

**МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
КОМУНАЛЬНИЙ ЗАКЛАД ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я
«ІЗЮМСЬКИЙ МЕДИЧНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ»
ХАРКІВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ**

ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор КЗОЗ «Ізюмський
медичний фаховий коледж»
Харківської обласної ради

В.П.Кучеренко

«11» серпня 2023р.



**Положення
про порядок вирішення конфліктних ситуацій в
КЗОЗ «Ізюмський медичний фаховий коледж»
Харківської обласної ради**

Розглянуто та погоджено
Педагогічною радою Комунального
закладу охорони здоров'я «Ізюмський
медичний фаховий коледж» Харківської
обласної ради
Протокол від «31» серпня 2023 р. № 1

I. Загальні положення

1.1 Положення про порядок вирішення конфліктних ситуацій у КЗОЗ «Ізюмський медичний фаховий коледж» Харківської обласної ради має на меті врегулювання та вирішення конфліктних ситуацій, засвоєння педагогічними працівниками та здобувачами фахової передвищої освіти моделей поведінки у конфлікті, правил організації безконфліктної взаємодії; заходи, спрямовані на покращення якості освіти та підвищення ефективності роботи коледжу для забезпечення прозорого процесу, спрямованого на вирішення конфліктних ситуацій та проблем в найкоротші терміни.

1.2 Положення розроблено згідно з Конституцією України, Кодексом законів про працю України, Законами України «Про освіту», «Про фахову передвищу освіту», «Про запобігання корупції», «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, Правил внутрішнього розпорядку коледжу, Статуту коледжу, інших нормативних документів.

1.3 Положення обґрунтовує стратегію запобігання конфліктним ситуаціям суб'єктів освітнього процесу в коледжі.

1.4 Положення регламентує застосування заходів щодо виявлення та попередження конфліктних ситуацій, алгоритм дій у зв'язку із виявленням конфліктних ситуацій та способи їх врегулювання.

1.5 Положення визначає порядок і процедури врегулювання конфліктних ситуацій у таких сферах:

- запобігання корупції та врегулювання конфлікту інтересів;
- регулювання конфліктів у міжособистісних стосунках суб'єктів освітнього середовища;
- конфлікти в освітньому процесі.

II. Основні поняття

2.1. Терміни, які вживаються у цьому Положенні:

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; *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, їхній ідей, протилежних поглядів, потреб, оцінок, рівня прагнень, домагань тощо; *конфлікт інтересів* - реальні або такі, що видаються реальними, протиріччя між приватними інтересами особи та її службовими повноваженнями, наявність яких може вплинути на об'єктивність або неупередженість прийняття рішень, а також на вчинення чи не вчинення дій під

час виконання наданих їй службових повноважень; *конфліктна ситуація* - ситуація, що фіксує виникнення реальної суперечності, пов'язаної з сексуальними домаганнями, дискримінацією та корупцією, потребах і соціальних очікуваннях викладачів і здобувачів освіти, або ситуація, що становить перешкоду для досягнення поставленої мети хоча б одного з учасників взаємодії; певна сукупність характеристик освітнього процесу (освітнього середовища та психічних властивостей суб'єктів освітнього процесу), освітнього середовища (здобувачів освіти, викладачів, керівного складу коледжу, допоміжного персоналу), яка детермінує зіткнення у ціннісних, емоційних, когнітивних та поведінкових проявах осіб;

корупція - використання особою, зазначеною у частині першій статті 3 Закону України «Про запобігання корупції», 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 ч. 1 ст. 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; *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 протистояння сторін (проблема влади, взаємин, першості, конкуренції, психологічної сумісності тощо); *врегулювання конфлікту* - приведення сторін конфліктної взаємодії до примирення шляхом переговорів, участі посередників або арбітражного втручання. Це - часткове вирішення конфлікту, припинення відкритої боротьби, при цьому можуть зберігатися внутрішні причини, які спонукають до конфлікту.

вирішення конфлікту - закінчення конфліктної взаємодії між сторонами, подолання основної суперечності сторін, що є джерелом конфлікту, усунення його на рівні внутрішніх установок, а також завершення конфліктного зіткнення з доброї волі його учасників, досягнення ними певної згоди по проблемі; *спосіб вирішення конфлікту* - сукупність характерних прийомів (ухилення, пристосування, конфронтація, співробітництво, компроміс), що відрізняють стиль поведінки, образ дій по усуненню причини конфліктного зіткнення; *примирливі процедури* - умови і методи врегулювання конфлікту.

