МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Фаховий коледж інженерії, управління та землевпорядкування
Державного некомерційного підприємства
«Державний університет «Київський авіаційний інститут»

ЗАТВЕРДЖУЮ
В. о. директора коледжу
_____ **Ніна ГРИШКО**
«14» 02 2025

ПОЛОЖЕННЯ
про врегулювання конфліктів у діяльності співробітників та студентів
у Фаховому коледжі інженерії, управління та землевпорядкування Державного некомерційного підприємства «Державний університет «Київський авіаційний інститут»

ПОГОДЖЕНО
Студентською радою коледжу
Протокол № 7 від 13.02.2025

Ухвалено на засіданні
Педагогічної ради коледжу
Протокол № 4 від 26.02.2025

Введено в дію наказом
В. о. директора коледжу
від 27.02.2025 № 20-09

КИЇВ

ЗМІСТ

1. Загальні положення 3
2. Загальні засади запобігання Конфліктним ситуаціям……..4
3 .Відповідальність та шляхи попередження конфліктних ситуацій у коледжі…7
4. Вирішення та розв’язання конфліктної ситуації……..8
5. Комісія з врегулювання конфліктних ситуацій…….8
6. Процедури врегулювання конфліктних ситуацій……..……10
7. Моніторинг проведеної роботи щодо врегулювання конфліктних ситуацій...12
8. Прикінцеві положення 12

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1 Положення про врегулювання конфліктів у діяльності співробітників та студентів у Фаховому коледжі інженерії, управління та землевпорядкування Державного некомерційного підприємства «Державний університет «Київський авіаційний інститут» (далі – Положення) розроблене згідно з Конституцією України, Кодексом законів про працю України, Законами України «Про фахову передвищу освіту», «Про вищу освіту», «Про освіту», «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», Декларації прав людини ООН, Правил внутрішнього трудового розпорядку, Положення у Фаховому коледжі інженерії, управління та землевпорядкування Державного некомерційного підприємства «Державний університет «Київський авіаційний інститут», наказів та розпоряджень директора, інших актів чинного законодавства.

1.2 Положення розроблене для запобігання конфліктних ситуацій серед усіх працівників та здобувачів фахової передвищої, вищої освіти у Фаховому коледжі інженерії, управління та землевпорядкування Державного некомерційного підприємства «Державний університет «Київський авіаційний інститут» (далі – Коледж) і регламентує застосування заходів щодо забезпечення прозорого процесу, спрямованого на вирішення конфліктних ситуацій та проблем в найкоротші терміни, описує процедури виявлення та попередження конфліктних ситуацій, алгоритм дій у зв'язку із встановленням конфліктних ситуацій та способи їх врегулювання.

1.3 Положення визначає політику та процедури застосування заходів з врегулювання конфліктів та суперечок, що можуть виникати у співробітників та студентів Коледжу і спрямоване на створення в колективі особливої дружньої атмосфери, побудованої на повазі до загальнолюдських цінностей.

1.4 Положення обґрунтовує стратегію запобігання конфліктним ситуаціям суб'єктів освітнього процесу у Коледжі.

1.5 Для реалізації цілей Положення використовуються такі терміни:

Конфлікт (лат. conflictus — зіткнення, сутичка) — зіткнення протилежних інтересів і поглядів, напруження і крайнє загострення суперечностей, що приводить до активних дій, ускладнень, боротьби та супроводжується складними ситуаціями.

Конфліктна ситуація – це суперечливі позиції сторін з будь-якого приводу, прагнення до протилежних цілей, використання різних засобів по їх досягненню, розбіжність інтересів, бажань та ін.; або ситуація, що становить перешкоду для досягнення поставленої мети хоча б одного з учасників взаємодії.

Суперечка (спір) — словесне змагання; обговорення чого-небудь двома або кількома особами, в якому кожна зі сторін відстоює свою думку, свою правоту.

Сторони конфлікту або суперечки – учасники процесу, без яких продовження процесу конфлікту або суперечки не є можливим.

Академічна етика – сукупність етичних принципів та правил, визначених законом, якими мають керуватися суб'єкти освітнього процесу та освітнього середовища Коледжа.

