

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
РІВНЕНСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ГУМАНІТАРНИЙ УНІВЕРСИТЕТ

ВІДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ
«ДУБЕНСЬКИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
РІВНЕНСЬКОГО ДЕРЖАВНОГО ГУМАНІТАРНОГО УНІВЕРСИТЕТУ»»

ЗАТВЕРДЖЕНО

Директор

ВСП «Дубенський педагогічний ФК РДГУ»



Валерій БАБАК

Введено в дію наказом

від «21» 12 2023р. № 143 ОСН/2

(рішення педагогічної ради коледжу

від «21» 12. 2023р. № 3)

ПОЛОЖЕННЯ

ПРО ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ
У ВСП «ДУБЕНСЬКИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
РІВНЕНСЬКОГО ДЕРЖАВНОГО ГУМАНІТАРНОГО УНІВЕРСИТЕТУ»»

Дубно-2023

I. Загальні положення

- 1.1. Положення щодо врегулювання конфліктних ситуацій в ВСП «Дубенський педагогічний ФК РДГУ» (далі - Коледж) спрямоване на створення в колективі сприятливої 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 працівників та здобувачів освіти 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 фахову передвищу освіту», «Про освіту», «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», Декларації прав людини ООН, Правил внутрішнього трудового розпорядку, Статуту Рівненського державного гуманітарного університету, Положення про ВСП «Дубенський педагогічний ФК РДГУ», інших актів чинного законодавства.
- 1.4. Положення обґрунтовує стратегію запобігання конфліктним ситуаціям суб'єктів освітнього процесу Коледжу.
- 1.5. Для реалізації цілей Положення використовуються наступні 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;

- *конфліктогени* - слова, дії (чи бездіяльність), спрямовані на те, щоб образити, принизити опонента, вивести його з себе;
- *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;
- *проблема конфліктної ситуації* - це та суперечність, що виникає через об'єкт конфліктної ситуації та стає причиною протиборства сторін (проблема влади, взаємин, першості, конкуренції, психологічної сумісності тощо);
- *академічна етика* - сукупність етичних принципів та правил, визначених законом, якими мають керуватися суб'єкти освітнього процесу та освітнього середовища Коледжу;
- *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;
- *віктімблеймінг* - звинувачення жертви психологічного або фізичного тиску у провокації протиправних дій; відмова у наданні належної підтримки жертві насилля; окрема форма булінгу;
- *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 авторитету, 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);
- *аутинг (англ. outing)* - оприлюднення, публічне розголошення інформації про сексуальну орієнтацію або гендерну ідентичність людини без її на те

згоди. Аутинг протилежний за змістом камінг-ауту - добровільного розкриття власної сексуальної орієнтації або гендерної ідентичності. Аутинг може бути розцінений як порушення права на недоторканність приватного життя і може бути використаний для компрометації людини і нанесення шкоди його репутації. Іноді аутинг використовується в політичній боротьбі або в цілях продемонструвати протиріччя між особистим життям людини і його офіційною публічною позицією;

— *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;

— *S посередництво (медіація)* - процес, у якому нейтральна до конфлікту третя сторона (медіатор) допомагає сторонам конфлікту знайти прийнятний варіант вирішення ситуації, яка склалась; вид альтернативного врегулювання конфліктних ситуацій, покликаний досягти згоди сторонам конфлікту, налагодити комунікацію між ними, проаналізувати причини суперечок та обрати варіант виходу із конфлікту. Медіація здійснюється з дотриманням принципів добровільності, розподілу відповідальності, нейтральності, конфіденційності.

— *наклеп* - поширення завідомо неправдивих вигадок, що ганьблять іншу особу. Наклепи — це помилкове або зловмисне твердження, яке може зашкодити чийсь репутації.

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. Для моніторингу за ситуацією щодо конфліктних ситуацій в Коледжі проводяться систематичні (не рідше 1 разу на рік) опитування суб'єктів

освітнього середовища.

