

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДЕПАРТАМЕНТ ОСВІТИ І НАУКИ КИЇВСЬКОЇ ОБЛДЕРЖАДМІНІСТРАЦІЇ
БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ СЕРВІСУ ТА ДИЗАЙНУ

ПОЛОЖЕННЯ

ПРО ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ У БІЛОЦЕРКІВСЬКОМУ ФАХОВОМУ КОЛЕДЖІ СЕРВІСУ ТА ДИЗАЙНУ

ЗАТВЕРДЖЕНО
педагогічною радою
Білоцерківського фахового
коледжу сервісу та дизайну
/протокол № 3 від 22 січня 2025 р. /
Введено в дію Наказом директора
«24» січня 2025 р. № 13



Директор

Алла СТЕПУРА

Біла Церква – 2025

Рекомендовано до друку педагогічною радою Білоцерківського фахового коледжу сервісу та дизайну (*протокол № 3 від 22 січня 2025 р.*)

Положення про врегулювання конфліктів у Білоцерківському фаховому коледжі сервісу та дизайну. Біла Церква: БФКСД, 2025. 10 с.

Положення про врегулювання конфліктів у Білоцерківському фаховому коледжі сервісу та дизайну визначає засади запобігання та вирішення конфліктів серед учасників освітнього процесу. Документ розроблено на основі чинного законодавства України, міжнародних норм та локальних актів Коледжу. Він спрямований на створення безпечного освітнього середовища, дотримання принципів рівності, недискримінації та захисту прав учасників.

Для вирішення конфліктів у Коледжі діє Комісія з врегулювання конфліктів, яка забезпечує об'єктивний розгляд звернень і моніторинг дотримання етичних норм.

ЗМІСТ

I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ.....	4
II. ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТАМ.....	6
III. КОМІСІЯ З ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ.....	7
IV. ПРОЦЕДУРИ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ.....	8

I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про врегулювання конфліктів у Білоцерківському фаховому коледжі сервісу та дизайну (далі – Положення) розроблено відповідно до Конституції України, Кодексу законів про працю України, законів України «Про освіту», «Про фахову передвищу освіту», «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків», «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо протидії булінгу (цькування)» та чинних міжнародних нормативно-правових актів, які ратифіковані Україною у визначеному законодавством порядку, або згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України, зокрема, Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, Конвенції ООН про ліквідацію всіх форм дискримінації щодо жінок,

Статуту Коледжу, Правил внутрішнього трудового розпорядку Коледжу, наказів та розпоряджень директора, інших нормативних документів.

1.2. Положення розроблене з метою забезпечення у Білоцерківському фаховому коледжі сервісу та дизайну (далі – Коледж) захисту прав і інтересів учасників освітнього процесу, сприятливого освітнього середовища, дотримання принципів рівності, недискримінації та поваги до людської гідності учасників освітнього процесу шляхом запобігання конфліктам та забезпечення конструктивного їх вирішення (врегулювання).

1.3. Положення визначає загальні засади із запобігання конфліктним ситуаціям в Коледжі, регламентує процедури попередження та вирішення (врегулювання) конфліктних ситуацій (включаючи конфліктні ситуації, які пов'язані з сексуальними домаганнями, дискримінацією та булінгом, мобінгом).

1.4. У цьому Положенні терміни вживаються в такому значенні:

1.4.1. *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;

1.4.2. *конфліктна ситуація* – це ситуація, що об'єктивно містить явні передумови для конфлікту (передуює конфлікту), провокує ворожі дії, конфлікт;

1.4.3. *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 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;

1.4.4. *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;

1.4.5. *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;

1.4.6. *мобінг (цькування)* – систематичні (повторювані) тривалі умисні дії або бездіяльність роботодавця, окремих працівників або групи працівників трудового колективу, які спрямовані на приниження честі та гідності працівника, його ділової репутації, у тому числі з метою набуття, зміни або припинення ним трудових прав та обов'язків, що проявляються у формі психологічного та/або економічного тиску, зокрема із застосуванням засобів електронних комунікацій, створення стосовно працівника напруженої, ворожої, образливої атмосфери, у тому числі такої, що змушує його недооцінювати свою професійну придатність;

1.4.7. *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;

1.4.8. *учасники освітнього процесу* – педагогічні працівники та інші працівники Коледжу, здобувачі освіти та інші особи, які навчаються в Коледжі.