Академічний етикет – правила взаємодії і поведінки суб'єктів освітнього процесу та освітнього середовища Коледжу в процесі спільної діяльності та спілкування.

Дискримінація – ситуація, за якої особа та/або група осіб за їх 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 правом і свободою 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.

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 та/або такою особою стосовно інших учасників освітнього процесу, внаслідок чого могла бути чи була заподіяна шкода психічному або фізичному здоров'ю потерпілого.

1.6 Суб'єкти освітнього середовища Коледжу при здійсненні своєї діяльності мають дотримуватися таких основних принципів та цінностей: академічна свобода, чесність, порядність, справедливість, взаємна довіра, компетентність, професіоналізм, відповідальність, доброчесність, повага до людської гідності, свобода особистої недоторканності, взаємоповага, повага до приватного життя та захисту персональних даних учасників конфліктної ситуації та інші.

1.7 Застосування цього Положення не виключає можливості застосування інших норм чинного законодавства щодо захисту особою її прав і законних інтересів

2. ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТНИМ СИТУАЦІЯМ

2.1. Конфліктні ситуації у закладі фахової передвищої освіти виникають між:

- здобувачами фахової передвищої, вищої освіти та адміністрацією;

-здобувачами фахової передвищої, вищої освіти і викладачами як стороною, що дає завдання і контролює їх виконання;

- трудовим колективом й адміністрацією;

- трудовим колективом і профспілковим комітетом;

- адміністрацією й профкомом;

- здобувачами фахової передвищої, вищої освіти;

- працівниками;

- працівниками і директором.

2.2. Можливі причини конфліктів між суб'єктами освітнього середовища Коледжу:

- інновації, що втілюються у Коледжі;

- неоднозначне розуміння прав і обов'язків;

- невиконання вимог організації освітнього процесу;

- недостатній рівень інформованості;

- удосконалення системи документообігу;

- підвищення вимог до забезпечення якості організації освітнього процесу;

- створення вузьких часових меж для виконання розпоряджень, наказів;

- некоректний добір персоналу;

- відмова від врахування минулого досвіду в окремих напрямах організації роботи фахової передвищої, вищої освіти;

- недостатній рівень кваліфікації тощо.

2.3. Дії та способи для запобігання конфліктної ситуації:

- зберігати самовладання, витримку;

- дотримуватися психологічної культури, толерантності;

- надати можливість супернику (учаснику конфлікту, конфліктанту) чітко й аргументовано висловити власну позицію;

- чітко сформулювати суть, причину конфлікту і кінцевий результат, прийнятні для обох сторін;

- не вступати в суперечку, не переходити на оцінку суб'єкта як особистості;

- з'ясувати пункти перетину інтересів обох сторін конфліктної ситуації;

- визначити найгостріші суперечності для обох конфліктуючих сторін;

- визначити прийнятні для конфліктуючих сторін компромісні варіанти вирішення конфліктної ситуації шляхом взаємних поступок;

- прийняти пропозицію і домовитися про майбутнє;

- у разі виявлення помилок (інформативних, поведінкових, ціннісних, професійних тощо) гідно їх визнати;

- намагатися підтримувати баланс ділових стосунків у конструктивних межах.

2.4. Шляхи попередження конфліктних ситуацій у Коледжі:

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

- відкритість діяльності Коледжу, постійне інформування працівників про його результати і цілі діяльності; гласність і колегіальність, доведення виробничих 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 Коледжу;

- розробка чітких посадових інструкцій, які виключають плутанину і безвідповідальність;

- довіра у взаємовідносинах здобувачів фахової передвищої, вищої освіти, працівників, членів колективу та підрозділів;

- обґрунтована вимогливість до підлеглих у виконанні ними трудової і виробничої дисципліни;

- справедлива винагорода за працю (моральне і матеріальне заохочення);

- постійна турбота про задоволення потреб та інтересів здобувачів фахової передвищої, вищої освіти, працівників Коледжу;

- дотримання принципу соціальної справедливості в будь-яких рішеннях, що стосуються інтересів колективу й особистості;

- формування у працівників та здобувачів Коледжу високої психолого-педагогічної культури спілкування та інше;

- пріоритетність інтересів здобувачів фахової перед вищої, вищої освіти, дотримання вимог студентоцентрованого навчання і виховання.

