Введено в дію наказом
директора коледжу
від 1 вересня 2022 року № 45-од

ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ
КЗ «Одеський художній фаховий коледж ім.М.Б. Грекова»

2022

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про врегулювання конфліктів у діяльності співробітників та здобувачів освіти (далі – Положення) у КЗ «Одеський художній фаховий коледж ім. М.Б.Грекова» (далі – Коледж) розроблено на підставі відповідних норм Закону України «Про вищу освіту», Закону України «Про фахову передвищу освіту», Закону України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», Закону України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків», «Положення про організацію освітнього процесу», «Положення про академічну доброчесність» та інших нормативно-правових документів.

1.2. Положення укладено й застосовується для врегулювання трудових відносин, організації освітнього процесу в Коледжі.

1.3. З метою попередження конфліктних ситуацій, здійснюються заходи щодо запобігання вчиненню конфліктних ситуацій, які є комплексом правил, стандартів і процедур з виявлення, протидії та запобігання конфліктних ситуацій.

1.4. Адміністрація, практичний психолог та голови циклових комісій Коледжу зобов'язані проводити внутрішні інформаційні та просвітницькі кампанії, спрямовані на підвищення рівня обізнаності членів трудового колективу та здобувачів фахової передвищої освіти щодо попередження конфліктних ситуацій, зокрема пов'язаних із сексуальними домаганнями, дискримінацією та корупцією.

1.5. У Положенні терміни використовуються в такому значенні:

- **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 здобувачем освіти, або іншими учасниками освітнього процесу відносно нього, внаслідок чого могла бути чи була заподіяна шкода психічному або фізичному здоров'ю потерпілого;
- **імобінг** (цькування) - діяння (дії або бездіяльність) учасників трудових відносин, які полягають у психологічному, фізичному, економічному насильстві, у тому числі із застосуванням засобів електронних комунікацій, що вчиняються стосовно працівника Коледжу або такою особою стосовно інших осіб з метою приниження їх людської гідності за певними ознаками, створення стосовно них напруженої, ворожої, образливої атмосфери та примушування учасника трудових відносин до зміни місця роботи;
- **дискримінація** - діяння, в результаті яких особа та/або група осіб за їх ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, за станом здоров'я, етнічного й соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мовними або іншими ознаками, які були, є і можуть бути дійсними або припущеними,

зазнає обмеження у визнанні, реалізації або користуванні правами й свободами в будь-якій формі, крім випадків, коли таке обмеження має правомірну, об'єктивно обґрунтовану мету, способи досягнення якої є належними та необхідними;

- **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;
- **сексуальні домагання** - дії сексуального характеру, виражені словесно (погрози, залякування, непристойні зауваження) або фізично (доторкання, поплескування), що принижують чи ображають осіб, які перебувають у відносинах трудового, службового, матеріального чи іншого підпорядкування.
- **конфлікт** - зіткнення протилежних інтересів і поглядів, напруження й крайнє загострення суперечностей, що призводить до активних дій, ускладнень, боротьби, що супроводжуються складними колізіями; ситуація, у якій кожна зі сторін намагається зайняти позицію несумісну з інтересами іншої сторони;
- **медіатор** – це спеціально підготовлений нейтральний та незалежний фахівець, який допомагає сторонам конфлікту (спору) у його врегулюванні, організовує та проводить медіацію.

1.6. Застосування цього Положення не виключає можливість застосування інших норм чинного законодавства щодо захисту особою її прав і законних інтересів.

2. ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ПОЛІТИКИ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ

2.1. Адміністрація, практичний психолог та голови циклових комісій Коледжу зобов'язані регулярно проводити інформаційні та просвітницькі кампанії, спрямовані на:

- підвищення рівня обізнаності трудового колективу й здобувачів освіти щодо попередження конфліктів, зокрема, пов'язаних із булінгом, мобінгом, сексуальними домаганнями, утисками, дискримінацією, тощо;
- запобігання виникненню конфліктних ситуацій;
- виявлення конфліктних ситуацій;
- урегулювання конфліктних ситуацій.

