

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ ФАХОВИЙ
КОЛЕДЖ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ І ТОРГІВЛІ

ЗАТВЕРДЖЕНО


педагогічною радою коледжу
Протокол № 2 від 16 вересня 2021 р.
уведено в дію наказом директора
№ 103-о від 16 вересня 2021 р.
Директор коледжу
Людмила КРУКЕВИЧ



ПОЛОЖЕННЯ
ЩОДО ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ
СИТУАЦІЙ


ПОГОДЖЕНО

Голова студентського
профспілкового комітету


Надія ЗАДАЯНЮК


ПОГОДЖЕНО

Голова студентської
ради

Протокол № 1 від 16.09.2021 р.

Олександр СОЛТИС

ПОГОДЖЕНО

Голова профспілкової організації
працівників


Світлана КЕДИСЬ

Тернопіль – 2021

I. Загальні положення

1.1. Положення щодо врегулювання конфліктних ситуацій у Тернопільському фаховому коледжі харчових технологій і торгівлі (далі Коледж) має на меті врегулювання та вирішення конфліктних ситуацій, засвоєння працівниками та здобувачами фахової передвищої освіти моделей поведінки у конфлікті, правил організації безконфліктної взаємодії.

1.2. Положення обґрунтовує стратегію запобігання конфліктним ситуаціям суб'єктів навчального процесу Коледжу.

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

1.4. Положення розроблене згідно з Конституцією України, Кодексом законів про працю України, Законами України «Про освіту», «Про фахову передвищу освіту», «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», Декларації прав людини ООН, Правил внутрішнього трудового розпорядку, Статуту Коледжу, наказів та розпоряджень директора, інших актів чинного законодавства.

II. Основні поняття

2.1. 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.

2.2. 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.

2.3. Конфліктогени – слова, дії (чи бездіяльність), спрямовані на те, щоб образити, принизити опонента, вивести його з себе.

2.4. Об'єкт конфліктної ситуації – це матеріальна (ресурси), соціальна (влада) або духовна (ідея, норма, принцип) цінність, до володіння або користування якою прагнуть сторони конфлікту.

2.5. Предмет конфліктної ситуації – це об'єктивно існуюча або уявна проблема, що є основою конфліктної ситуації.

2.6. 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).

III. Система запобігання, виявлення та врегулювання конфліктних ситуацій у Коледжі

3.1. 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;
- трудовам колективом та адміністрацією;
- трудовам колективом і профспілковим комітетом;
- адміністрацією й профспілковим комітетом;
- здобувачами фахової передвищої освіти;
- працівниками;
- працівниками і керівниками структурних підрозділів.

3.2. 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 фахової передвищої 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 фахової передвищої освіти, аспірантів, працівників Коледжу;
- дотримання принципу соціальної справедливості в будь-яких рішеннях, що стосуються інтересів колективу й особистості;
- формування у працівників та здобувачів освіти Коледжу високої психолого-педагогічної культури спілкування та інше;
- пріоритетність інтересів здобувачів фахової передвищої 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 навчального процесу Коледжу, а також формування їхньої культури спілкування.

3.3. Тактики, щодо запобігання появи конфліктних ситуацій на лінії

«викладач – здобувач фахової передвищої освіти»:

- 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).

3.4. Основні напрямки з попередження конфліктної ситуації:

- 1) створення об'єктивних умов, що перешкоджають виникненню і деструктивному розвитку передконфліктних ситуацій;
- 2) оптимізація організаційно-управлінських умов створення й функціонування організацій;
- 3) усунення соціально-психологічних причин конфліктних ситуацій;
- 4) нейтралізація особистісних причин виникнення конфліктних ситуацій.

Попередження конструктивному вирішенню 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.

3.5. 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. Відповідальність та врегулювання конфліктної ситуації у Коледжі

4.1. Обов'язки працівників 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 (створення тимчасових спеціальних комісій із залученням психолога та представників профспілкових органів, 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 спеціальної комісії щодо врегулювання конфліктної ситуації у Коледжі.

4.2.Методи реагування на конфліктні ситуації керівником структурного підрозділу:

- бесіда з конфлікуючими сторонами з метою визначення причин та сутності конфліктної ситуації;
- ініціювання створення тимчасової спеціальної комісії щодо врегулювання конфліктної ситуації у Коледжі;
- інформування органів внутрішніх справ у випадку спірної ситуації або у випадку трактування однієї з конфлікуючих сторін конфліктної ситуації як кримінальної;
- інформування учасників конфліктної ситуації про висновки тимчасової спеціальної комісії та запропоновані проєкти рішень;
- контроль за дотриманням запропонованих висновків та рішень тимчасової спеціальної комісії.

4.3.Технологія врегулювання конфліктних ситуацій у Коледжі:

- 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).

4.4.Способи вирішення конфліктних ситуацій:

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

V. Вирішення та розв'язання конфліктної ситуації

5.1.Основні стратегії розв'язання конфліктної ситуації:

- компроміс;
- співробітництво;
- унікання;
- притосування.