2.2 Конфліктні ситуації у коледжі можуть виникати між:

- здобувачами освіти та адміністрацією коледжу;
- здобувачами освіти і викладачами як стороною, що видає навчальні завдання і контролює їх виконання;

- трудовим колективом і адміністрацією коледжу;
- здобувачами освіти;
- педагогічними працівниками;
- педагогічними працівниками, іншими співробітниками та адміністрацією коледжу.

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

III. Запобігання, виявлення та врегулювання конфліктних ситуацій в коледжі

3.1 Шляхи попередження конфліктних ситуацій:

- 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 результати і цілі діяльності коледжу;
- 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 освіти, педагогічних працівників, членів колективу та структурних 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, педагогічних працівників коледжу;
- дотримання принципу соціальної справедливості в будь-яких рішеннях, що стосуються інтересів колективу й особистості;
- формування у педагогічних працівників та здобувачів фахової передвищої освіти коледжу високої психолого-педагогічної культури спілкування та інше;
- пріоритетність інтересів здобувачів освіти, дотримання вимог студентоцентрованого навчання і виховання.

Важливою умовою запобігання конфліктним ситуаціям в освітньому процесі в коледжі є відмова від авторитарної системи управління педагогічним процесом, конфліктологічна поінформованість суб'єктів освітнього процесу в коледжі, а також формування їхньої культури спілкування.

3.2 Тактики, щодо запобігання появі конфліктних ситуацій на лінії «викладач - студент»:

- тактика прогнозування;

- 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).

3.3 Основні напрямки з попередження конфліктної ситуації:

1. створення об'єктивних умов, що перешкоджають виникненню деструктивних ситуацій;
2. оптимізація організаційно-управлінських умов створення й функціонування структурних підрозділів коледжу;
3. усунення соціально-психологічних причин конфліктних ситуацій;
4. нейтралізація особистісних причин виникнення конфліктних ситуацій.

Попередженню конструктивного вирішення конфліктних ситуацій сприяють використання опонентами стратегії співробітництва й компромісу, регулювання конфліктних ситуацій керівником колективу, мінімізація негативних емоцій опонентів, їх високі моральні й професійні якості тощо.

3.4 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.

IV. Вирішення конфліктних ситуацій у сфері запобігання корупції та врегулювання конфлікту інтересів

4.1 У разі отримання даних щодо випадків проявів корупції в коледжі, здобувач освіти або співробітник коледжу має право подати звернення з метою вирішення ситуації на ім'я директора коледжу або звернутися до «скриньки довіри», яка розміщена на сайті коледжу.

4.2 Суб'єкти освітнього середовища мають уникати конфлікту інтересів, що виникають як результат особистих стосунків.

4.3 У разі виникнення конфлікту інтересів з боку будь яких суб'єктів освітнього процесу здобувач освіти або співробітник коледжу має можливість подати звернення з метою вирішення ситуації на ім'я директора коледжу.

4.4 Порядок розгляду звернень щодо проявів корупції та конфлікту інтересів: директором коледжу створюється (у разі необхідності) комісія з розгляду звернень щодо проявів корупції та конфлікту інтересів, склад якої формується в залежності від конкретної ситуації; до складу комісії з розгляду звернень щодо проявів корупції та конфлікту інтересів не може входити особа, дії якої оскаржено у зверненні; комісія приймає рішення щодо заходів з приводу отриманого звернення протягом 10-ти робочих днів з моменту її отримання.

V. Вирішення конфліктних ситуацій щодо врегулювання конфліктів у міжособистісних стосунках суб'єктів освітнього середовища

5.1 Для отримання допомоги у розв'язанні конфлікту у міжособистісних стосунках, здобувач освіти або співробітник коледжу (в залежності від характеру конфліктної ситуації) подає звернення директору коледжу, голові Студентської ради.

5.2 На підставі звернення директор коледжу вживає заходів щодо розв'язання конфлікту у міжособистісних стосунках або конфліктної ситуації особисто або за згодою сторін призначає особу, відповідальну за аналіз конфліктної ситуації з числа співробітників коледжу, які пройшли конфліктологічну підготовку (практичний психолог, вихователі, заступники директора, педагоги).