2.2. Запобігання виникненню конфліктних ситуацій в Коледжі здійснюється шляхом інформаційної, комунікативної, соціально-психологічної, просвітницької та організаційної роботи з учасниками освітнього процесу та працівниками Коледжу, спрямованої на усвідомлення сутності рівності, солідарності, толерантності, вилучення з інформаційного поля Коледжу помилкової, перекрученої інформації, організації толерантного та конструктивного спілкування, взаємодії з неформальними лідерами й мікрогрупами, зниження соціальної напруженості та зміцнення соціальио-психологічного клімату в колективі, вирішення кадрових питань, зміни умов взаємодії.

2.3. Рекомендовані методи попередження конфліктних ситуацій;

- залучення практичного психолога колледжа, у якості медіатора, при виникненні спірних/конфліктних питань/ситуацій.
- створення атмосфери довіри та взаємоповаги у відносинах учасників освітнього процесу, працівників структурних підрозділів Коледжу;
- обгрунтована вимогливість з боку керівників структурних підрозділів до підлеглих у виконанні ними посадових обов'язків;
- справедлива винагорода за працю, моральне й матеріальне заохочення;
- дотримання принципу соціальної справедливості в будь-яких рішеннях, що стосуються інтересів працівників, здобувачів освіти й кожної особистості.

2.4. Дії практичного психолога щодо врегулювання конфліктних ситуацій:

- бесіда зі сторонами конфлікту з метою з'ясування причин виникнення і суті конфліктної ситуації та пошуку шляхів її врегулювання;
- проведення медіації.
- ініціювання розгляду конфліктної ситуації Комісією з вирішення конфліктних ситуацій коледжу;

3. ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ.

3.1. Шляхи попередження конфліктних ситуацій:

- планування соціального розвитку колективу;
- 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; доведення завдань до розуміння кожним членом колективу; 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 службову безвідповідальність; довіра у взаєминах здобувачів фахової передвищої освіти, педагогічних працівників, членів трудового колективу в цілому та структурних підрозділів зокрема;
- 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.

Важливою умовою запобігання конфліктним ситуаціям в освітньому процесі Коледжу є відмова від авторитарної системи управління педагогічним

процесом, конфліктологічна поінформованість суб'єктів освітнього процесу, а також формування культури спілкування.

3.2. *Тактики щодо запобігання виникненню конфліктних ситуацій у взаєминах «викладач – здобувач освіти»:*
-тактика прогнозування (чим більш глибока, достовірна, різнобічна прогнозувальна діяльність суб'єктів педагогічного процесу, тим більш результативною є стратегія запобігання);
-тактика підтримки (використання превентивних дій, певних її видів, зокрема допомоги, емпатійного слухання, співучасті в спілкуванні);
-тактика аутотренінгу (управління емоціями, зняття напруженості, тривожності; саморегуляція);
-тактика стимулювання, прагнення до пошуку, дій.

Основні напрями роботи з попередження конфліктної ситуації: створення об'єктивних умов, що перешкоджають виникненню перед конфліктних ситуацій і їх деструктивному розвитку; оптимізація організаційно-управлінських умов створення й функціонування організацій; усунення соціально-психологічних причин конфліктних ситуацій; нейтралізація особистісних причин виникнення конфліктних ситуацій.

