічними працівниками та здобувачами освіти моделей поведінки у конфлікті, правил організації безконфліктної взаємодії; заходи, спрямовані на покращення якості освіти та підвищення ефективності роботи для забезпечення прозорого процесу, спрямованого на вирішення конфліктних ситуацій та проблем в найкоротші 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 Вищого професійного училища № 21 м.Миколаєва;
- – інших нормативно-правових актів чинного законодавства України щодо запобігання та врегулювання конфліктних ситуацій в освітньому процесі, у взаємостосунках.

1.3. Положення обґрунтовує стратегію запобігання конфліктним ситуаціям суб'єктів освітнього процесу в Училищі.

1.4. Положення регламентує застосування заходів щодо виявлення та запобігання конфліктних ситуацій, алгоритм дій у зв'язку із встановленням конфліктних ситуацій та способи їх врегулювання.

1.5. Положення визначає порядок і процедури врегулювання конфліктних ситуацій у таких сферах:

1.5.1. запобігання корупції та врегулювання конфлікту інтересів;

1.5.2. регулювання конфліктів у взаємостосунках суб'єктів освітнього середовища;

1.5.3. конфлікти в освітньому процесі.

Розв'язання спірних питань щодо академічної доброчесності здійснюється на підставі «Пложення про академічну доброчесність Вищого професійного училища № 21 м.Миколаєва»

ІІ. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ

2.1. Терміни, які вживаються у цьому Положенні:

- **академічна етика** – сукупність етичних принципів та правил, визначених законом, якими мають керуватися суб'єкти освітнього процесу та освітнього середовища Училища;
- **академічний етикет** – правила взаємодії й поведінки суб'єктів освітнього процесу та освітнього середовища в процесі спільної діяльності та спілкування;
- **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, адміністрації Училища, 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;
- **конфліктогени** – слова, дії (чи бездіяльність) спрямовані на те, щоб образити, принизити опонента, вивести його з рівноваги (роздратувати, розлютити);
- **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;
- **спосіб вирішення конфлікту** – сукупність характерних засобів (ухилення, пристосування, конфронтація, співробітництво, компроміс), що відрізняють стиль поведінки, образ дій з усунення причини конфліктного зіткнення;
- **примирливі процедури** – умови та методи (погоджувальна комісія, посередництво, арбітраж) врегулювання конфлікту.

2.2. Конфліктні ситуації в Училищі можуть виникати між:

- здобувачами освіти та адміністрацією;
- здобувачами освіти й викладачами як стороною, що видає навчальні завдання та контролює їх виконання;
- трудовим колективом та адміністрацією;
- здобувачами освіти;
- педагогічними працівниками;
- педагогічними працівниками, іншими співробітниками та адміністрацією.

2.3. Для моніторингу за ситуацією щодо конфліктних ситуацій в Училищі проводяться систематичні опитування суб'єктів освітнього середовища.

ІІІ. СИСТЕМА ЗАПОБІГАННЯ, ВИЯВЛЕННЯ ТА ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ В УЧИЛИЩІ

3.1. Шляхи запобігання конфліктним ситуаціям:

- планування соціального розвитку колективу;
- створення належних умов праці, можливості підвищення кваліфікації, умови для кар'єрного зростання, організація відпочинку;
- відкритість діяльності Училища, постійне інформування працівників про результати й цілі діяльності навчального закладу;
- гласність і колегіальність, доведення поставлених завдань до розуміння кожним членом колективу, визначення пріоритетів розвитку як усього колективу Училища, так і окремих його членів;
- демократичність при прийнятті тих чи інших рішень, що стосуються всіх або окремих членів колективу Училища;
- розробка чітких посадових інструкцій, які виключають плутанину і безвідповідальність;

- довіра у взаємовідносинах здобувачів освіти, педагогічних працівників, членів колективу;
- обґрунтована вимогливість до підлеглих у виконанні ними трудової дисципліни;
- справедлива винагорода за працю (моральне і матеріальне заохочення);
- постійна турбота про задоволення потреб та інтересів здобувачів освіти, педагогічних працівників та співробітників Училища;
- дотримання принципу соціальної справедливості у будь-яких рішеннях, що стосуються інтересів колективу й особистості;
- формування у педагогічних працівників, здобувачів освіти, співробітників Училища високої психолого-педагогічної культури спілкування;
- пріоритетність інтересів здобувачів освіти;
- включення виховного контенту, пов'язаного з неприйняттям дискримінації, вихованням толерантного ставлення до інших людей у робочі навчальні програми Училища.

Важливою умовою запобігання конфліктним ситуаціям у соціально-педагогічному процесі в Училищі є відмова від авторитарної системи управління педагогічним процесом, конфліктологічна поінформованість суб'єктів освітнього процесу та формування їх культури спілкування.

3.2. Тактики, щодо запобігання появі конфліктних ситуацій на лінії «викладач – здобувач 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 напрямки запобігання конфліктної ситуації:

1) Створення об'єктивних умов, що перешкоджають виникненню й деструктивному розвитку передконфліктних ситуацій.

