


МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ЗАХІДНОУКРАЇНСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ВСП «ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ ЕКОНОМІКИ, ПРАВА ТА  
ІНФОРМАЦІЙНИХ ТЕХНОЛОГІЙ ЗУНУ»

Затверджую:  
Директор ВСП «ФКЕПІТ ЗУНУ»  
Василь МАРТИНЮК

« 4 » вересня 20 21 р.



**ПОЛОЖЕННЯ**  
щодо врегулювання конфліктних ситуацій у  
Відокремленому структурному підрозділі  
«Фаховий коледж економіки, права та інформаційних  
технологій Західноукраїнського національного університету»

Розглянуто і схвалено на засіданні  
педагогічної ради ВСП «ФКЕПІТ ЗУНУ»

Протокол № 2  
від « 7 » вересня 20 21 р.

ТЕРНОПІЛЬ

## I. Загальні положення

1.1 Положення щодо врегулювання конфліктних ситуацій в Відокремленому структурному підрозділі «Фаховий коледж економки, права та інформаційних технологій Західноукраїнського національного університету» (далі – ВСП «ФКЕПТ») спрямоване на створення в колективі особливої 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 педагогічних (науково-педагогічних) працівників, здобувачів фахової передвищої освіти, інших працівників ВСП «ФКЕПТ ЗУНУ» та регламентує застосування заходів щодо забезпечення прозорого процесу, спрямованого на вирішення конфліктних ситуацій та проблем в найкоротші терміни.

1.3. Положення розроблене згідно з Конституцією України, Кодексом законів про працю України, Законами України «Про освіту», «Про повну загальну середню освіту», «Про фахову передвищу освіту», «Про вищу освіту», «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», Декларації прав людини ООН, Статуту Західноукраїнського національного університету, Положення про ВСП «ФКЕПТ ЗУНУ» та інших актів чинного законодавства.

1.4. 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 протиставлення сторін (проблема влади, взаємин, першості, конкуренції, психологічної сумісності тощо);

- *академічна етика* – сукупність етичних принципів та правил, визначених законом, якими мають керуватися учасники освітнього процесу та освітнього середовища ВСП «ФКЕПІТ ЗУНУ»;

- *академічний етикет* – правила взаємодії і поведінки суб'єктів освітнього процесу та освітнього середовища ВСП «ФКЕПІТ ЗУНУ» 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;

- *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 (знущання)* – систематичне цькування, психологічний терор, форми зниження авторитета, 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);

- *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 абозневажливої атмосфери;

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

1.5. Учасники освітнього процесу ВСП «ФКЕПІТ ЗУНУ» 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.

1.6. Для моніторингу за ситуацією щодо конфліктних ситуацій в ВСП «ФКЕПІТ ЗУНУ» проводяться систематичні (не рідше 1 разу на рік) опитування учасників освітнього середовища.

1.7. 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 закладах 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;
- здобувачами фахової передвищої освіти;
- працівниками;
- працівниками і керівниками підрозділів.

2.2. Можливі причини конфліктів між учасниками освітнього процесу ВСП «ФКЕПІТ ЗУНУ»:

- інновації, що втілюються в ВСП «ФКЕПІТ ЗУНУ»;
- неоднозначне розуміння прав і обов'язків;
- невиконання вимог організації освітнього процесу;
- недостатній рівень інформованості;

- 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 ВСП «ФКЕПІТ ЗУНУ»;
- недостатній рівень кваліфікації;
- інші причини.

### 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, прийнятний 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 конфліктуючих сторін;
- визначити прийнятні для конфліктуючих 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. Основні напрямки попередження виникнення конфліктних ситуацій між учасниками освітнього процесу в ВСП «ФКЕПІТ ЗУНУ»:

- створення об'єктивних умов, що перешкоджають виникненню і деструктивному розвитку передконфліктних ситуацій;
- оптимізація навчального процесу та створення необхідних умов його функціонування;
- постійний зв'язок здобувачів фахової передвищої освіти з кураторами, педагогічними (навчально-педагогічними) працівниками та керівництвом ВСП «ФКЕПІТ ЗУНУ»;
- усунення соціально-психологічних причин конфліктних ситуацій під час навчального процесу;
- нейтралізація особистісних причин виникнення конфліктних ситуацій у здобувачів фахової передвищої освіти.

