



ХМЕЛЬНИЦЬКА ОБЛАСНА РАДА
ЧЕМЕРОВЕЦЬКИЙ МЕДИЧНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ



Зведено в дію
наказом директора
07.06.2021р. № 91

**ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ПОРЯДОК ЗАПОБІГАННЯ І
ВРЕГУЛЮВАННЯ
КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ В
ДІЯЛЬНОСТІ УЧАСНИКІВ
ОСВІТНЬОГО ПРОЦЕСУ
ЧЕМЕРОВЕЦЬКОГО
МЕДИЧНОГО ФАХОВОГО
КОЛЕДЖУ**

ЗАТВЕРДЖЕНО

*Педагогічною радою коледжу
протокол №17 від 07.06.2021р.*

*Чемерівці
2021р*

Положення про порядок запобігання і врегулювання конфліктних ситуацій в діяльності учасників освітнього процесу Чемеровецького медичного фахового коледжу / Шерстюк П.Я., Уланівська А.В., Гадзіна Н.В., Цибульська О.В.- Чемерівці: ЧМФК, 2021, 11 ст.

УКЛАДАЧІ:

- Шерстюк П.Я. – кандидат медичних наук, викладач-методист, викладач вищої кваліфікаційної категорії, директор коледжу;*
- Уланівська А.В. - викладач вищої кваліфікаційної категорії, заступник директора з навчальної роботи;*
- Гадзіна Н.В. – викладач-методист, викладач вищої кваліфікаційної категорії, викладач основ правознавства;*
- Цибульська О.В. – юрисконсульт коледжу.*

I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про порядок запобігання і врегулювання конфліктних ситуацій в діяльності учасників освітнього процесу Чемеровецького медичного фахового коледжу (далі - Положення) розроблено на підставі законів України «Про запобігання корупції», «Про освіту», «Про фахову передвищу освіту», «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків», Методичних рекомендацій щодо запобігання та врегулювання конфлікту інтересів, затверджених рішенням Національного агентства з питань запобігання корупції від 29.09.2017 №839 і визначає шляхи врегулювання конфлікту інтересів під час здійснення ними службових обов'язків та повноважень.

1.2. Положення застосовується під час працевлаштування, трудових відносин, оплати праці, освітнього процесу в Чемеровецькому медичному фаховому коледжі (далі - Коледжі).

1.3. З метою попередження конфліктних ситуацій, запобігання та протидії корупції в Коледжі затверджене Положення по запобігання корупції, яке є комплексом правил, стандартів і процедур щодо виявлення, протидії та запобігання корупції у діяльності юридичної особи.

1.4. Адміністрація та керівництво структурних 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'язаних із сексуальними домаганнями, дискримінацією та корупцією.

1.5. У Положенні використовуються основні поняття щодо конфліктних ситуацій. *(ДОДАТОК 1)*.

1.6. Застосування даного Положення не виключає можливість застосування норм чинного законодавства щодо захисту особою її прав.

II. ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

2.1. Шляхи попередження конфліктних ситуацій:

- планування соціального розвитку колективу: створення належних умов праці, можливості підвищення кваліфікації, умови для кар'єрного зростання, організація відпочинку;
- гласність і колегіальність, доведення завдань до розуміння кожним членом колективу, визначення пріоритетів розвитку як усього колективу Коледжу, так і окремих його членів;
- відкритість діяльності Коледжу, постійне інформування колективу про результати і цілі діяльності;
- справедлива винагорода за працю (моральне і матеріальне заохочення);

- розробка чітких посадових інструкцій, які виключають плутанину і безвідповідальність;
- довіра у взаємовідносинах здобувачів освіти, працівників, членів колективу та підрозділів;
- обґрунтована вимогливість до підлеглих у виконанні ними трудової і виробничої дисципліни;
- формування у педагогічних працівників та здобувачів освіти високої психолого-педагогічної культури спілкування;
- постійна турбота про задоволення потреб та інтересів здобувачів освіти та працівників;
- дотримання принципу соціальної справедливості в будь-яких рішеннях, що стосуються інтересів колективу й особистості;
- демократичність при прийнятті тих чи інших рішень, що стосуються всіх або окремих членів колективу;
- пріоритетність інтересів здобувачів освіти, дотримання вимог студенто-центрованого 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 їхньої культури спілкування.