5.2.Шляхи вирішення конфліктних ситуацій:

- самостійно опонентами;

- за участю третіх осіб;
- переговори.

5.3.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.

VI. Комісія з врегулювання конфліктних ситуацій

6.1.Для вирішення питань щодо врегулювання конфліктних ситуацій в Коледжі діє Комісія з врегулювання конфліктних ситуацій (далі – Комісія), яка є постійно діючим робочим органом.

6.2.Склад Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій затверджується наказом директора Коледжу. Члени Комісії працюють на громадських засадах.

6.3.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 освіти, структурним підрозділам Коледжу.

6.4.Засідання Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій проводить її голова, або, за його дорученням, заступник голови.

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

6.6.Документальний супровід діяльності Комісії Коледжу здійснює секретар Комісії.

6.7.Комісія Коледжу скликається секретарем Комісії, який повідомляє членів Комісії та запрошених осіб про дату і місце проведення засідання.

6.8.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.

6.9.Засідання Комісії Коледжу вважається правомочним у разі присутності на ньому не менше 2/3 її членів.

6.10.Рішення Комісії Коледжу приймається відкритим голосуванням та вважається прийнятим, якщо за нього проголосували більше 50% присутніх на засіданні членів Комісії.

6.11.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;

-резолуція містить рекомендації для прийняття остаточного рішення директором Коледжу.

6.12.Результати засідань Комісії Коледжу оформлюються секретарем Комісії у формі протоколів, які підписуються секретарем і головою Комісії. В протоколі зазначається рішення Комісії Коледжу та його виконавці.

6.13.У разі, якщо будь-який член Комісії не погоджується з висновком, йому надається право викладення окремої думки, що є невід'ємною частиною висновку.

6.14.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.

6.15.Комісія Коледжу у своїй роботі керується нормами чинного законодавства, нормативних документів Коледжу та цим Положенням.

6.16.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.

6.17.Для вирішення конкретної конфліктної ситуації першим проректором формується тимчасова комісія для вирішення конкретної конфліктної ситуації, що складається не менше як з п'яти членів постійно діючої Комісії.

6.18.За необхідності, за рішенням голови комісії до участі у роботі Комісії Коледжу можуть залучатись інші особи.

6.19.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 уточнюючої 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.

6.20.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 уточнюючі питання, за необхідності;

-беруть участь в обговоренні, яке відбувається без присутності сторін конфлікту;

-за результатами розгляду конфліктної ситуації голосують за рішення, запропоноване головою Комісії.

6.21. Голова Комісії Коледжу:

-після отримання звернення ініціює засідання Комісії Коледжу;

-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 в ньому.

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

VII. Процедури врегулювання конфліктних ситуацій

7.1. Для вирішення конфліктних ситуацій в Коледжі передбачено два способи їх врегулювання – формальний та неформальний.

7.2. Якщо працівники та/або здобувачі фахової передвищої освіти Коледжу вважають, що було порушено їхні права і немає можливості залагодити конфлікт методом переговорів, вони можуть подати скаргу до Комісії.

7.3. Скарга подається до Комісії у письмовій формі (в паперовому вигляді до канцелярії Коледжу або в електронному). 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.

7.4. Скарги, оформлені з порушенням вимог п. 7.3. даного Положення щодо зазначення прізвища, імені та по батькові скаржника не розглядаються.

7.5. Скаргу може бути подано протягом 30 днів з дня виявлення діяння або з дня, коли повинно було стати відомо про його вчинення.

7.6. Після отримання скарги Комісією та проведення консультації з представником Комісії, скаржник має право обрати один із способів врегулювання конфліктної ситуації: неформальний або формальний.

7.6.1.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 оформлюється 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.

7.6.2.Формальна процедура врегулювання конфліктної ситуації здійснюється в разі:

- 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 запитувати 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.

7.7. У разі, якщо конфліктна ситуація стосується неповнолітньої особи, Комісія обов'язково проводить зустріч з батьками (законними представниками) неповнолітньої особи та запрошує їх на засідання.

7.8. На підставі рішення Комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації керівництво Коледжу вживає відповідні заходи, передбачені та дозволені законодавством України.

7.9. Примірник рішення та матеріали процедури вирішення конфлікту зберігаються у Комісії 5 років.

7.10. Застосування даного Положення не виключає можливості застосування норм чинного законодавства України щодо захисту особою своїх прав.

VIII. Моніторинг проведеної роботи щодо врегулювання конфліктних ситуацій

Щорічно до 26 червня 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.

IX. Прикінцеві положення

9.1. Положення щодо врегулювання конфліктних ситуацій в Коледжі є локальним нормативно-правовим актом, що знаходиться у вільному доступі для здобувачів фахової передвищої освіти, співробітників Коледжу та всіх зацікавлених осіб.

9.2. Положення затверджується рішенням педагогічної ради Коледжу та вводиться в дію наказом директора Коледжу.

9.3. Зміни та доповнення до Положення можуть бути внесені за рішенням педагогічної ради Коледжу.