### 2.5. Попередженню та конструктивному врегулюванню конфліктних ситуацій між учасниками освітнього процесу сприяють використання стратегії

співробітництва й компромісу у ході навчального процесу, регулювання конфліктних ситуацій директором ВСП «ФКЕПІТ ЗУНУ», мінімізація негативних емоцій конфлікуючих сторін, психолого-педагогічна просвіта учасників освітнього процесу.

2.6. Тактики щодо попередження конфліктних ситуацій між учасниками освітнього процесу:

- *тактика прогнозування* (чим більш глибока, достовірна, різнобічна прогнозувальна діяльність учасників освітнього процесу, тим більш результативною є стратегія попередження конфліктної ситуації);

- *тактика підтримки* (використання педагогічним (науково-педагогічним) складом ВСП «ФКЕПІТ ЗУНУ» превентивних дій, таких як постійний зворотній зв'язок, емпатійне слухання, відверте спілкування та готовність допомогти);

- *тактика аутотренінгу* (психолого-педагогічна просвіта учасників освітнього процесу, а зокрема здобувачів фахової передвищої освіти з питань управління емоціями, зняття напруження, тривожності, саморегуляції тощо);

- *тактика стимулювання* (підтримка та стимулювання мотивації здобувачів фахової передвищої освіти до навчання, прагнення до знань та успіху).

2.7. Методи реагування на конфліктні ситуації керівництвом ВСП «ФКЕПІТ ЗУНУ»:

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

- ініціювання створення Комісії щодо врегулювання конфліктної ситуації;

- 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 Комісії та запропоновані проекти рішень;

- контроль за дотриманням запропонованих висновків та рішень Комісії.

2.8. Технологія врегулювання конфліктних ситуацій між учасниками освітнього процесу ВСП «ФКЕПІТ ЗУНУ»:

- інформаційна (ліквідація дефіциту інформації між конфлікуючими сторонами, вилучення з інформаційного поля помилкової, перекрученої інформації, усунення чуток тощо);

- комунікативна (організація спілкування між конфлікуючими сторонами та їх прихильниками; забезпечення ефективного спілкування);

- соціально-психологічна (соціально-психологічний супровід здобувачів фахової передвищої освіти під час освітнього процесу);

- організаційна (ознайомлення учасників освітнього процесу з правилами внутрішнього розпорядку, використання методів заохочення та покарання).

2.9. Способи врегулювання конфліктних ситуацій між учасниками освітнього процесу:

- адміністративний (попередження, догана, переведення, відрахування з числа здобувачів вищої освіти) – згідно з чинним законодавством;

- педагогічний (бесіда, переконання, прохання, роз'яснення, надання психологічної допомоги тощо).

2.10. З метою попередження конфліктних ситуацій, що можуть виникнути під час очного (денного) навчання, учасникам освітнього процесу заборонено:

- дискримінація - висловлювання, погрози чи заклики до насильства щодо певної особи чи груп, на підставі раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, інвалідності, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мови або інших ознак;

- утиски - небажана для особи та/або групи осіб поведінка, метою або наслідком якої є приниження людської гідності за певними ознаками або створення стосовно тієї чи іншої особи чи групи осіб напруженої, ворожої, образливої або зневажливої атмосфери.

- домагання - будь-яка форма небажаної вербальної, невербальної чи фізичної поведінки, мета або наслідок якої - порушення гідності особи, зокрема шляхом створення загрозливого, ворожого, принизливого або образливого середовища;

- 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;

- 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.

2.11. З метою попередження конфліктних ситуацій, що можуть виникнути під час дистанційного навчання, учасникам освітнього процесу заборонено:

- дискримінація (вживання дискримінаційної лексики, висловлювань, погроз чи закликів до насильства) в онлайн чатах та студентських онлайн-групах здобувачів фахової передвищої освіти на підставі раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, інвалідності,

етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мови або інших ознак;

- кібербулінг - це знущання, приниження, агресивні напади, які здійснюються за допомогою різних гаджетів (зокрема телефонів), з використанням інтернету, будь-яких електронних (цифрових) технологій.

