

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ВІДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ  
«ЗАПОРІЗЬКИЙ ЕЛЕКТРОТЕХНІЧНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ  
НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ «ЗАПОРІЗЬКА ПОЛІТЕХНІКА»

ЗАТВЕРДЖЕНО

Протокол засідання  
педагогічної ради ВСП «ЗЕФК  
НУ «Запорізька політехніка»



24.05.2022 № 7

Голова педагогічної ради

Євген РЯБЕНКО Євген РЯБЕНКО

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**ПРО ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ**  
**У ВІДОКРЕМЛЕНОМУ СТРУКТУРНОМУ ПІДРОЗДІЛІ**  
**«ЗАПОРІЗЬКИЙ ЕЛЕКТРОТЕХНІЧНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ**  
**НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ «ЗАПОРІЗЬКА ПОЛІТЕХНІКА»**

## 1 Загальні положення

1.1. Положення щодо врегулювання конфліктних ситуацій у Відокремленому структурному підрозділі «Запорізький електротехнічний фаховий коледж Національного університету «Запорізька політехніка» (далі – Коледж) спрямоване на створення в колективі особливої морально-інтелектуальної атмосфери, побудованої на повазі до загальнолюдських цінностей; формування творчої особистості як носія високої культури та стійких моральних принципів.

1.2. Положення розроблене для запобігання конфліктних ситуацій серед усіх учасників освітнього процесу Коледжу та 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 розроблене згідно з Конституцією України, Кодексом законів про працю України, Законами України «Про освіту», «Про фахову передвищу освіту», «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», Декларації прав людини ООН, Правил внутрішнього трудового розпорядку, Положення про Відокремлений структурний підрозділ «Запорізький електротехнічний фаховий коледж Національного університету «Запорізька політехніка» наказів та розпоряджень директора, інших нормативних документів.

1.4. Положення обґрунтовує стратегію запобігання конфліктним ситуаціям між учасниками освітнього процесу Коледжу.

1.5. Для реалізації цілей Положення використовуються такі терміни:

- **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;

- **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;

- **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 існуюча або уявна проблема, що є основою конфліктної ситуації;

- **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;

- **сексуальні домагання** – дії сексуального характеру, виражені словесно (погрози, залякування, непристойні зауваження) або фізично (доторкання, поплескування), що принижують чи ображають осіб, які перебувають у відносинах освітнього, трудового, службового, матеріального чи іншого підпорядкування;

- **мобінг (знуцання)** – систематичне цькування, психологічний терор, форми зниження авторитета, форма психологічного тиску у вигляді цькування співробітника у колективі, зазвичай з метою його звільнення;

- **кібермобінг (кібербулінг)** – поняття групового булінгу, під яким розуміються умисні образи, погрози і повідомлення іншим даних, що компрометують особу у колективі, за допомогою сучасних засобів мобільної комунікації, як правило, протягом тривалого періоду часу. Кібермобінг здійснюється в кіберпросторі через інформаційно-комунікаційні канали і засоби. У тому числі в Інтернеті: за допомогою електронної пошти, програм для обміну повідомленнями в соціальних мережах, а також через розміщення на відеопорталах непристойних відеоматеріалів, або за допомогою мобільного телефону (наприклад, за допомогою SMS-повідомлень або «докучливих» дзвінків).

1.6. 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 Коледжі можуть виникати між:

- здобувачами освіти та адміністрацією;
- здобувачами освіти і викладачами;
- трудовим колективом й адміністрацією;
- здобувачами освіти;
- працівниками;
- працівниками і керівниками структурних підрозділів тощо.

2.2. З метою попередження конфліктних ситуацій в Коледжі директор, заступники директора, керівники структурних підрозділів, викладачі, класні керівники академічних груп та інші працівники 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 й терпимість, з повагою ставитися до особистого життя підлеглого/здобувача освіти, уникати порад у цій області;

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

- встановлювати довірливі стосунки у взаємовідносинах з підлеглими та здобувачами 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 освіти.