2.2. Тактики щодо запобігання появі конфліктних ситуацій на лінії «викладач – студент»:

- *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 у спілкуванні);
- *тактика аутотренінгу* (управління емоціями, зняття напруження, тривожності, саморегуляція, самоспрямування, самонавіювання);
- *тактика стимулювання* (збудження, прагнення до пошуку, дій).

Основні напрямки з попередження конфліктної ситуації:

- створення об'єктивних умов, що перешкоджають виникненню і деструктивному розвитку передконфліктних ситуацій;
- 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 директором коледжу, мінімізація негативних емоцій опонентів, їх високі моральні й професійні якості тощо.

2.3. 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 і 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 самоприниження та з гідністю;
- ✓ прийняти пропозицію і домовитися про майбутнє;
- ✓ намагатися підтримувати баланс ділових стосунків у конструктивних межах.

2.4. Методи реагування на конфліктні ситуації директора Коледжу або керівником структурного підрозділу:

- бесіда з конфліктуючими сторонами з метою визначення причин та сутності конфліктної ситуації;
- ініціювання 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 проєкти рішень;
- контроль за дотриманням запропонованих висновків та рішень комісії.

2.5. Технологія врегулювання конфліктних ситуацій:

- ✓ *інформаційна* (ліквідація дефіциту інформації конфліктної ситуації, вилучення з інформаційного поля помилкової, перекрученої інформації, усунення чуток і т.п.);
- ✓ *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* (рішення кадрових питань, використання методів заохочення та покарання, зміна умов взаємодії).

2.6. Способи вирішення конфліктних ситуацій:

- *адміністративний* (попередження, догана, звільнення, переведення на іншу посаду, рішення суду, виключення з числа здобувачів вищої освіти і т.п.) – згідно з чинним законодавством;
- *педагогічний* (бесіда, переконання, прохання, роз'яснення надання психологічної допомоги і т.п.).

2.6.1. З метою попередження конфліктних ситуацій, запобігання дискримінації та сексуальним домаганням в Коледжі заборонені:

- ✓ дискримінаційні висловлювання (які містять образливі, 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 груп) 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.

2.6.2. 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, інвалідності, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мовними або іншими ознаками).

2.7. Постійний, змінний склад та структурні підрозділи Коледжу повинні дотримуватися у своїй діяльності, публічних висловлюваннях (повідомленнях) та публічних матеріалах засад запобігання та протидії корупції, недискримінації, зокрема гендерної. Постраждалі посадові особи Коледжу повинні письмово повідомити визначеним порядком директора про сексуальні домагання або випадки дискримінації. Постраждалі посадові особи мають можливість звернутися за захистом також і до суду, з позовом про відшкодування матеріальної чи моральної шкоди. Директор 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 законом порядку.

ІІІ. ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТУ ІНТЕРЕСІВ

3.1. Відповідно до ст.28 Закону України «Про запобігання корупції» посадові особи, на яких поширюється дія цього Положення, зобов'язані:

- вживати заходів щодо недопущення виникнення реального або потенційного конфлікту інтересів;

- повідомляти не пізніше наступного робочого дня з моменту, коли посадова особа дізналася чи повинна була дізнатися про наявність у неї реального чи потенційного конфлікту інтересів, безпосереднього керівника, а у випадку перебування особи на посаді, яка не передбачає наявності у неї безпосереднього керівника або директора чи органи управління освіти, під час виконання повноважень у якому виник конфлікт інтересів;

- не вчиняти дій та не приймати рішень в умовах реального конфлікту інтересів;

- вжити заходів щодо врегулювання реального чи потенційного конфлікту інтересів.

3.2. Посадові особи Коледжу не можуть прямо чи опосередковано спонукати у будь-який спосіб підлеглих до прийняття рішень, вчинення дій або бездіяльності всупереч закону на користь своїх приватних інтересів або приватних інтересів третіх осіб.

3.3. Директор протягом двох робочих днів після отримання повідомлення про наявність у підлеглої йому особи реального чи потенційного конфлікту інтересів приймає рішення щодо врегулювання конфлікту інтересів, про що повідомляє відповідну особу.