Попередження конструктивному вирішенню 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.
3.3. *Дії та способи запобігання конфліктної ситуації:* зберігати самовладання, витримку; дати можливість опоненту висловити претензії; не вступати в суперечку, не вдаватися до оцінки іншого як особистості; висловити прохання опоненту сформулювати зміст претензії, результат, якого він прагне; чітко та об'єктивно висловлювати свою позицію щодо очікувань опонента; намагатися дотримуватися рівності, обмірковуючи проблеми; якщо помилилися, визнати помилку, але спокійно, без самопринижения та з гідністю; прийняти пропозицію і домовитися про майбутню співпрацю; намагатися підтримувати конструктивну взаємодію в ділових стосунках.
3.4. *Методи реагування на конфліктні ситуації керівництвом Коледжу або керівником структурного підрозділу:* бесіда з конфліктуючими сторонами з метою визначення причин та сутності конфліктної ситуації; ініціювання доречності залучення практичного психолога у якості медіатора при вирішенні конфліктної ситуації; створення комісії щодо врегулювання конфліктної ситуації; інформування органів внутрішніх справ у випадку спірної ситуації або у випадку трактування однієї з конфліктуючих сторін конфліктної ситуації як кримінальної; інформування учасників конфліктної ситуації про висновки комісії та запропоновані проекти рішень; контроль за дотриманням запропонованих висновків та рішень комісії.
3.5. *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).

3.6. *Способи вирішення конфліктних ситуацій*: адміністративний (попередження, догана, звільнення, переведення на іншу посаду, переведення здобувача освіти у іншу групу, рішення суду, виключення з числа здобувачів освіти тощо) згідно з чинним законодавством; педагогічний (бесіда, переконання, прохання, роз'яснення, надання психологічної допомоги тощо).

3.6.1. *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.

3.6.2. *Задля запобігання виникненню конфліктних ситуацій, а також публічних висловлюваннях працівників Коледжу* забороняється вживання дискримінаційної лексики, дискримінаційних висловлювань (щодо 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, мовними або іншими ознаками).

3.7. Працівники всіх структурних підрозділів Коледжу у своїй діяльності, публічних висловлюваннях (повідомленнях) та публічних матеріалах повинні дотримуватися протидії корупції, недискримінації, зокрема гендерної. Постраждалі посадові особи Коледжу повинні письмово повідомити визначеним порядком директора Коледжу про сексуальні домагання або випадки дискримінації; також мають можливість звернутися за захистом до суду з позовом про відшкодування матеріальної чи моральної шкоди. Директор Коледжу визначає необхідні заходи (службове розслідування, створення комісії тощо) з метою виявлення та вирішення конфліктних ситуацій у зв'язку з сексуальними домаганнями чи дискримінацією. За сексуальні домагання на робочому місці чи дискримінацію винні особи притягаються до кримінальної, цивільно-правової та дисциплінарної відповідальності у встановленому чинним законодавством порядку.

4. ПРОЦЕДУРА ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ.

4.1. У разі виникнення конфліктної ситуації/ порушення прав здобувачів освіти чи співробітників коледжу учасники освітнього процесу можуть звернутись до практичного психолога Коледжу очно (кабінет № 66) чи за телефоном +380950233808 для отримання консультації (прояснення ситуації, стабілізації емоційного стану, психоєдукації) у робочі дні та консультаційні години: з 11.00 до 15.00.

4.2. Подання скарги (повідомлення про порушення) у випадку виникнення конфліктної ситуації. Якщо працівник або здобувач освіти вважають, що щодо них в Коледжі було порушено їх права, він/вони можуть подати скаргу (повідомити про порушення прав, виникнення конфліктної ситуації).

Також задля дотримання власних прав, особі, яка вважає, що щодо неї мають місце сексуальні домагання, та (або) дискримінація, та (або) корупційні діяння, та (або) інші протиправні дії, рекомендується безпосередньо та невідкладно повідомити особу, яка вчиняє відповідні дії, про необхідність їх негайного припинення.

Повідомлення про порушення прав подається в письмовій формі (в електронному або паперовому вигляді) і повинна містити опис порушення права особи, зазначення моменту (часу), коли відбулося порушення, факти і можливі докази, що підтверджують порушення прав.

Повідомлення про порушення прав може бути подана протягом 30 днів від дня вчинення діяння або з дня, коли повинно було стати відомо про його вчинення.