2.3 У випадку виникнення ситуації, яка може привести до конфлікту, директор, його заступники, керівники структурних підрозділів, класні керівники академічних груп, викладачі, інші працівники 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.

2.4 Адміністрація Коледжу, керівники структурних підрозділів, класні керівники 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.

### **3 Комісія з врегулювання конфліктних ситуацій**

3.1 Для вирішення питань щодо врегулювання конфліктних ситуацій, включаючи випадки дискримінації, булінгу та всіх проявів насильства, в тому числі сексуального характеру, в Коледжі діє Комісія з врегулювання конфліктних ситуацій, яка є постійно діючим робочим органом.

3.2 Склад Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій затверджується наказом директора Коледжу.

3.3 Склад комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації формується розпорядженням директора коледжу та складається не менш ніж з 5 членів Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій у тому числі юрисконсульта, керівника структурного підрозділу/класного керівника групи працівник/здобувач освіти якого є скаржником.

3.4 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, структурним підрозділам Коледжу.

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

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

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

3.8 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.

3.9 Засідання Комісії Коледжу вважається правомочним у разі присутності на ньому не менше 2/3 її членів.

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

3.11 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 та зміст заяви;

- 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.

3.12 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 розпис.

3.13 Комісія у своїй роботі керується нормами чинного законодавства, нормативних документів Коледжу та цим Положенням.

#### **4 Процедури врегулювання конфліктних ситуацій**

4.1 Для вирішення конфліктних ситуацій в Коледжі передбачено два способи їх врегулювання – формальний та неформальний.

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

4.3 Скарга/заява подається до Комісії у письмовій формі (в паперовому вигляді до канцелярії Коледжу або в електронному – на пошту). Зміст скарги/заяви 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.

4.4 Скарги/заяви, оформлені з порушенням вимог п. 4.3. даного Положення щодо зазначення прізвища, імені та по батькові скаржника не розглядаються.

4.5 Скаргу/заяву може бути подано протягом 30 днів з дня виявлення діяння або з дня, коли стало відомо про його вчинення.

4.6 Після отримання та реєстрації скарги/заяви директор формує склад тимчасової комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації відповідно до вимог п.3.3 даного Положення.

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

4.7.1 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 разі, якщо конфліктну ситуацію вдалось врегулювати за взаємною згодою сторін, конфлікт вважається вирішеним неформально і врегульованим. Про даний факт Комісія інформує директора у своєму висновку. На вимогу сторін конфлікту спільне рішення оформлюється у письмовій формі. Примірник такого рішення зберігається в Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій 5 років. У разі неможливості присутності однієї зі сторін без поважної причини – зустріч проводиться без неї.

4.7.2 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.

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

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

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

4.11 Комісія щорічно готує звіт про свою діяльність та подає його директорові Коледжу. Звіт містить такі дані:

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


## 5 Прикінцеві положення


5.1 Положення затверджується рішенням педагогічної ради Коледжу та вводиться в дію наказом директора.

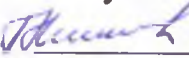
5.2 Зміни та доповнення до Положення можуть бути внесені за рішенням педагогічної ради Коледжу.


Заступник директора з НВР

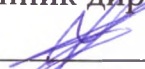
Олена ШАПОВАЛОВА


Заступник директора з НР  
 Ірина ЗАХАР'ЄВА  
24.05.2022

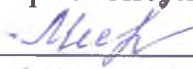
Голова ППО співробітників та викладачів  
 Юлія ХОМЕНКО  
24.05.2022

Заступник директора з ВН  
 Олександр НАЗАРОВ  
24.05.2022

Голова студентської ради  
 Катерина ЗАХАРЧЕНКО  
24.05.2022

Заступник директора з АГР  
 Іван АРМАШ  
24.05.2022

Голова профбюро студентів  
 Андрій ЧУМАЧЕНКО  
24.05.2022

Юрисконсульт (провідний)  
 Марія КОНДРАШОВА  
24.05.2022