

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДНІПРОВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ ТЕХНІЧНИЙ УНІВЕРСИТЕТ
Відокремлений структурний підрозділ
ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ ТА ПІДПРИЄМНИЦТВА**

ЗАТВЕРДЖУЮ
Директор ВСП ФКХТП ДДТУ
_____ Я. М. Черненко
« ____ » _____ 2025 р.

**ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ У
ВСП «ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ ХАРЧОВИХ ТЕХНОЛОГІЙ ТА
ПІДПРИЄМНИЦТВА ДНІПРОВСЬКОГО ДЕРЖАВНОГО ТЕХНІЧНОГО
УНІВЕРСИТЕТУ»**

1

Розглянуто та прийнято
на засіданні Педагогічної ради
(протокол №9 від 01.07.2025 р.)

м. Кам'янське
2025

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про вирішення конфліктних ситуацій у Відокремленому структурному підрозділі «Фаховий коледж харчових технологій та підприємництва Дніпровського державного технічного університету» (далі - Положення) – є внутрішнім документом, який регламентує застосування заходів щодо виявлення та запобігання конфліктних ситуацій, алгоритм дій у зв'язку із встановленням конфліктних ситуацій та способи їх врегулювання.

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

- регулювання конфліктів у взаємостосунках суб'єктів освітнього середовища;
- конфлікти в освітньому процесі

Питання щодо запобігання корупції та врегулювання конфлікту інтересів вирішуються Положення про запобігання та врегулювання конфліктів інтересів у Відокремленому структурному підрозділі Фаховий коледж харчових технологій та підприємництва Дніпровського державного технічного університету», яке розглянуто, схвалено на засіданні Педагогічної ради (протокол № 7 від 24.03.2025 р.) затверджено та введено у дію наказом № 37-пр/ОД від 24.03.2025 р

2

Конфліктні ситуації що виникають у сферах протидії дискримінації, булінгу (цькуванню), сексуальним домаганням вирішуються згідно Кодексу безпечного освітнього середовища затвердженого рішенням педагогічної ради (протокол №4 від 26.04.2024 р)

1.3. Положення розроблене відповідно до Законів України «Про освіту», «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків», «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», «Про протидію булінгу (цькуванню)» Кодексу України про адміністративні правопорушення, Кодексу України про працю, Статуту Дніпровського державного технічного університету, Положення про Відокремлений структурний підрозділ «Фаховий коледж харчових технологій та підприємництва Дніпровського державного технічного університету » та інших актів чинного законодавства.

1.4. У Положенні терміни використовуються в такому значенні:

- **академічна етика** – сукупність етичних принципів та правил, визначених законом, якими мають керуватися суб'єкти освітнього процесу та освітнього середовища Коледжу;

- **академічний етикет** – правила взаємодії й поведінки суб'єктів освітнього процесу та освітнього середовища в процесі спільної діяльності та спілкування;

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

- **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;

- **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;

- **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 (далі - певні ознаки), зазнає обмеження у визнанні, реалізації або користуванні правами і свободами в будь-якій формі, встановленій цим Законом, крім випадків, коли таке обмеження має правомірну, об'єктивно обґрунтовану мету, способи досягнення якої є належними та необхідними;

- **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;

- **конфліктна ситуація** – ситуація, що фіксує виникнення реальної суперечності, пов'язаної з сексуальними домаганнями, дискримінацією та корупцією, потребах і соціальних очікуваннях викладачів та здобувачів фахової передвищої 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;

- **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;

- **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 присутня або уявна проблема, що є основою конфліктної ситуації;

- **примирливі процедури** – умови та методи (погоджувальна комісія, посередництво, арбітраж) врегулювання конфлікту.

- **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);

- **спосіб вирішення конфлікту** – сукупність характерних засобів (ухилення, пристосування, конфронтація, співробітництво, компроміс), що відрізняють стиль поведінки, образ дій з усунення причини конфліктного зіткнення;

- **сексуальні домагання** - 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** - 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 захисту особою її прав і законних інтересів.