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

II. Загальні засади запобігання конфліктним ситуаціям

- 2.1. Конфліктні ситуації у закладі фахової передвищої освіти виникають між:
- здобувачами фахової передвищої освіти та адміністрацією;
 - здобувачами фахової передвищої 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 освіти;
 - працівниками;
 - працівниками і керівниками структурних підрозділів.
- 2.2. Можливі причини конфліктів між суб'єктами освітнього середовища Коледжу:
- інновації, що втілюються в 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 напрямках організації роботи Коледжу;
 - 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 конфлікуючих сторін;
- визначити прийнятні для конфлікуючих 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 в Коледжу:

- 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 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 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 вищої освіти, дотримання вимог студентоцентрованого навчання і виховання.

Важливою умовою запобігання конфліктним ситуаціям у соціально-педагогічному процесі в Коледжі є відмова від авторитарної системи управління педагогічним процесом, конфліктологічна поінформованість суб'єктів освітнього процесу Коледжу, а також формування їхньої культури спілкування.

2.5.3 метою попередження конфліктних ситуацій в Колежі керівники структурних підрозділів, завідувач відділення, 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 й терпимість, з повагою ставитися до особистого життя підлеглого / здобувача освіти, уникати порад у цій сфері;
- проводити педагогічні бесіди зі здобувачами освіти та (за потреби) забезпечувати надання їм психологічної підтримки з боку практичного психолога Коледжу;
- 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.

2.6. У випадку виникнення ситуації, яка може привести до конфлікту, керівники структурних підрозділів, завідувач відділення, керівники структурних підрозділів, керівники академічних груп мають своєчасно виявляти її та вчасно реагувати в межах свого підрозділу. Якщо самотужки неможливо утримати ситуацію під контролем та врегулювати конфлікт, розглянути зазначену ситуацію з фахівцями та відповідними особами у конструктивних межах.

2.7. Керівники структурних підрозділів, завідувач відділення, 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.

III. Відповідальність та шляхи попередження конфліктних ситуацій в Коледжі

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

- інформування (проведення бесід, психологічних тренінгів щодо запобігання, виявлення та врегулювання конфліктних ситуацій);
- запобігання (керівникам структурних підрозділів попереджати виникнення конфліктних ситуацій, своєчасно виявляти їх та інформувати адміністрацію Коледжу);
- урегулювання (створення тимчасових спеціальних комісій із залученням 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 керівником структурного підрозділу є:

- бесіда з конфліктуючими сторонами з метою визначення причин та сутності конфліктної ситуації;
- ініціювання створення тимчасової комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації в Коледжі;
- 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 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.п.).

IV. 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.

V. Комісія з врегулювання конфліктних ситуацій

- 5.1 Для вирішення питань щодо врегулювання конфліктних ситуацій в 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 Коледжі у період з 01 по 05 вересня один раз на 3 роки. 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, здобувачам, структурним підрозділам Коледжу.
- 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 голова та секретар Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій.
- 5.6. Документальний супровід діяльності Комісії коледжу здійснює секретар Комісії, який обирається щорічно з числа членів 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 Коледжу вважається правомочним у разі присутності на ньому не менше 2/3 її членів.
- 5.10. Рішення Комісії Коледжу 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 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.
- 5.12. Результати засідань Комісії оформляються секретарем Комісії у формі протоколів, які підписуються секретарем і головою Комісії. В протоколі зазначається рішення Комісії Коледжу 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 розпис.
- 5.15. Комісія Коледжу у своїй роботі керується нормами чинного законодавства, нормативних документів Коледжу та цим Положенням.

- 5.16. Якщо у голови або члена Комісії Коледжу існує конфлікт інтересів по відношенню до якоїсь із сторін конфліктної ситуації, вони не беруть участь у засіданні та прийнятті рішення щодо цієї конфліктної ситуації.
- 5.17. Для вирішення конкретної конфліктної ситуації заступником директора формується тимчасова комісія для вирішення конкретної конфліктної ситуації, що складається не менше як з п'яти членів постійно діючої Комісії.
- 5.18. За необхідності, за рішенням голови комісії до участі у роботі Комісії Коледжу можуть залучатись інші особи.
- 5.19. Секретар Комісії Коледжу після отримання від канцелярії зареєстрованого звернення щодо розгляду конфліктної ситуації за дорученням голови Комісії:
- реєструє його в журналі обліку повідомлень про конфлікт інтересів, який повинен бути прошитий та пронумерований, і передає звернення та супутні документи членам комісії для вивчення;
 - в разі потреби, звертається до сторін конфлікту з метою отримання уточнювальної додаткової інформації щодо конфлікту;
 - веде протокол засідання Комісії Коледжу, підписує його спільно з головою Комісії;
 - надає витяги з протоколу засідання сторонам конфлікту та виконавцю, визначеному за рішеннями Комісії (в разі його наявності);
 - зберігає оригінал протоколу засідання Комісії протягом 5 років;
 - формує звіти за результатами роботи Комісії Коледжу.
- 5.20. Члени Комісії Коледжу:
- до засідання Комісії вивчають матеріали по суті конфліктної ситуації;
 - під час засідання заслуховують доповідь голови Комісії і виступи сторін конфлікту щодо конфліктної ситуації, яка підлягає розгляду;
 - ставлять уточнювальні питання, за необхідності;
 - беруть участь в обговоренні, яке відбувається без присутності сторін конфлікту;
 - за результатами розгляду конфліктної ситуації голосують за рішення,

