

**Міністерство освіти і науки України**  
**Чортківський гуманітарно-педагогічний фаховий коледж**  
**імені Олександра Барвінського**


**Погоджено**

Педагогічною радою коледжу  
протокол №14 від 23.06.2023  
Голова педагогічної ради  
Р.І.Пахолок



**Затверджено**

В.о директора Чортківського гуманітарно-  
педагогічного фахового коледжу  
імені Олександра Барвінського  
Р.І.Пахолок



**ПОЛОЖЕННЯ**  
**ПРО ПОРЯДОК І ПРОЦЕДУРУ ВИРІШЕННЯ**  
**КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ**  
**у Чортківському гуманітарно-педагогічному фаховому коледжі**  
**імені Олександра Барвінського**

**1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ**

1.1. «Положення про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій» у Чортківському гуманітарно-педагогічному фаховому коледжі імені Олександра Барвінського розроблено на підставі відповідних норм Загальної декларації прав людини ООН, Конституції України, Законів України «Про освіту», «Про фахову передвищу освіту», «Про запобігання корупції», «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків».

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

- запобігання корупції, врегулювання ситуацій у разі конфлікту інтересів;
- дотримання прав людини за ознакою раси, релігії, протидія гендерній дискримінації;
- врегулювання конфліктів у навчальному та освітньому процесі;
- протидія сексуальним домаганням, булінгу та врегулювання конфліктів у міжособистісних стосунках суб'єктів освітнього середовища.

1.3. Конфліктні ситуації, що виникають з питань стипендіального забезпечення здобувачів освіти, вирішуються стипендіальною комісією коледжу в межах її повноважень.

1.4. Вирішення конфліктних ситуацій щодо спірних питань академічної доброчесності вирішується відповідно до Положення про дотримання академічної доброчесності педагогічними працівниками та здобувачами освіти.

1.5. Вирішення питань щодо запобігання корупції здійснюється на підставі положень Закону України «Про запобігання корупції» від 14.10.2014 та нормативно-правових актів у сфері запобігання проявам корупційних правопорушень.

1.6. Терміни, які вживаються у цьому Положенні:

- **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 малолітньої чи неповнолітньої особи або такою особою стосовно інших учасників освітнього процесу, внаслідок чого могла бути чи була заподіяна шкода психічному або фізичному здоров'ю потерпілого;

- **гендерна рівність** - або рівність прав та можливостей жінок та чоловіків, рівність статей, концепція досягнення рівних прав людини між чоловіками та жінками в трудових, сімейних та інших правових відносинах, а також урівнювання ролі в суспільстві загалом;

- **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, які були, є та можуть бути дійсними або припущеними, зазнає обмеження у визнанні, реалізації або користуванні правами і свободами в будь-якій формі, крім випадків, коли таке обмеження має правомірну, об'єктивно обґрунтовану мету, способи досягнення якої є належними та необхідними;

- **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, їхніх ідей, протилежних поглядів, потреб, оцінок, рівня прагнень, домагань тощо;

- **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 усього комплексу детермінантних факторів, складання з цією метою конфліктограми, яка дає можливість визначити проблему, перепони, сильні сторони, які є в опонентів у конкретній конфліктній ситуації;

- **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;

- **суб'єкти освітнього середовища** - здобувачі фахової передвищої освіти, викладачі коледжу;

- **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.

1.1. Суб'єкти освітнього середовища коледжу при здійсненні своєї діяльності мають дотримуватися таких основних принципів та цінностей: академічна свобода, відповідальність, доброчесність, повага до людської гідності, свобода особистої недоторканності та ін.

1.2. Для моніторингу за ситуацією щодо конфліктних ситуацій в коледжі психолог закладу проводить (не рідше 1 разу на рік) опитування суб'єктів освітнього середовища.