Повідомлення про порушення прав може бути надано через поштову скриньку безпосередніх керівників або надіслано на Скриньку довіри Коледжу:
https://docs.google.com/forms/d/e/1FAIpQLSd2wavkpZqhwASUaoaQHE0tYq-zY4F6yPmSAWzylA6ZujuAWg/viewform?usp=sf_link

4.2. Розгляд повідомлення щодо конфліктної ситуації. Після резолюції директора Коледжу заступником директора , у межах компетенції якого знаходиться порушене в повідомленні питання, створюється комісія для його розгляду, до складу якої входять: заступник директора з навчальної роботи, практичний психолог, завідувач циклової комісії, викладач профільної дисципліни та представник студентського самоврядування.

4.3. Після отримання повідомлення Комісією та проведеної консультації особа може обрати такі способи врегулювання конфліктної ситуації: неформальна процедура; формальна процедура.

4.3.1. *Неформальна процедура.* Після реєстрації повідомлення (заяви про конфліктну ситуацію) комісія (представник комісії) отримує в разі необхідності в письмовій формі від особи уточнюючу та додаткову інформацію, пов'язану з конфліктною ситуацією, як-от: дата, місце, час, особи, залучені до ситуації, свідки тощо та призначає термін проведення

спільної зустрічі зі сторонами конфлікту, який не може перевищувати десяти календарних днів з моменту отримання скарги. У визначений термін комісія (представник комісії) проводить зустріч з особою, яка поскаржилася, та відповідачем (потенційним порушником). Комісія вивчає повідомлення про порушення, надає консультації обом сторонам, проводить медіацію, пропонує способи вирішення ситуації, що виникла у зв'язку з конфліктом, що не передбачають прийняття адміністративних/дисциплінарних рішень керівництвом Коледжу. У разі досягнення спільного рішення, неформальна процедура завершується. На вимогу сторін конфлікту спільне рішення укладається в письмовій формі.

4.3.2. *Формальна процедура*. Формальний спосіб реагування на конфліктну ситуацію здійснюється, якщо особою, яка повідомила про порушення, обрано формальну процедуру; відмови відповідача (потенційного порушника) від неформальної процедури; якщо шляхом неформальної процедури не було досягнуто спільного рішення. Комісія, в межах формальної процедури, після отримання та реєстрації повідомлення про порушення, обов'язково інформує керівництво Коледжу. Протягом десяти робочих днів проводиться засідання комісії, де вирішується, чи розгляд повідомлення про порушення належить до компетенції комісії; комісія отримує за необхідності в письмовій формі від сторін конфлікту уточнюючу та додаткову інформацію, пов'язану з конфліктною ситуацією, як-от: дата, місце, час, особи, залучені до ситуації, свідки тощо.

Комісія призначає термін (терміни) проведення засідання (засідань) за участі сторін конфлікту, що не може перевищувати тридцять календарних днів з моменту отримання скарги (повідомлення про порушення). Протягом тридцяти календарних днів від дня отримання скарги комісія проводить засідання, куди запрошуються особа, яка поскаржилася, відповідач (потенційний порушник), свідки та інші особи, які можуть надати необхідну інформацію. Строк розгляду може бути продовжено не більше як на тридцять днів з прийняттям відповідного рішення комісії.

За необхідності комісія може подати запит на отримання додаткової інформації, а також звертатися за консультацією та/або інформацією до працівників Коледжу, які є незацікавленими особами в ситуації, що розглядається. Якщо конфліктна ситуація стосується неповнолітньої особи, комісія обов'язково проводить зустріч (зустрічі) 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 укладається рішення в письмовій формі, що підписується всіма членами комісії та сторонами конфлікту, кожна з яких отримує примірник рішення.

На підставі рішення Комісії керівництво Коледжу приймає відповідні рішення, передбачені та дозволені чинним законодавством, зокрема винесення догани або звільнення працівника, відрахування здобувача освіти тощо. Примірник рішення та матеріали формальної процедури повинні зберігатися в особовій справі працівника або здобувача освіти (в архіві).