1.6. Конфліктні ситуації в Коледжі можуть виникати між:

- здобувачами фахової передвищої освіти та адміністрацією;
- здобувачами фахової передвищої освіти й викладачами як стороною, що видає навчальні завдання та контролює їх виконання;
- трудовим колективом та адміністрацією;
- здобувачами фахової передвищої освіти;
- педагогічними працівниками;
- педагогічними працівниками, іншими співробітниками та адміністрацією.

1.7. Для моніторингу за ситуацією щодо конфліктних ситуацій в Коледжі проводяться систематичні опитування суб'єктів освітнього середовища.

1.8. В Коледжі заборонені:

- дискримінаційні висловлювання, які містять образливі, принижуючі твердження щодо осіб на підставі статі, зовнішності, одягу, сексуальної орієнтації тощо;

- утиски особи та/або групи осіб у будь-якій формі;
- мова ненависті, висловлювання, що містять лайливі, нецензурні слова, образи, погрози чи заклики до насильства щодо певної особи чи групи осіб.

1.9. В публічних висловлюваннях працівників та здобувачів освіти Коледжу, а також онлайн і друкованих матеріалах за їх авторством забороняється вживання дискримінаційної лексики, дискримінаційних висловлювань і мови ненависті стосовно осіб чи групи осіб на підставі раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, стану здоров'я, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мови або інших ознак.

2. СИСТЕМА ЗАПОБІГАННЯ, ВИЯВЛЕННЯ ТА ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ В КОЛЕДЖІ

2.1. Шляхи запобігання конфліктним ситуаціям:

- 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 й цілі діяльності навчального закладу;
- гласність і колегіальність, доведення поставлених 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, педагогічних працівників, членів колективу та структурних підрозділів;
- обґрунтована вимогливість до підлеглих у виконанні ними трудової дисципліни;
- справедлива винагорода за працю (моральне і матеріальне заохочення);
- постійна турбота про задоволення потреб та інтересів здобувачів фахової передвищої освіти, педагогічних працівників та співробітників Коледжу;
- дотримання принципу соціальної справедливості у будь-яких рішеннях, що стосуються інтересів колективу й особистості;
- формування у педагогічних працівників, здобувачів фахової передвищої освіти, співробітників Коледжу високої психолого-педагогічної культури спілкування;
- пріоритетність інтересів здобувачів фахової передвищої освіти;

-дотримання вимог студентоорієнтованого навчання й виховання;
-включення виховного контенту, пов'язаного з неприйняттям дискримінації, вихованням толерантного ставлення до інших людей у робочі навчальні програми Коледжу.

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 та формування їх культури спілкування.

2.2. Тактики, щодо запобігання появі конфліктних ситуацій на лінії «викладач – здобувач освіти»:

- **тактика прогнозування** (чим більш глибока, правдива, різнобічна прогнозувальна діяльність суб'єктів освітнього 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).

2.3. Основні напрямки запобігання конфліктної ситуації:

- створення об'єктивних умов, що перешкоджають виникненню й деструктивному розвитку передконфліктних ситуацій.

- оптимізація організаційно-управлінських умов створення й функціонування структурних підрозділів Коледжу.

- усунення соціально-психологічних причин конфліктних ситуацій.

- нейтралізація особистісних причин виникнення конфліктних ситуацій.

Конструктивному розв'язанню 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.

2.4. 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 та 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.

2.5. Методи попередження конфліктних ситуацій;

- створення атмосфери довіри та взаємоповаги у відносинах учасників освітнього процесу, працівників структурних підрозділів Коледжу;
- обґрунтована вимогливість з боку керівників структурних підрозділів до підлеглих у виконанні ними посадових обов'язків;
- дотримання норм розподілу робочого часу та навантаження між учасниками трудових відносин;
- справедлива винагорода за працю, моральне й матеріальне заохочення;
- дотримання принципу соціальної справедливості в будь-яких рішеннях, що стосуються інтересів працівників, здобувачів освіти й кожної особистості.

3. ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ ЩОДО ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ У ВЗАЄМОСТОСУНКАХ СУБ'ЄКТІВ ОСВІТНЬОГО СЕРЕДОВИЩА

3.1. Для отримання допомоги у розв'язанні конфлікту у взаємостосунках, здобувач освіти, педагогічний працівник або співробітник Коледжу (в залежності від характеру конфліктної ситуації) подає звернення директору Коледжу, голові Студентського самоврядування.