1.3. Адміністрація та керівники підрозділів коледжу зобов'язані проводити внутрішні інформаційні та просвітницькі кампанії, спрямовані на підвищення рівня обізнаності трудового колективу та здобувачів освіти щодо попередження конфліктних ситуацій, включаючи пов'язані із сексуальними домаганнями, дискримінацією, булінгом, корупцією та ін.

1.4. Застосування цього Положення не виключає можливості застосування норм чинного законодавства щодо захисту особою її прав.

## **1. ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ПОЛІТИКИ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ**

2. 1. З метою попередження конфліктних ситуацій (запобігання булінгу, дискримінації, сексуальним домаганням та ін.) в коледжі заборонені:

- висловлювання, що містять образливі слова, принижуючі твердження щодо осіб на підставі статі, зовнішності, одягу, сексуальної орієнтації тощо;
- утиски (небажана для особи 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 групи) на підстави 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. 2. Задля запобігання виникненню конфліктних ситуацій у власних онлайн і друкованих матеріалах, а також 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, певних фізичних вад та обмежених фізичних можливостей, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мовними або іншими ознаками);
- в аналітичних матеріалах (у випадку доречності) допускається можливість презентувати дані, беручи до уваги гендерний та недискримінаційний компоненти аналізу.

2. 3. З метою попередження конфліктних ситуацій у коледжі керівники структурних підрозділів і керівники академічних груп зобов'язані:

- створювати сприятливий соціально-психологічний клімат у колективі;
  - при спілкуванні з підлеглими та здобувачами освіти бути завжди компетентними, організованими, принциповими, чесними, справедливими, вимогливими, проявляти доброзичливість і терпимість, з повагою ставитися до особистого життя підлеглого/здобувача освіти, уникати порад у цій галузі;
  - проводити педагогічні бесіди із здобувачами освіти та (за потреби) забезпечувати переспрямування до відповідних організацій, які надають спеціалізовані психологічні та соціальні послуги;
  - встановлювати довірливі стосунки із здобувачами освіти;
  - створювати об'єктивні умови нейтралізації особистих причин виникнення конфліктних ситуацій, дотримуватися принципу соціальної справедливості в рішеннях, які стосуються інтересів особистості здобувача освіти, працівника, викладача.
2. 4. У випадку виникнення ситуації, яка може призвести до конфлікту, завідувачі відділень і керівники академічних груп мають своєчасно виявляти її та реагувати в межах свого відділення. Якщо самостійно неможливо утримати ситуацію під контролем та врегулювати конфлікт, вони мають розглянути зазначену ситуацію з іншими фахівцями.
  2. 5. Завідувачі відділень та куратори академічних груп мають конструктивно вирішувати конфліктні ситуації «викладач-здобувач освіти» за допомогою стратегії співробітництва та компромісу, мінімізації негативних емоцій опонентів, опираючись на високі моральні та професійні якості викладача.
  2. 6. Студентські організації коледжу повинні дотримуватися у своїй діяльності, публічних висловлюваннях (повідомленнях) та публічних матеріалах засад запобігання та протидії корупції, дискримінації.
  2. 7. Керівництво коледжу має право в разі порушення вищезазначених положень щодо запобігання конфліктним ситуаціям вживати заходи, передбачені законодавством України.
  2. 8. Анонімні звернення не розглядаються: відповідно до статті 8 Закону України «Про звернення громадян» письмове звернення без зазначення місця проживання, не підписане автором (авторами), а також таке, з якого неможливо встановити авторство, називається анонімним і розгляду не підлягає.

### **3. ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТУ ІНТЕРЕСІВ**

3. 1. Суб'єкти освітнього середовища зобов'язані уникати конфлікту інтересів, що виникають як результат особистих стосунків.
  - а. З метою врегулювання конфліктних ситуацій у коледжі та гуртожитку функціонують «Скриньки довіри».
3. 2. Інформаційні канали створені для забезпечення анонімності звернень щодо можливих випадків булінгу (цькування), сексуальних домагань, дискримінації, порушень академічної доброчесності, корупції, конфліктних ситуацій.
3. 3. «Скринька довіри» функціонує у вигляді посилання на гул-форму на сайті коледжу. Доступ до «Скриньки довіри» має практичний психолог.

