

**ВІДОКРЕМЛЕНИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ
«ГУМАНІТАРНО-ПЕДАГОГІЧНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
МУКАЧІВСЬКОГО ДЕРЖАВНОГО УНІВЕРСИТЕТУ»**

ПОГОДЖЕНО

Голова профкому ВСП

«Гуманітарно-педагогічний фаховий
коледж Мукачівського державного
університету»

Ігор ЗАДОРЖНИЙ

_____ 2025 р.



ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор ВСП

«Гуманітарно-педагогічний фаховий
коледж Мукачівського державного
університету»

Іван КУШНІР

_____ 2025 р.



Введено в дію наказом

№ 35 від 30 » 12 2025 р.

ПОЛОЖЕННЯ

**про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій у
ВСП «Гуманітарно-педагогічний фаховий коледж Мукачівського
державного університету»**

ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні педагогічної ради ВСП
«Гуманітарно-педагогічний фаховий
коледж Мукачівського державного
університету»

Протокол № 3 від 29.12. 2025 р.

Голова педагогічної ради

Іван КУШНІР

1. Загальні положення

1.1. Положення про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій у Відокремлений структурний підрозділ «Гуманітарно-педагогічний фаховий коледж Мукачівського державного університету» (надалі - Положення) розроблено відповідно до Законів України «Про освіту», «Про фахову предвищу освіту», «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», «Про звернення громадян», Кодексу законів про працю, Положення про Відокремлений структурний підрозділ «Гуманітарно-педагогічний фаховий коледж Мукачівського державного університету» (надалі - Коледж) України та інших нормативно-правових актів чинного законодавства України.

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

- запобігання корупції, врегулювання конфліктів інтересів;
- дотримання прав людини за ознакою раси, релігії, протидії гендерній дискримінації;
- конфлікти в освітньому процесі.

1.3. Розгляд заяв, скарг та пропозицій здобувачів освіти (далі - Звернення), є важливою ділянкою діяльності працівників коледжу та засобом отримання необхідної інформації, однією з форм зміцнення і розширення зв'язків із студентством, що навчаються в коледжі. Уважне й відповідальне ставлення до звернень здобувачів освіти кожна посадова особа коледжу зобов'язана вважати своїм службовим обов'язком.

1.4. Основні терміни, що вживаються в цьому Положенні:

– *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 здобувачем освіти, або іншими учасниками освітнього процесу відносно нього, внаслідок чого могла бути чи була заподіяна шкода психічному або фізичному здоров'ю потерпілого;

– *дискримінація* – діяння, в результаті яких особа та/або група осіб за їх ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, за станом здоров'я, етнічного й соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мовними або іншими ознаками, які були, є і можуть бути дійсними або припущеними;

– *конфлікт* – зіткнення протилежно спрямованих інтересів, поглядів, оцінок, цінностей; нормативних процедур суб'єктивних причин; вирішення соціальних суперечностей.

– *конфліктна ситуація* – це проблемна ситуація, яка передуює конфлікту, ситуація, що об'єктивно містить явні передумови для конфлікту, ситуація, що являє собою перешкоду для досягнення мети хоча б одного з учасників процесу взаємодії сторін;

– *інцидент конфлікту* – дія, в основі якого лежить формальний привід

для безпосереднього зіткнення учасників;

– *привід* – це конкретна подія, яка служить поштовхом до початку конфліктологічних дій. При цьому воно може виникнути випадково, а може і плануватися заздалегідь, але привід ще не є конфлікт;

– *об'єкт конфліктної ситуації* – це матеріальна, соціальна або духовна цінність, до оволодіння або користування якою прагнуть сторони конфлікту;

– *динаміка конфлікту* має такі складники: виникнення об'єктивної проблемної ситуації, усвідомлення цієї ситуації сторонами взаємодії, спроби сторін розв'язати ситуацію неконфліктними способами, власне конфлікт, завершення конфлікту;

– *фактори виникнення конфліктів в освітньому середовищі коледжу* – це комплекс об'єктивних (недостатність матеріально технічного та фінансового забезпечення коледжу, неоптимальні умови функціонування та управління коледжем, повна відсутність чи недостатня розробленість;

– *профілактика конфліктів* – це така організація життєдіяльності суб'єктів соціальної взаємодії, яка спрямована на недопущення конфлікту або на мінімізацію ймовірності його виникнення;