2.5. З метою попередження конфліктних ситуацій у Коледжі директор, заступники директора, завідувачі відділень, класні керівники академічних груп зобов’язані:

- створювати сприятливий соціально-психологічний клімат у колективі;

- при спілкуванні з підлеглими та здобувачами фахової передвищої, вищої освіти бути завжди компетентними, організованими, принциповими, чесними, справедливими, вимогливими, проявляти доброзичливість й терпимість, з повагою ставитися до особистого життя підлеглого / здобувача фахової передвищої, вищої освіти, уникати порад у цій області;

- проводити педагогічні бесіди зі здобувачами фахової передвищої, вищої освіти та (за потреби) забезпечувати надання їм психологічної підтримки за допомогою психолога;

- встановлювати довірливі стосунки у взаємовідносинах з підлеглими та здобувачами фахової передвищої, вищої освіти;

- створювати об’єктивні умови нейтралізації особистих причин виникнення конфліктних ситуацій, а саме дотримуватися принципу соціальної справедливості в рішеннях, які стосуються інтересів особистості працівника, викладача, здобувача фахової передвищої, вищої освіти.

2.6. У випадку виникнення ситуації, яка може привести до конфлікту, директор, заступники директора, завідувачі відділень, практичний психолог, соціальний педагог Коледжу, класні керівники академічних груп мають своєчасно виявляти її та вчасно реагувати. Якщо самотужки неможливо утримати ситуацію під контролем та врегулювати конфлікт, розглянути зазначену ситуацію з фахівцями та відповідними особами у конструктивних межах.

2.7. Директор, завідувачі відділень, практичний психолог, соціальний педагог, класні керівники академічних груп мають конструктивно вирішувати конфліктні ситуації «викладач – здобувач фахової передвищої, вищої освіти» за допомогою стратегії співробітництва та компромісу, мінімізації негативних емоцій опонентів, у розрахунку на високі моральні та професійні якості викладача тощо.

3. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ТА ШЛЯХИ ПОПЕРЕДЖЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ У КОЛЕДЖІ

3.1. Обов’язками працівників Коледжу стосовно конфліктних ситуацій є:

- інформування (проведення бесід, психологічних тренінгів щодо запобігання, виявлення та врегулювання конфліктних ситуацій);

- запобігання (директору попереджати виникнення конфліктних ситуацій, своєчасно виявляти їх та інформувати адміністрацію Коледжу);

- урегулювання (створення тимчасових спеціальних комісій із залученням практичного психолога, юриста та представників профспілкового органу, які зобов’язані в 10-денний термін вивчити питання та підготувати висновки, запропонувати проекти рішень);

- утримання від будь-яких дій або рішень до часу оприлюднення висновків тимчасової комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації в Коледжі.

3.2. Основними методами реагування на конфліктні ситуації директором є:

- бесіда з конфліктуючими сторонами з метою визначення причин та сутності конфліктної ситуації;

- ініціювання створення тимчасової комісії для вирішення конкретної 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 тимчасової спеціальної комісії та запропоновані проекти рішень;

- контроль за дотриманням запропонованих висновків та рішень тимчасової комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації в Коледжі.

3.3. Способи вирішення конфліктних ситуацій:

- адміністративний (попередження, догана, звільнення, переведення на іншу ділянку роботи, рішення суду, виключення з числа здобувачів фахової передвищої, вищої освіти та ін.;) згідно з Конституцією України, Кодексом законів про працю, Законом України «Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)», Правилами внутрішнього трудового розпорядку Коледжу»;

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

4. ВИРІШЕННЯ ТА РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТНОЇ СИТУАЦІЇ

4.1. Основні стратегії розв'язання конфліктної ситуації:

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

4.2. Шляхи вирішення конфліктних ситуацій:

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

4.3. Засобами розв'язання конфлікту є:

- усунення причин конфлікту, подолання образу «ворога», що склався у конфліктуючих сторін;

- зміна вимог однієї зі сторін, якщо опонент йде на певні поступки;

- консенсус, що є згодою значної більшості учасників конфлікту щодо його головних питань.

5. КОМІСІЯ З ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

5.1 . Для вирішення питань щодо врегулювання конфліктних ситуацій у Коледжі діє Комісія з врегулювання конфліктних ситуацій (далі – Комісія), яка є постійно діючим робочим органом.