запропоноване головою Комісії.

5.21. Голова Комісії Коледжу:

- після отримання звернення ініціює засідання Комісії Коледжі;
- здійснює керівництво роботою Комісії, ознайомлення зі зверненням та супутніми матеріалами, а також напрацювання можливих шляхів розв'язання конфліктної ситуації;
- оголошує на засіданні інформацію по суті конфліктної ситуації, надає слово сторонам конфлікту та членам комісії;
- забезпечує об'єктивність розгляду конфліктної ситуації, виносить на голосування проєкт рішення щодо її врегулювання;
- оголошує рішення за результатами голосування та доводить його до відома сторін конфлікту, присутніх на засіданні;
- підписує протокол засідання Комісії та контролює виконання рішень, прописаних у ньому.

5.22. Комісія має право подавати пропозиції щодо вдосконалення даної політики та процедур, інших внутрішніх положень щодо попередження та врегулювання конфліктних ситуацій.

VI. Процедури врегулювання конфліктних ситуацій

- 6.1. Для вирішення конфліктних ситуацій в Коледжі передбачено два способи їх врегулювання - формальний та неформальний.
- 6.2. Якщо працівники та/або здобувачі освіти Коледжу вважають, що було порушено їхні права і немає можливості залагодити конфлікт методом переговорів, вони можуть подати скаргу до Комісії.
- 6.3. Скарга подається до Комісії у письмовій формі (в паперовому вигляді до канцелярії Коледжу або в електронному - на пошту dpkrdgu@gmail.com). 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. Скаргу може бути подано протягом 30 днів з дня виявлення діяння або з дня, коли повинно було стати відомо про його вчинення.
- 6.6. Після отримання та реєстрації скарги заступник директора формує склад тимчасової комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації відповідно до вимог п.5.6. даного Положення.
- 6.7. Після отримання скарги Комісією та проведення консультації з представником Комісії, скаржник має право обрати один із способів врегулювання конфліктної ситуації: неформальний або формальний.
- 6.7.1. **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 оформляється 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.

6.7.2. Формальна процедура врегулювання конфліктної ситуації здійснюється уразі:

- 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 отримувати 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.

- 6.8. У разі, якщо конфліктна ситуація стосується неповнолітньої особи, Комісія обов'язково проводить зустріч з батьками (законними представниками) неповнолітньої особи та запрошує їх на засідання.
- 6.9. На підставі рішення Комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації керівництво Коледжу вживає відповідні заходи, передбачені та дозволені законодавством України.
- 6.10. Примірник рішення та матеріали процедури вирішення конфлікту зберігаються у Комісії протягом 5 років.
- 6.11. Застосування даного Положення не виключає можливості застосування норм чинного законодавства України щодо захисту особою своїх прав.

VII. 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;
- проведені структурними підрозділами Коледжу тренінги, навчання щодо попередження конфліктних ситуацій та ін.

VIII. Прикінцеві положення

- 7.1. Положення щодо врегулювання конфліктних ситуацій в Коледжі є локальним нормативно-правовим актом, що знаходиться у вільному доступі для здобувачів вищої освіти, практикантів та усіх зацікавлених осіб.
- 7.2. Положення затверджується рішенням педагогічної ради Коледжу та вводиться в дію наказом директора Коледжу.
- 7.3. Зміни та доповнення до Положення можуть бути внесені за рішенням педагогічної ради Коледжу.