– *технологія попередження конфліктів* – це сукупність знань про способи, засоби, прийоми впливу на перед конфліктну ситуацію, а також послідовність дій опонентів і третіх осіб, у результаті яких вирішується суперечність;

– *педагогічний конфлікт* – це найпоширеніший тип конфлікту у закладі освіти, який виникає між учасниками освітнього процесу (викладачами та здобувачами освіти) внаслідок наявності у них принципових відмінностей у поглядах, ціннісних орієнтаціях, взаємних очікуваннях, нетактовності у спілкуванні, а також недостатньої конфліктологічної культури сторін освітнього процесу; схильності до застосування конфліктогенів, аутотренінг, самоаналіз,

– *діяльність з урегулювання конфлікту* – це свідомий цілеспрямований вплив на процес конфлікту на всіх етапах його виникнення, розвитку та завершення з метою запобігання деструктивним конфліктам і адекватного розв'язання конструктивних конфліктів;

– *методи внутрішньо-особистісної та міжособистісної психокорекції* – це оволодіння прийомами і навичками безконфліктного спілкування, подолання індивідуально-психологічне консультування, посередницька діяльність медіатора тощо;

– *розв'язання (подолання) конфлікту* – це спільна діяльність його учасників, спрямована на припинення протидії усуненню проблеми, що породила конфлікт. Найефективнішим методом розв'язання конфлікту є медіація;

– *звернення* – це викладені в письмовій формі пропозиції (зауваження); заяви (клопотання) і скарги. Звернення може бути подано окремою особою

(індивідуальне) або групою осіб (колективне);

– *скарга* – це звернення з вимогою про поновлення прав і захист інтересів;

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

– *утиск* – це 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.

1.5. Застосування цього Положення не виключає можливість застосування інших норм чинного законодавства щодо врегулювання конфліктних ситуацій.

1.6. Суб'єкти освітнього середовища коледжу при здійсненні своєї діяльності мають дотримуватися таких основних принципів та цінностей:

- академічна свобода;
- відповідальність;
- академічна доброчесність;
- повага до людської гідності;
- свобода особистої недоторканості та інші.

2. Вирішення та розв'язання конфліктних ситуацій

2.1. Основні стратегії розв'язання конфліктної ситуації:

- компроміс;
- співробітництво;
- уникання;
- пристосування.

2.2. Шляхи вирішення конфліктних ситуацій:

- самотійно опонентами;
- за участю третіх осіб;
- переговори.

2.3. Засобами розв'язання конфлікту є:

- усунення причин конфлікту,
- подолання образу «ворога», що склався у конфлікуючих сторін;
- зміна вимог однієї зі сторін, якщо опонент йде на певні поступки;
- консенсус, що є згодою значної більшості учасників конфлікту щодо

його головних питань.

2.4. Система уникнення та профілактики конфліктних ситуацій полягає в наступному:

2.4.1. Профілактика конфліктів полягає в такій організації життєдіяльності коледжу, яка виключає або зводить до мінімуму можливість виникнення конфлікту або деструктивного розвитку виявлених конфліктних ситуацій.

2.4.2. З метою уникнення конфліктних ситуацій застосується система методів, пов'язаних із прогнозуванням та попередженням їх виникнення. Вона передбачає наступні дії:

- вивчення індивідуально-психологічних особливостей колективу (потреби, інтереси здібності (досвід тощо), аналіз взаємовідносин у колективі вивчення і аналіз суспільної думки та цінностей, виявлення ранніх симптомів прихованого конфлікту;

- проведення бесід, роз'яснень, анкетувань, опитувань педагогічних працівників і здобувачів освіти з питань конфліктності:

- заборона дискримінаційних висловлювань та дискредитаційної лексики, проявів утиску або ненависті на рівні раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мови або інших ознак;

- заохочення дотримання принципів гендерної рівності;

- запобігання проявів корупції;

- формування культури спілкування.

3. Врегулювання конфлікту інтересів

3.1. Суб'єкти освітнього середовища зобов'язані уникати конфлікту інтересів, що виникають як результат особистих стосунків.

3.2. З метою врегулювання конфліктних ситуацій у коледжі функціонує «скринька довіри».