### **III. Політика та процедура вирішення конфліктних ситуацій в освітньому процесі ВСП «ФКЕПІТ ЗУНУ»**

3.1. Будь-які прояви дискримінації, утиску, булінгу, сексуального домагання та корупції є неприпустимими в освітньому середовищі ВСП «ФКЕПІТ ЗУНУ».

3.2. У разі отримання даних щодо випадків дискримінації, утиску або сексуального домагання здобувач фахової передвищої освіти або працівник ВСП «ФКЕПІТ ЗУНУ» має можливість звернутись з метою вирішення ситуації до директора із заявою.

3.3. Заява/скарга подається на ім'я директора ВСП «ФКЕПІТ ЗУНУ». При цьому заява/скарга повинна містити суть порушених прав особи, зазначення часу, коли відбулося порушення, факти, можливі докази, що підтверджують порушення, ПІБ скаржника, курс навчання та спеціальність, контактний номер телефону, електронну адресу або інші можливі засоби зв'язку.

3.4. Процедура вирішення конфліктних ситуацій, пов'язаних з дискримінацією, утисками, булінгом, сексуальними домаганнями та корупцією, передбачає створення за письмовим розпорядженням директора ВСП «ФКЕПІТ ЗУНУ» Комісії з розгляду звернення, склад якої формується залежно від конкретної ситуації.

3.5. До складу Комісії можуть входити директор ВСП «ФКЕПІТ ЗУНУ», заступник директора з навчально-виховної роботи, голови циклових комісій, педагогічні (науково-педагогічні) працівники, практичний психолог, куратори групи, голова студентського самоврядування, а також батьки конфліктуючих сторін та інші зацікавлені особи.

3.6. Результати розгляду звернення (скарги) здобувачеві фахової передвищої освіти повідомляють відразу після прийняття рішення, про що підписується відповідний протокол.

3.7. У разі отримання даних, що підтверджують випадок дискримінації, утиску або сексуального домагання, Комісія за необхідності сприяє передачі матеріалів до правоохоронних органів.

3.8. Директор ВСП «ФКЕПІТ ЗУНУ» вживає заходів щодо вирішення конфлікту особисто або за своїм рішенням призначає особу, відповідальну за аналіз конфліктної ситуації серед працівників ВСП «ФКЕПІТ ЗУНУ», які



пройшли конфліктологічну підготовку (мають психологічну або педагогічну освіту тощо).

3.9. Для профілактики виникнення конфліктних ситуацій між учасниками освітнього процесу у ВСП «ФКЕПІТ ЗУНУ» вживається ряд заходів.

#### **IV. Заходи щодо профілактики виникнення конфліктних ситуацій**

4.1. Профілактика виникнення конфліктних ситуацій має на меті завчасно виявити передумови їх виникнення та усунути їх причину. Дієвими заходами попередження конфліктних ситуацій між учасниками освітнього процесу є, зокрема, такі:

- створення загальної доброзичливої атмосфери в освітньо- педагогічному середовищі;

- дотримання професійної етики та моралі під час виконання професійних обов'язків, що є гарантією доброзичливих стосунків між адміністрацією ВСП «ФКЕПІТ ЗУНУ», педагогічним (науково-педагогічним) складом та здобувачами фахової передвищої освіти;

- зміцнення соціального статусу та авторитету освіти та освітян серед населення, формування позитивної громадської думки щодо освітньої діяльності та учасників освітнього процесу;

- створення в студентському колективі сприятливої атмосфери для навчальної діяльності та гармонійних взаємин, вжиття заходів щодо мотивації студентів до успіху у навчанні та відчуття важливості професійно-етичного зросту;

- психологічний супровід учасників освітнього процесу, а зокрема, здобувачів фахової передвищої освіти;

- проведення роз'яснювальної роботи щодо необхідності дотримання етичних норм та правил внутрішнього розпорядку під час освітнього процесу у ВСП «ФКЕПІТ ЗУНУ».

#### **V. Прикінцеві положення**

5.1. Положення щодо врегулювання конфліктних ситуацій у ВСП «ФКЕПІТ ЗУНУ» є локальним нормативно-правовим актом, що знаходиться у вільному доступі для усіх учасників освітнього процесу ВСП «ФКЕПІТ ЗУНУ» та усіх зацікавлених осіб.

5.2. Зміни та доповнення до Положення можуть бути внесені рішенням педагогічної ради ВСП «ФКЕПІТ ЗУНУ».