1.4.9. Інші терміни використовуються відповідно до законодавства України та локальних актів Коледжу.

1.5. В подальшому в тексті Положення під терміном «конфлікт» розуміються у тому числі ситуації, що містять ознаки дискримінації, утиску, булінгу (цькування), мобінгу (цькування) або сексуальних домагань.

1.6. Дія цього Положення не поширюється на випадки, врегульовані Антикорупційною програмою Коледжу та врегульовані іншими нормативними актами Коледжу.

II. ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТАМ

2.1. З метою попередження виникнення конфліктних ситуацій, та запобігання конфліктам (дискримінації, сексуальним домаганням, булінгу (цькуванню) або мобінгу (цькуванню) тощо) в Коледжі адміністрація та куратори академічних груп зобов'язані:

2.1.1. створювати сприятливий соціально-психологічний клімат в колективі, що передбачає формування атмосфери взаємоповаги, довіри та співпраці між усіма членами коледжанської спільноти;

2.1.2. при спілкуванні з учасниками освітнього процесу завжди бути компетентними, організованими, принциповими, чесними, справедливими, вимогливими, проявляти доброзичливість й терпимість, з повагою ставитися до особистого життя *учасника освітнього процесу*;

2.1.3. проводити профілактичні заходи, спрямовані на підвищення рівня обізнаності *учасників освітнього процесу* про конфліктологію (лекції, тренінги, семінари тощо);

2.1.4. проводити педагогічні бесіди з учасниками освітнього процесу та (за потреби) сприяти забезпеченню надання їм психологічної підтримки практичним психологом коледжу;

2.1.5. сприяти розвитку навичок ефективного спілкування та вирішення конфліктів з метою вдосконалення навичок учасників освітнього процесу конструктивно вирішувати конфліктні ситуації;

2.1.6. встановлювати довірчі стосунки у взаємовідносинах учасниками освітнього процесу, запроваджувати принципи «відкритого спілкування» та діалогу між учасниками освітнього процесу задля кращого розуміння один одного та уникнення непорозумінь;

2.1.7. підтримувати принципи відповідального ставлення до виконання своїх обов'язків задля уникнення конфліктів, пов'язаних з порушенням прав та інтересів інших осіб;

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

2.1.9. дотримуватися принципів толерантного ставлення до інших людей, незалежно від їхнього віку, статі, національності, релігійних

переконань тощо задля уникнення конфліктів на основі упереджень та дискримінації;

2.1.10. забезпечувати неухильне дотримання працівниками Коледжу Кодексу етики персоналу Білоцерківського фахового коледжу сервісу та дизайну.

2.2. У ситуації, яка може викликати конфлікт – адміністрація та куратори академічних груп мають своєчасно виявляти/ідентифікувати конфліктні ситуації та негайно вживати заходи для запобігання переростанню конфліктної ситуації в конфлікт (врегулювати конфліктні ситуації) в межах свого підрозділу/академічної групи.

2.3. Адміністрація та куратори академічних груп мають конструктивно вирішувати конфліктні ситуації «працівник – здобувач вищої освіти/інша особа» або «працівник – працівник» за допомогою стратегії співробітництва та компромісу, мінімізації негативних емоцій опонентів, у розрахунку на високі моральні та професійні якості працівника, тощо.