3. 4. Усі письмові звернення, що надійшли на «Скриньку довіри», підлягають реєстрації пропозицій, заяв і скарг (Додаток №1).
3. 5. Координація роботи з реєстрації звернень, які надійшли на онлайн «Скриньку довіри», покладається на практичного психолога коледжу.
3. 6. Зареєстрована інформація упродовж одного робочого дня після надходження сортується та передається виконавцям для відповідного реагування.
3. 7. Порядок розгляду звернень щодо конфлікту інтересів:
  - при виникненні конфлікту інтересів з боку будь-яких суб'єктів освітнього процесу здобувач освіти або працівник коледжу має можливість подати звернення на ім'я завідувача відділенням, директора коледжу з метою вирішення ситуації;
  - наказом керівника коледжу при необхідності створюється комісія з розгляду звернень щодо проявів конфлікту інтересів, склад якої формується відповідно до конкретної ситуації;
  - до складу комісії з розгляду звернень щодо проявів конфлікту інтересів не може входити особа, яка оскаржує та дії якої оскаржено у зверненні;
  - комісія приймає рішення щодо заходів з приводу отриманого звернення протягом десяти робочих днів з моменту його отримання.

#### **4. ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ В ОСВІТНЬОМУ СЕРЕДОВИЩІ**

4. 1. Порядок розгляду звернень щодо вирішення конфліктних ситуацій, пов'язаних з оцінюванням знань та навчальних досягнень здобувачів освіти:
  - для розгляду звернень або скарг здобувача освіти щодо проблем, які виникли під час підсумкового семестрового контролю, розпорядженням завідувача відділення створюється апеляційна комісія не пізніше наступного робочого дня після подання звернення або скарги;
  - апеляційна комісія розглядає звернення здобувача освіти не пізніше п'яти робочих днів після його подання;
  - результати апеляційного звернення або скарги повідомляють здобувачеві освіти відразу після прийняття рішення, про що здобувач освіти та члени апеляційної комісії підписують відповідний протокол.
4. 2. Здобувачі освіти коледжу мають можливість ініціювати зміну викладача освітнього компонента з причини незадоволення процесом та результатом викладання або особистої неприязні з боку викладача.
4. 3. Порядок розгляду звернень здобувачів освіти щодо зміни викладача освітнього компонента:
  - академічна група подає на ім'я голови циклової комісії, або завідувача відділення, або заступника керівника з навчальної роботи, або керівника коледжу вмотивоване, з докладним поясненням причин звернення щодо зміни викладача освітнього компонента, яке має бути ухвалене на зборах академічної групи за підтримки щонайменше двох третіх від повного складу групи;
  - керівником коледжу за необхідності створюється комісія з розгляду звернення академічної групи щодо зміни викладача освітнього компонента, склад якої формується залежно від конкретної ситуації;

- комісія приймає рішення щодо заходів з приводу отриманого звернення протягом десяти робочих днів з моменту його отримання.