5.2 . Склад Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій затверджується наказом директора Коледжу на початку навчального року. Члени Комісії працюють на громадських засадах.

5.3. Комісія з врегулювання конфліктних ситуацій зобов’язана у своїй роботі дотримуватися засад поваги до приватного життя та захисту персональних даних учасників конфліктної ситуації. За необхідності Комісія надає консультативну підтримку студентському самоврядуванню та здобувачам освіти.

5.4. Засідання Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій проводить її голова, або, за його дорученням, заступник голови.

5.5. Питання, що обговорюються під час засідань оформлюються протоколами, які підписують головуючий та секретар Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій.

5.6. Документальний супровід діяльності Комісії Коледжу здійснює секретар Комісії.

5.7. Комісія Коледжу скликається секретарем Комісії, який повідомляє членів Комісії та запрошених осіб про дату і місце проведення засідання.

5.8. Сторони конфлікту запрошуються секретарем Комісії на засідання Комісії Коледжу в обов’язковому порядку. Відсутність однієї або обох сторін конфлікту на засіданні Комісії не є підставою для скасування її засідання.

5.9. Засідання Комісії вважається дійсними у разі присутності на ньому не менше 2/3 її членів.

5.10. Рішення Комісії приймається відкритим голосуванням та вважається прийнятим, якщо за нього проголосували більше 50 % присутніх на засіданні членів Комісії.

5.11. За результатами розгляду справи та з’ясування всіх об’єктивних обставин Комісія впродовж трьох робочих днів готує письмовий висновок, який складається з наступних частин:

- вступна частина, де зазначається дата та місце складання висновку, учасники процедури розгляду питання і зміст, описова частина містить інформацію по суті питання, що було розглянуто Комісією;

- мотивувальна частина, де зазначаються обставини та докази, які Комісія взяла до уваги;

- резолюція містить рекомендації для прийняття остаточного рішення директором Коледжу.

5.12. Результати засідань Комісії оформляються секретарем Комісії у формі протоколів, які підписуються секретарем і головою Комісії. В протоколі зазначається рішення Комісії та його виконавці.

5.13. У разі, якщо будь-який член Комісії не погоджується з висновком, йому надається право викладення окремої думки, що є невід’ємною частиною висновку.

5.14. Рішення комісії доводиться до відома сторін конфлікту та виконавців та є обов'язковим до виконання. Особу, стосовно якої розглядалось питання, ознайомлюють із висновком Комісії під підпис.

5.15. Комісія у своїй роботі керується нормами чинного законодавства, нормативними документами Коледжу та цим Положенням.

5.16. Якщо у голови або члена Комісії існує конфлікт інтересів по відношенню до якоїсь із сторін конфліктної ситуації, вони не беруть участь у засіданні та прийнятті рішення щодо цієї конфліктної ситуації.

6. ПРОЦЕДУРИ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

6.1. Для вирішення конфліктних ситуацій, у Коледжі передбачено два способи їх врегулювання – формальний та неформальний.

6.2. Якщо працівники та/або здобувачі фахової передвищої, вищої освіти Коледжу вважають, що було порушено їхні права і немає можливості залагодити конфлікт методом переговорів, вони можуть подати скаргу до Комісії.

6.3. Скарга подається до Комісії у письмовій формі (в паперовому вигляді до канцелярії Коледжу або в електронному на офіційну пошту Коледжу). Зміст скарги повинен містити таку інформацію: опис порушення права особи, зазначення часу, коли відбулося порушення, факти і можливі докази, що підтверджують скаргу, прізвище, ім'я та по батькові скаржника, його групу/посаду і контактний номер телефону.

6.4. Скарги, оформлені з порушенням вимог п. 6.3. даного Положення щодо зазначення прізвища, імені та по батькові скаржника не розглядаються.

6.5. Після отримання та реєстрації скарги директор формує склад тимчасової комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації відповідно до вимог п.5.6. даного Положення.

6.6. Після отримання скарги Комісією та проведення консультації з представником Комісії, скаржник має право обрати один із способів врегулювання конфліктної ситуації: неформальний або формальний.