2) Оптимізація організаційно-управлінських умов створення й функціонування структурних підрозділів Училища.

3) Усунення соціально-психологічних причин конфліктних ситуацій.

4) Нейтралізація особистісних причин виникнення конфліктних ситуацій.

Конструктивному розв'язанню 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.

3.4. Дії та способи 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 самопринижения та з гідністю;
- прийняти пропозицію і домовитися про майбутнє;
- намагатися підтримувати баланс ділових стосунків у конструктивних межах.
-

IV. ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ У СФЕРІ ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЇ ТА ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТУ ІНТЕРЕСІВ

4.1. У разі отримання даних щодо випадків проявів корупції в Училищі, здобувач освіти, педагогічний працівник або співробітник Училища має право подати звернення з метою вирішення ситуації на ім'я директора Училища або звернутися до «скриньки довіри», яка розміщена на 1 поверсі головного корпусу Училища або написати листа на сайті Училища.
4.2. Адміністрація Училища проводить активну роботу з учасниками освітнього процесу щодо інформування про наявність та призначення «скриньок довіри».
4.3. Суб'єкти освітнього середовища мають уникати конфлікту інтересів, що виникають як результат особистих стосунків.
4.4. У разі виникнення конфлікту інтересів з боку будь-яких суб'єктів освітнього процесу здобувач освіти, педагогічний працівник або співробітник Училища з метою вирішення ситуації мають можливість подати звернення на ім'я директора Училища.
4.5. Порядок розгляду звернень щодо проявів корупції та конфлікту інтересів.
Директором Училища створюється (у разі необхідності) комісія з розгляду звернень щодо проявів корупції та конфлікту інтересів, склад якої формується в залежності від конкретної ситуації.
До складу комісії з розгляду звернень щодо проявів корупції та конфлікту інтересів не може входити особа, дії якої оскаржено у зверненні.
Комісія приймає рішення щодо заходів з приводу отриманого звернення протягом 10 робочих днів з моменту її отримання.

V. ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ ЩОДО ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ У ВЗАЄМОСТОСУНКАХ СУБ'ЄКТІВ ОСВІТНЬОГО СЕРЕДОВИЩА

5.1. Для отримання допомоги у розв'язанні конфлікту у взаємостосунках, здобувач освіти, педагогічний працівник або співробітник Училища (в залежності від характеру конфліктної ситуації) подає звернення директору Училища, голові самоврядування здобувачів освіти.
5.2. На підставі звернення, директор Училища, вживає заходів щодо розв'язання конфлікту у взаємостосунках або конфліктної ситуації призначаючи комісію. За результатами аналізу виниклих конфліктів або конфліктних ситуацій комісія надає письмові пропозиції директору Училища.

VI. ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ В ОСВІТНЬОМУ ПРОЦЕСІ

6.1. Порядок вирішення конфліктних ситуацій, пов'язаних з оцінюванням знань та навчальних досягнень здобувачів освіти передбачає створення на період проведення підсумкового семестрового контролю розпорядженням директора Апеляційної комісії у складі: голова – заступник директора з навчальної роботи, голова методичної комісії, за якою закріплена освітня компонента, викладач цієї або іншої методичної комісії, який викладає відповідну компоненту, але не брав участь в проведенні цього семестрового контролю, представник самоврядування здобувачів освіти Училища.
З-поміж 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 Училища 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 Училища вмотивоване (з докладним поясненням причин) звернення щодо зміни викладача освітньої компоненти.
6.4. Порядок розгляду звернень здобувачів освіти щодо зміни викладача освітньої компоненти:

- директором Училища у разі необхідності 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 ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНОЇ СИТУАЦІЇ

7.1. Обов'язки педагогічних працівників стосовно конфліктних ситуацій:

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

7.2. Методи реагування на конфліктні ситуації директора Училища:

- бесіда із сторонами, що конфліктують з метою визначення причин та сутності конфліктної ситуації;
- інформування відповідних органів у випадку спірної ситуації або у випадку трактування однією із сторін конфліктної ситуації як кримінальної;

- інформування учасників конфліктної ситуації про висновки комісії та запропоновані проєкти рішень;
- контроль за дотриманням запропонованих висновків та рішень комісії.

7.3. Технологія 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 сферу 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 Училищі є локальним нормативно-правовим актом, що знаходиться у вільному доступі для здобувачів освіти, педагогічних працівників, співробітників Училища.

8.2. Положення затверджується рішенням Педагогічної ради Училища.

8.3. Зміни та доповнення до Положення можуть бути внесені за рішенням Педагогічної ради Вищого професійного училища № 21 м.Миколаєва та виданням директором Училища наказу про затвердження Положення (зі змінами та доповненнями).

ПОГОДЖЕНО

Заступник директора з НВР Людмила ЯРОСТЮК

Заступник директора з НВихР Тетяна АЛФЕР'ЄВА

Заступник директора з НМР Ірина РЯЩЕНКО

Голова самоврядування здобувачів освіти Аліна ГРИГОРЕНКО