3.4. Якщо посадовій особі стало відомо про наявність конфлікту інтересів в інших посадових осіб Коледжу, їй необхідно повідомити про це свого безпосереднього керівника із зазначенням обставин, при яких вона дізналась про наявність конфлікту інтересів.

3.5. Директор, якому стало відомо про конфлікт інтересів підлеглої йому особи, зобов'язаний вжити передбачені Законом України «Про запобігання корупції» заходи для запобігання та врегулювання конфлікту інтересів такої особи.

IV. ПРОЦЕДУРИ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

4.1. Подання скарги у випадку виникнення конфліктної ситуації.

Якщо працівник або здобувач освіти вважають, що щодо них в Коледжі було порушено їх права, він або вона можуть подати скаргу. Також задля дотримання власних прав особі, яка вважає, що щодо неї мають місце сексуальні домагання, та дискримінація, або корупційні діяння, або інші протиправні дії, рекомендується безпосередньо та невідкладно повідомити особу, яка вчиняє відповідні дії, про необхідність їх негайного припинення.

Скарга подається у 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 скаргу. Скарга може бути подана протягом 30 днів із дня вчинення діяння або з дня, коли повинно було стати відомо про його вчинення. Скарга може бути надана через поштову скриньку, безпосередніх керівників, або надіслана на офіційну електронну поштову скриньку Коледжу.

4.2. Розгляд скарги щодо конфліктної ситуації.

Після резолюції директора заступником з навчальної роботи, в межах компетенції якого знаходиться порушене в скарзі питання, створюється комісія для його розгляду, у склад якої входять: заступник директора з навчальної роботи, завідувач відділення, викладач профільної дисципліни та представник студентського самоврядування.

Після отримання скарги комісією та проведеної консультації особа може обрати наступні способи врегулювання конфліктної ситуації: неформальна процедура; формальна процедура.

4.3.1. Неформальна процедура.

Після реєстрації скарги (заяви про конфліктну ситуацію), комісія (представник комісії) отримує в разі необхідності в письмовій формі від особи уточнюючі 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, який не може перевищувати 10 календарних днів з моменту отримання скарги. У визначену дату комісія проводить зустріч з особою, що поскаржилася, та відповідачем (потенційним порушником). Комісія вивчає скаргу, надає консультації обом сторонам, пропонує способи вирішення ситуації, що виникла у зв'язку з конфліктною ситуацією (які не передбачають прийняття адміністративних/дисциплінарних рішень керівництва Коледжу). У разі досягнення спільного рішення неформальна процедура завершується. На вимогу сторін конфлікту спільне рішення оформлюється у письмовій формі.

4.3.2. Формальна процедура.

Формальний шлях реагування на конфліктну ситуацію здійснюється в разі: якщо особою, що поскаржилася, 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 директора Коледжу. Протягом 10 робочих днів проводиться засідання комісії, на якому вирішується чи розгляд скарги належить до компетенції комісії та отримує в разі необхідності в письмовій формі від сторін конфлікту уточнюючі та додаткові деталі, пов'язані із конфліктною ситуацією, зокрема дата, місце, час, особи, залучені до ситуації, свідки тощо. Комісія призначає дату проведення засідання за участі сторін конфлікту, який не може перевищувати 30 календарних днів з моменту отримання скарги. Протягом 30 календарних днів від дня отримання скарги комісія проводить засідання, на яке запрошуються особа, що поскаржилася, відповідач (потенційний порушник), свідки та інші особи, які можуть надати необхідну інформацію. Строк розгляду може бути продовжено не більше ніж на 30 днів, з прийняттям відповідного рішення комісії. У разі необхідності комісія може запитувати додаткову інформацію, а також звертатися за консультацією та інформацією до працівників Коледжу, які є незацікавленими особами у ситуації, що розглядається. У разі, якщо конфліктна ситуація стосується неповнолітньої особи, комісія обов'язково

проводить зустріч з батьками (законними представниками) неповнолітньої особи та запрошує їх на засідання. Про проведення формальної процедури обов'язково інформують директора. За результатами проведення формальної процедури оформлюється рішення у письмовій формі, яке 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 законодавством, зокрема, винесення догани або звільнення працівника, відрахування здобувача тощо. Примірник рішення та матеріали формальної процедури повинні зберігатися в особовій справі (в архіві).

V. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ НОРМ ЗАКОНОДАВСТВА

5.1. Академічна і юридична (адміністративна, кримінальна, цивільноправова, дисциплінарна) відповідальності за порушення, означені Положенням, визначаються:

- законами України та нормативними документами Коледжу, зазначеними у пункті 1.1. Положення;
- Кодексом законів про працю України, Кримінальним кодексом України, Кодексом України про адміністративні правопорушення, Цивільним кодексом України та ін.

VI. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

6.1. Положення про врегулювання конфліктних ситуацій у Чемеровецькому медичному фаховому коледжі є локальним нормативно-правовим актом, що знаходиться у вільному доступі для здобувачів освіти, співробітників та усіх зацікавлених осіб.

6.2. Положення розглядається і схвалюється рішенням педагогічної ради Коледжу та набирає чинності з моменту схвалення.

6.3. Зміни до Положення можуть бути внесені за рішенням педагогічної ради коледжу у порядку визначеному пунктом 6.2 Положення.

Конфліктна ситуація – це суперечливі позиції сторін за будь-якого приводу, прагнення до протилежних цілей, використання різних засобів для їх досягнення, розбіжність інтересів, бажань тощо.

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

Насильство – застосування силових методів або психологічного тиску за допомогою погроз, свідомо спрямованих на слабких або тих, хто не може чинити опір.

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) – умисне цькування щодо визначеної особи у кіберпросторі, як правило, протягом тривалого періоду часу.

Аутинг – оприлюднення, публічне розголошення інформації про сексуальну орієнтацію або гендерну ідентичність людини без її на те згоди; Аутинг може бути розцінений як порушення права на недоторканність приватного життя і може бути використаний для компрометації людини і нанесення шкоди його репутації.

Академічна недоброчесність – це порушення етичних принципів та визначених законом правил, якими мають керуватися учасники освітнього процесу під час навчання, викладання та провадження наукової (творчої) діяльності з метою забезпечення довіри до результатів навчання або

наукових (творчих) досягнень. (Порушення норм академічної доброчесності визначено ст. 42 Закону України «Про освіту»).

Конфлікт інтересів – ситуація, що характеризується суперечністю між особистим інтересом особи та її формальними обов'язками, що впливає на об'єктивність або неупередженість її поведінки.

Корупція – використання особою, 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 частині першій статті 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.

Потенційний конфлікт інтересів – наявність у особи приватного інтересу у сфері, в якій вона виконує свої службові чи представницькі повноваження, що може вплинути на об'єктивність чи неупередженість прийняття нею рішень, або на вчинення чи не вчинення дій під час виконання зазначених повноважень.

Реальний конфлікт інтересів – суперечність між приватним інтересом особи та її службовими чи представницькими повноваженнями, що впливає на об'єктивність або неупередженість прийняття рішень, або на вчинення чи не вчинення дій під час виконання зазначених повноважень.

Приватний інтерес – будь-який майновий чи немайновий інтерес особи, у тому числі зумовлений особистими, сімейними, дружніми чи іншими позаслужбовими стосунками з фізичними чи юридичними особами, у тому числі ті, що виникають у зв'язку з членством або діяльністю в громадських, політичних, релігійних чи інших організаціях; близькі особи – особи, які спільно проживають, пов'язані спільним побутом і мають взаємні права та обов'язки із суб'єктом, на якого поширюється дія цього Положення (крім осіб, взаємні права та обов'язки яких із суб'єктом не мають характеру сімейних), у тому числі особи, які спільно проживають, але не перебувають у шлюбі, а також - незалежно від зазначених умов - чоловік, дружина, батько, мати, вітчим, мачуха, син, дочка, пасинок, падчерка, рідний брат, рідна сестра, дід, баба, прадід, прабаба, внук, внучка, правнук, правнучка, зять, невістка, тесть, теща, свекор, свекруха, усиновлювач чи усиновлений, опікун чи піклувальник, особа, яка перебуває під опікою або піклуванням згаданого суб'єкта.

Пряме підпорядкування – відносини прямої організаційної або правової залежності підлеглої особи від її керівника, в тому числі через вирішення (участь у вирішенні) питань прийняття на роботу, звільнення з роботи, застосування заохочень, дисциплінарних стягнень, надання вказівок, доручень тощо, контролю за їх виконанням.