2.4. За відсутності можливості врегулювати конфліктну ситуацію самостійно, адміністрація та куратори академічних груп, зобов'язані негайно звернутися до директора Коледжу відповідно до покладених на нього завдань і функцій для виявлення можливостей запобігти переростанню конфліктної ситуації у конфлікт або конструктивного врегулювання конфліктної ситуації.

III. КОМІСІЯ З ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ

3.1. Для вирішення питань щодо врегулювання конфліктних ситуацій та конфліктів, включаючи пов'язані із сексуальними домаганнями, дискримінацією, мобінгом та булінгом, в Коледжі діє Комісія з врегулювання конфліктів (далі – Комісія), покращення ситуації, а також заходів щодо діяльності окремих осіб, яка є постійно діючим робочим органом.

3.2. Комісія у своїй роботі зобов'язана:

3.2.1. приймати та розглядати звернення осіб, які вважають, що їхні права та інтереси порушені;

3.2.2. забезпечувати неупереджене та об'єктивне розгляд звернень;

3.2.3. застосовувати ефективні механізми вирішення конфліктів;

3.2.4. забезпечувати дотримання прав та інтересів усіх учасників конфлікту;

3.2.5. дотримуватися засад поваги до приватного життя та захисту персональних даних учасників конфліктної ситуації;

3.2.6. моніторити дотримання членами коледжської громади моральних та правових норм Кодексу Етики.

3.3. До складу Комісії входять: адміністрація, представник органів студентського самоврядування, представники Первинної профспівкової організації студентів, секретар Комісії.

Склад Комісії щороку затверджується наказом директора Коледжу за поданням заступника директора з виховної роботи згідно із розподілом повноважень.

3.4. Формою роботи Комісії є засідання, які проводяться в разі потреби.

3.5. Для врегулювання *конфліктної ситуації* Комісія має право видавати розпорядження про створення робочої групи з врегулювання конфліктної ситуації.

3.5.1. Робоча група у своїй роботі зобов'язана:

3.5.1.1.1. провести аналіз причин та обставин конфліктної ситуації;

3.5.1.1.2. сприяти встановленню конструктивної комунікації між сторонами конфліктної ситуації;

3.5.1.1.3. розробити та впровадити стратегії медіації та пошуку компромісних рішень;

3.5.1.2. надати Комісії звіт про результати роботи робочої групи з врегулювання конфліктної ситуації.

3.6. Засідання Комісії проводить її Голова, заступник директора з виховної роботи, або, за його дорученням, заступник голови.

3.7. Комісія уповноважена вирішувати питання, якщо на засіданні присутні дві третини від загальної кількості її членів.

3.8. Рішення Комісії приймається простою більшістю голосів і оформляється протоколом. В разі рівної кількості голосів під час прийняття рішень право вирішального голосу надається голові комісії.

3.9. У разі незгоди з рішенням Комісії окрема думка члена Комісії зазначається в протоколі засідання.

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

ІV. ПРОЦЕДУРИ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ

4.1. Для врегулювання конфліктів в Коледжі передбачено процедури:

4.1.1. *неформальна* – процедура вирішення конфлікту на рівні підрозділу/академічної групи без залучення комісії з врегулювання конфліктів, яка може ефективно застосовуватися у разі готовності учасників конфлікту до конструктивного діалогу та компромісу;

4.1.2. *формальна* – процедура вирішення конфлікту комісією з врегулювання конфліктів за заявою (скаргою) учасника освітнього процесу,

яка застосовується у разі не врегулювання конфлікту самостійно або за неформальною процедурою.

4.2. Врегулювання конфлікту за неформальною процедурою здійснюється згідно із пунктами 2.2 – 2.4 цього Положення. Порядок проведення заходів для врегулювання конфлікту за неформальною процедурою визначається самостійно сторонами конфлікту та особами, залученими до його врегулювання.