7

3.2. На підставі звернення, директор Коледжу, вживає заходів щодо розв'язання конфлікту у взаємостосунках або конфліктної ситуації призначаючи комісію. За результатами аналізу виниклих конфліктів або конфліктних ситуацій комісія надає письмові пропозиції директору Коледжу.

4. ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ В ОСВІТНЬОМУ ПРОЦЕСІ

4.1. Порядок вирішення конфліктних ситуацій, пов'язаних з оцінюванням знань та навчальних досягнень здобувачів фахової передвищої освіти передбачає за необхідності створення на період проведення підсумкового семестрового контролю розпорядженням директора Апеляційної комісії у складі: голова – заступник директора з навчальної роботи, голова циклової комісії, за якою закріплена освітня компонента, викладач цієї або іншої циклової комісії, який викладає відповідну компоненту, але не брав участь в проведенні цього семестрового контролю, представник Студентського самоврядування Коледжу.

З-поміж членів Апеляційної комісії обирається секретар комісії для розгляду звернень (скарг) здобувачів освіти щодо підсумкового семестрового контролю їх знань.

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

4.1.1. Розглядає звернення (скаргу) здобувача освіти не пізніше наступного дня після подання.

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

4.2. Здобувачі освіти Коледжу мають можливість ініціювати зміну викладача освітньої компоненти з причини незадоволення процесом та результатом викладання або особистої неприязні з боку викладача.

4.3. Академічна група подає на ім'я директора Коледжу вмотивоване (з докладним поясненням причин) звернення щодо зміни викладача освітньої компоненти.

4.4. Порядок розгляду звернень здобувачів освіти щодо зміни викладача освітньої компоненти:

- директором Коледжу у разі необхідності створюється комісія з розгляду звернення академічної групи щодо зміни викладача освітньої компоненти, склад якої формується в залежності від конкретної ситуації;

- комісія приймає рішення щодо заходів з приводу отриманого звернення протягом 10 робочих днів з моменту його отримання.

5. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ТА ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНОЇ СИТУАЦІЇ

8

5.1. 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 запобігання виникненню конфліктних ситуацій, своєчасно виявляти їх та інформувати адміністрацію Коледжу);

- утримання від будь-яких дій або рішень до часу оприлюднення висновків спеціальної комісії щодо врегулювання конфліктної ситуації.

5.2. Методи реагування на конфліктні ситуації директора Коледжу:

- бесіда із сторонами, що конфліктують з метою визначення причин та сутності конфліктної ситуації;

- інформування відповідних органів у випадку спірної ситуації або у випадку трактування однією із сторін конфліктної ситуації як кримінальної;

- інформування учасників конфліктної ситуації про висновки комісії та запропоновані проєкти рішень;

- контроль за дотриманням запропонованих висновків та рішень комісії.

5.3. 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** (розв'язання кадрових питань, використання методів заохочення та покарання, зміна умов взаємодії).

5.4. Способи вирішення конфліктних ситуацій:

- **адміністративний** (попередження, догана, звільнення, переведення на іншу ділянку роботи, рішення суду, виключення з-поміж здобувачів освіти і т.п.) – згідно з Конституцією України, Кодексом законів про працю, Законом України «Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)»,

- **педагогічний** (бесіда, переконання, прохання, роз'яснення надання психологічної допомоги і т. ін.).

6. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

6.1 Положення про вирішення конфліктних ситуацій у Відокремленому структурному підрозділі «Фаховий коледж харчових технологій та підприємництва Дніпровського державного технічного університету» розглядається і схвалюється Педагогічною радою Коледжу та затверджується директором ВСП ФКХТП ДДТУ.

6.2 Положення набуває чинності з наступного дня після введення його в дію наказом директора Коледжу, якщо інше не передбачається тим же наказом.

6.3 Зміни та доповнення до цього Положення розглядаються і ухвалюються Педагогічною радою Коледжу та затверджуються директором ВСП ФКХТП ДДТУ

6.4 Заклад освіти забезпечує публічний доступ до тексту Положення через власний офіційний сайт.