6.6.1. Неформальна процедура. Після реєстрації скарги (заяви про конфліктну ситуацію), Комісія (представник Комісії) вивчає скаргу, отримує у разі необхідності у письмовій формі від скаржника уточнення та додаткові деталі, пов'язані із конфліктною ситуацією, зокрема дата, місце, час, особи, залучені до ситуації, свідки тощо та призначає дату проведення спільної зустрічі зі сторонами конфлікту, що не може перевищувати 10 календарних днів з моменту отримання скарги.

У визначену дату Комісія для вирішення конкретної конфліктної ситуації проводить зустріч з учасниками конфліктної ситуації (скаржником, відповідачем (потенційним порушником).

Комісія для вирішення конкретної конфліктної ситуації вивчає скаргу, надає консультації обом сторонам конфлікту, пропонує способи вирішення конкретної конфліктної ситуації, які не передбачають прийняття дисциплінарних рішень керівництва Коледжу.

У випадку, якщо конфліктну ситуацію вдалось врегулювати за взаємною згодою сторін, конфлікт вважається вирішеним неформально і врегульованим. На вимогу сторін конфлікту спільне рішення оформлюється у письмовій формі. Примірник такого рішення зберігається в Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій.

У разі неможливості присутності однієї зі сторін без поважної причини – зустріч проводиться без неї.

6.6.2. Формальна процедура врегулювання конфліктної ситуації здійснюється в разі:

- якщо скаржником 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 скарги обов'язково інформує керівництво Коледжу. Протягом 10 робочих днів проводиться засідання Комісії, де вирішується, чи належить розгляд скарги до компетенції Комісії, отримуються, в разі необхідності, у письмовій формі від сторін конфлікту уточнення та додаткові деталі, пов'язані із конфліктною ситуацією. Зокрема, дата, місце, час, особи, залучені до ситуації, свідки тощо.

Комісія призначає дату (дати) проведення засідання (засідань) за участі сторін конфлікту, що має відбутися протягом 30 календарних днів з моменту отримання скарги. На засідання запрошуються: скаржник, відповідач (потенційний порушник), свідки та інші особи, які можуть надати необхідну інформацію.

Термін розгляду може бути продовжено не більше ніж на 15 днів, з прийняттям відповідного рішення Комісії. За необхідності Комісія може запитувати додаткову інформацію, а також звертатися за консультацією та / або інформацією до працівників Коледжу, які є незацікавленими особами у ситуації, що розглядається.

За результатами проведення формальної процедури врегулювання конфліктної ситуації у письмовій формі оформлюється рішення, яке підписують всі члени Комісії та сторони конфлікту, кожна з яких отримує примірник рішення.

6.7. У разі, якщо конфліктна ситуація стосується неповнолітньої особи, Комісія обов'язково проводить зустріч з батьками (законними представниками) неповнолітньої особи та запрошує їх на засідання.

6.8. На підставі рішення Комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації керівництво Коледжу вживає відповідні заходи, передбачені та дозволені законодавством України.

6.9. Примірник рішення та матеріали процедури вирішення конфлікту зберігаються у Комісії 5 років.

6.10. Застосування даного Положення не виключає можливості застосування норм чинного законодавства України щодо захисту особою своїх прав.

7. МОНІТОРИНГ ПРОВЕДЕНОЇ РОБОТИ ЩОДО ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

Щорічно до 20 грудня поточного року Комісія готує та оприлюднює для колективу Коледжу щорічний звіт про свою діяльність (в т.ч. подає його директорові Коледжу), який містить такі дані:

- узагальнені дані про кількість скарг (загальна інформація та в розрізі окремих конфліктних ситуацій) і аналіз питань, які були порушені в скаргах;
- проведені заходи щодо попередження конфліктних ситуацій, тренінги, навчання щодо попередження конфліктних ситуацій та ін.

8. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

8.1 Дане Положення погоджується зі Студентською радою Коледжу, ухвалюється Педагогічною радою та вводиться в дію Наказом директора Коледжу.

8.2. Зміни та доповнення до даного Положення оформлюються шляхом викладання його в новій редакції та затверджуються в тому ж порядку, що й саме Положення.

8.3 Коледж забезпечує публічний доступ до тексту Положення через власний офіційний сайт.