## **5. ПРОТИДІЯ РАСОВІЙ, РЕЛІГІЙНІЙ ТА ГЕНДЕРНІЙ ДИСКРИМІНАЦІЇ**

5. 1. Будь-які прояви дискримінації та утиску є неприпустимими в освітньому середовищі коледжу.
5. 2. При отриманні даних щодо випадків дискримінації або утиску в коледжі здобувач освіти або працівник коледжу має можливість подати звернення з метою вирішення ситуації на ім'я керівника коледжу.
5. 3. Порядок розгляду звернень щодо випадків дискримінації та утиску:
  - керівником коледжу створюється постійна або тимчасова комісія з розгляду звернень щодо випадків дискримінації в коледжі, склад якої формується залежно від конкретної ситуації;
  - звернення, що надходять до «Скриньок довіри», передаються представником психологічної служби на розгляд комісії з розгляду звернень щодо випадків дискримінації;
  - комісія ухвалює рішення щодо заходів з приводу отриманого звернення протягом десяти робочих днів з моменту його отримання;
  - при отриманні даних, що підтверджують випадок дискримінації або утиску в освітньому середовищі коледжу, комісія приймає відповідні рішення, надає пропозиції керівнику коледжу та сприяє наданню матеріалів до правоохоронних органів.

## **6. ПРОТИДІЯ СЕКСУАЛЬНИМ ДОМАГАННЯМ ТА ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ У МІЖСОБИСТІСНИХ СТОСУНКАХ СУБ'ЄКТІВ ОСВІТЬНОГО СЕРЕДОВИЩА**

6. 1. Будь-які вияви сексуальних домагань є неприпустимими в освітньому середовищі коледжу.
6. 2. При отриманні даних щодо випадків сексуальних домагань в коледжі здобувач освіти або працівник коледжу має право подати звернення на ім'я керівника коледжу з метою вирішення ситуації.
6. 3. Здобувач освіти або працівник коледжу має право звернутися безпосередньо до правоохоронних органів, суду та інших уповноважених органів.
6. 4. Порядок розгляду звернень щодо випадків сексуальних домагань:
  - керівником коледжу створюється тимчасова комісія з розгляду звернення;
  - склад комісії формується залежно від конкретної ситуації;
  - комісія приймає рішення щодо заходів з приводу отриманого звернення протягом десяти робочих днів з моменту його отримання;
  - при отриманні даних, що підтверджують випадок сексуального домагання в освітньому середовищі коледжу, комісія приймає відповідні рішення і сприяє передачі матеріалів до правоохоронних органів за їх запитом.
6. 5. Подання та розгляд заяв про випадки булінгу здійснюється згідно з порядком подання та розгляду заяв про випадки булінгу у коледжі.

6. 6. Для отримання допомоги у розв'язанні конфлікту в міжособистісних стосунках здобувач освіти або працівник подає звернення до голови студентської ради, або голови первинної профспілкової організації студентів, або голови циклової комісії, або керівника коледжу.
6. 7. Голова циклової комісії або керівник коледжу вживає заходів щодо розв'язання конфлікту в міжособистісних стосунках чи конфліктної ситуації особисто або призначає особу, відповідальну за аналіз конфліктної ситуації з числа працівників коледжу.
6. 8. За результатами аналізу конфліктів або конфліктних ситуацій особа, відповідальна за вирішення конфлікту, надає письмові пропозиції адміністрації коледжу щодо оптимізації умов здійснення освітнього процесу та управління освітнім середовищем коледжу задля уникнення подібних ситуацій.

## **7. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ**

7. 1. Положення про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій у Чортківському гуманітарно - педагогічному фаховому коледжі імені Олександра Барвінського є локальним нормативно-правовим актом, що перебуває у вільному доступі для здобувачів освіти, працівників коледжу та всіх зацікавлених осіб.
7. 2. Положення затверджується рішенням педагогічної ради коледжу та вводиться в дію наказом керівника коледжу.
7. 3. Зміни та доповнення до Положення можуть бути внесені за рішенням педагогічної ради коледжу.

## Журнал реєстрації пропозицій, заяв і скарг

| № з/п | Дата реєстрації | Дані про заявника (якщо вказані у зверненні) | За допомогою якого засобу зв'язку отримано | Порушені питання (короткий зміст) | Виконавець, термін виконання | Дата відповіді, прийняте рішення |
|-------|-----------------|--|--|-----------------------------------|------------------------------|----------------------------------|
|       |                 |  |  |                                   |                              |                                  |
|       |                 |  |  |                                   |                              |                                  |