5.3 За результатами аналізу виниклих конфліктів або конфліктних ситуацій особа, відповідальна за вирішення конфлікту, надає письмові пропозиції директору коледжу щодо оптимізації умов здійснення освітнього процесу та керування освітнім середовищем коледжу.

VI. Вирішення конфліктних ситуацій в освітньому процесі

6.1 Порядок вирішення конфліктних ситуацій, пов'язаних з оцінюванням знань та навчальних досягнень здобувачів освіти, передбачає створення на період проведення підсумкового семестрового контролю розпорядженням директора коледжу апеляційної комісії в складі:

голова - заступник директора з навчальної роботи, завідувач відділення, викладач цієї або іншої циклової комісії, який читає відповідну дисципліну, але не брав участь в проведенні цього семестрового контролю, представник студентського самоврядування коледжу. З числа членів апеляційної комісії обирається секретар комісії для розгляду звернень (скарг) здобувача освіти щодо підсумкового семестрового контролю знань здобувачів освіти.

З метою дотримання принципів доброчесності, відповідальності, академічної свободи, об'єктивності:

- Апеляційна комісія розглядає звернення (скаргу) здобувача освіти не пізніше наступного дня після подання.

- Результати розгляду апеляційного звернення (скарги) здобувачеві освіти повідомляють відразу після прийняття рішення, про що здобувач освіти та члени комісії підписують відповідний протокол.

6.2 Здобувачі освіти коледжу мають можливість ініціювати зміну викладача навчальної дисципліни з причини незадоволення процесом та результатом викладання або особистої неприязні з боку викладача.

6.3 Академічна група подає на ім'я директора коледжу вмотивоване (з докладним поясненням причин) звернення щодо зміни викладача навчальної дисципліни, яке має бути прийняте на зборах академічної групи за підтримки як найменш двох третин від повного складу групи та завізоване завідувачем відділення і директором коледжу.

6.4 Порядок розгляду звернень здобувачів освіти щодо зміни викладача навчальної дисципліни:

директором коледжу у разі необхідності створюється комісія з розгляду звернення академічної групи щодо зміни викладача навчальної дисципліни, склад якої формується в залежності від конкретної ситуації; комісія приймає рішення щодо заходів з приводу отриманого звернення протягом 10-ти робочих днів з моменту її отримання.

VII. Відповідальність та врегулювання конфліктної ситуації

7.1 Обов'язки педагогічних працівників та керівників структурних підрозділів коледжу стосовно конфліктних ситуацій:

- 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 (керівникам структурних підрозділів створювати тимчасові спеціальні комісії, 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 спеціальної комісії щодо врегулювання конфліктної ситуації.

7.2 Методи реагування на конфліктні ситуації директора коледжу:

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

- ініціювання створення тимчасової спеціальної 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 тимчасової спеціальної комісії та запропоновані проекти рішень;

- контроль за дотриманням запропонованих висновків та рішень тимчасової спеціальної комісії.

7.3 Технологія врегулювання конфліктних ситуацій:

- інформаційна (вилучення з інформаційного поля помилкової, перекрученої інформації, усунення чуток тощо);

- 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 з кадрових питань, використання методів заохочення та покарання, зміна умов взаємодії).

7.4 Способи вирішення конфліктних ситуацій:

- адміністративний (попередження, догана, звільнення, переведення на іншу ділянку роботи, рішення суду, виключення з числа здобувачів освіти і т.і.)
- згідно з Конституцією України, Кодексом законів про працю, Законом України «Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)», Правил внутрішнього розпорядку коледжу;
- педагогічний (бесіда, переконання, прохання, роз'яснення надання психологічної допомоги і т.п.).

VIII. Прикінцеві положення

8.1 Положення про порядок і процедури врегулювання конфліктних ситуацій в коледжі є локальним нормативно-правовим актом, що знаходиться у вільному доступі для здобувачів освіти, співробітників коледжу та усіх зацікавлених осіб.

8.2 Положення затверджується рішенням Педагогічної ради коледжу та вводиться в дію наказом директора коледжу.

8.3 Зміни та доповнення до Положення можуть бути внесені за рішенням адміністративної ради коледжу.