4.3. Якщо врегулювання конфлікту за неформальною процедурою є неможливим або виявилось неефективним, учасник освітнього процесу – сторона конфлікту або представник адміністрації / куратор академічної групи, де ідентифіковано неврегульований конфлікт, може передати врегулювання конфлікту на розгляд Комісії шляхом подання відповідної скарги.

4.4. Скарга подається до Комісії у письмовій формі (в паперовому вигляді до Голови комісії, в електронному – на пошту reception_bksd@ukr.net).

4.5. Скарга повинна містити:

4.5.1. опис порушення права особи;

4.5.2. зазначення часу, коли відбулося порушення;

4.5.3. факти і можливі докази, що підтверджують скаргу;

4.5.4. прізвище, ім'я та по батькові скаржника, його групу/посаду і його контактні дані (номер телефону, адреса електронної пошти).

4.6. Скарги, оформлені з порушенням вимог п. 4.5.3 цього Положення, (анонімні скарги) Комісією не приймаються до розгляду.

4.7. Скаргу може бути подано протягом 30 днів з дня виявлення (ідентифікації) конфліктної ситуації.

4.8. Протягом п'яти робочих днів після отримання та реєстрації скарги Голова Комісії формує із числа членів комісії склад робочої групи для вирішення конкретної конфліктної ситуації відповідно до вимог пунктів 3.3 та 3.6 цього Положення.

4.9. Комісія протягом 15 робочих днів від дати видання розпорядження про її формування ознайомлюється зі змістом скарги та проводить засідання де встановлюється повноважність (можливість розгляду) скарги згідно із цим Положенням.

4.10. У разі з'ясування наявності в конфлікті, щодо якого подано скаргу, ознак конфлікту інтересів або корупції або академічної недоброчесності або злочину, передбаченого Кримінальним кодексом України, Комісія негайно припиняє розгляд скарги та передає матеріали керівництву Коледжу для реагування у встановленому порядку.

4.11. Комісія може звертатися за консультацією та/або інформацією до працівників Коледжу, які не є учасниками конфлікту, що врегульовується.

4.12. Комісія має право запитувати та отримувати в письмовій формі від сторін конфлікту уточнюючу та додаткову інформацію, пов'язану із конфліктною ситуацією (дата, місце, час, особи, які залучені до ситуації, свідки, тощо).

4.13. Протягом 30 календарних днів від дня отримання скарги, Комісія проводить засідання на яке запрошуються скаржник, інші сторони конфлікту, свідки та інші особи, які можуть надати необхідну інформацію, пропозиції із врегулювання конфлікту тощо.

4.14. Строк розгляду скарги може бути продовжено не більше ніж на 15 календарних днів, з прийняттям відповідного рішення Комісією. При цьому загальний термін врегулювання конфлікту не може перевищувати 45 календарних днів від дати надходження скарги.

4.15. У разі, якщо конфлікт стосується неповнолітньої особи, Комісія для врегулювання конфлікту обов'язково проводить зустріч з батьками (законними представниками) неповнолітньої особи та запрошує їх на засідання.

4.16. За результатами проведення формальної процедури врегулювання конфлікту приймається рішення, яке підписують всі члени Комісії та сторони конфлікту, кожна з яких отримує примірник рішення.

4.17. На підставі рішення Комісії керівництво Коледжу приймає відповідні дії, передбачені та дозволені законодавством України.

4.18. Примірник рішення та матеріали процедури врегулювання конфлікту зберігаються Комісією протягом 3 років.

4.19. Щорічно до 1 грудня поточного року Комісія з врегулювання конфліктних ситуацій подає директору звіт про свою діяльність, який містить узагальнені дані про кількість скарг (загальна інформація та в розрізі окремих конфліктних ситуацій) і аналіз з питань, що були порушені в скаргах.

4.20. Застосування процедур запобігання конфліктам або врегулювання конфліктів відповідно до цього Положення не позбавляє учасників освітнього процесу права на захист своїх порушених прав та законних інтересів згідно із законодавством України.