3.3. Порядок розгляду звернень щодо конфлікту інтересів:

- При виникненні конфлікту інтересів з боку будь-яких суб'єктів освітнього процесу здобувач освіти або працівник коледжу має можливість подати звернення на ім'я завідувача відділення, директора коледжу з метою вирішення ситуації;

- Наказом директора коледжу при необхідності створюється комісія з розгляду звернень щодо проявів конфлікту інтересів, склад якої формується відповідно до конкретної ситуації;

- До складу комісії з розгляду звернень щодо проявів конфлікту інтересів не може входити особа, яка оскаржує та дії якої оскаржено у зверненні;

- Комісія приймає рішення щодо заходів з приводу отриманого звернення впродовж десяти робочих днів з моменту його отримання.

4. Облік і розгляд звернень здобувачів освіти

4.1. Усі Звернення здобувачів, що надійшли до Коледжу, мають бути зареєстровані у приймальній директора у день їх надходження. У Зверненні здобувачів вказуються прізвище, ім'я та по батькові, місце проживання та викладається суть порушеного питання. Письмове Звернення має бути підписане заявником (заявниками) із зазначенням дати. На вільному від тексту місці першої сторінки звернення вказуються дата надходження звернення та його реєстраційний номер.

4.2. Конверти, в яких надійшли Звернення здобувачів, зберігаються разом з іншими матеріалами перевірки протягом усього періоду їх розгляду.

4.3. Облік особистого прийому здобувачів ведеться у відповідних журналах. Письмові пропозиції, заяви і скарги, подані під час особистого прийому, підлягають реєстрації у приймальній директора.

4.4. Усе листування щодо Звернень здобувачів ведеться за номерами, присвоєними під час реєстрації. Відповіді на Звернення здобувачів надсилаються на бланках Коледжу.

4.5. Звернення, оформлені належним чином і подані у встановленому порядку, підлягають обов'язковому прийняттю та розгляду.

4.6. Посадові особи Коледжу при розгляді Звернень здобувачів зобов'язані розуміти їх суть, у разі потреби вимагати у виконавців матеріали, пов'язані з їх розглядом.

4.7. До перевірки Звернень можуть залучатися представники органів студентського самоврядування, профспілкової та інших громадських організацій.

4.8. За результатами розгляду Звернення складається мотивований висновок, який має містити об'єктивний аналіз зібраних матеріалів. Якщо під час розгляду виявлені порушення прав громадян, недоліки в діяльності Коледжу, зловживання посадових осіб та інших працівників службовим становищем, то у висновку повинно бути зазначено, яких конкретно заходів вжито щодо усунення цих недоліків і порушень та покарання винних. Висновок підписується особою, якій було доручено розгляд Звернення.

4.9. Відповідь за результатами розгляду Звернення надаються директором Коледжу або іншими посадовими особами, яким було доручено розгляд відповідного Звернення. Рішення про відмову в задоволенні вимог, викладених у зверненні, доводиться до відома заявника в письмовій формі з посиланням на відповідний закон і викладенням мотивів відмови, а також із роз'ясненням порядку оскарження прийнятого рішення. Якщо давалася усна відповідь, то складається відповідна довідка, яка додається до матеріалів розгляду Звернення. У реєстраційному журналі фіксується, що про результати розгляду Звернення його автору повідомлено під час особистої бесіди.

4.10. Звернення вважаються розглянутими, якщо з'ясовані всі порушені в них питання, вжиті необхідні заходи і авторам Звернень надані вичерпні відповіді. Автор Звернення має право ознайомлюватися з матеріалами

перевірки. Після закінчення розгляду і виконання прийнятого рішення Звернення здобувачів разом з матеріалами розгляду та копією відповіді (висновку) зберігаються в канцелярії.

5. Прикінцеві положення

5.1. Положення затверджується педагогічною радою коледжу та вводиться в дію наказом директора.

5.2. Зміни та доповнення до Положення затверджуються педагогічною радою коледжу та вводяться в дію наказом директора.

Розглянуто та затверджено на засіданні педагогічної ради Відокремленого структурного підрозділу «Гуманітарно-педагогічний фаховий коледж Мукачівського державного університету» (протокол № 3 від 29.12 2025р.).

Заступник директора з навчальної роботи



Олена МІШКУЛИНЕЦЬ

Практичний психолог



Юлія СТАРОВА

Юрисконсульт



Євгеній ДУРДИНЕЦЬ

Секретар педагогічної ради



Мирослава ШИПОВИЧ