

ПОГОДЖЕНО

Протокол засідання педагогічної ради
Коростишівського педагогічного фахового
коледжу імені І.Я. Франка Житомирської
обласної ради
02.12.2025 № 4

ЗАТВЕРДЖЕНО

Наказ директора Коростишівського
педагогічного фахового коледжу імені
І.Я. Франка Житомирської обласної ради
02.12.2025 №130

ПОЛОЖЕННЯ

про розв'язання конфліктних ситуацій у Коростишівському педагогічному фаховому коледжі імені І.Я.Франка Житомирської обласної ради

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про розв'язання конфліктних ситуацій у Коростишівському педагогічному фаховому коледжі імені І.Я. Франка Житомирської обласної ради (далі – Положення) розроблено з врахуванням положень Конституції України, законів 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», «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо протидії булінгу (цькуванню)», «Кодексу України про адміністративні правопорушення», наказів та листів Міністерства освіти і науки України.

1.2. Положення визначає порядок і процедури попередження, виявлення та врегулювання конфліктних ситуацій, що виникають в освітньому процесі та пов'язані з протидією та запобіганням утисків, булінгу та інших конфліктних ситуацій у Коростишівському педагогічному фаховому коледжі імені І.Я. Франка Житомирської обласної ради (далі – Коледж).

1.3. У цьому Положенні терміни вживаються в таких значеннях:

– **асертивність** – неконфліктна поведінка, уміння вирішувати конфлікти, поведінка людини (включаючи конфліктні ситуації) на основі: поваги до себе, почуття власної гідності, чесності, протидії маніпуляції; поваги до інших, дружелюбності, визнання права інших на власну точку зору, позицію невикористання відносно інших маніпулятивних технологій;

– **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 або такою особою стосовно інших учасників освітнього процесу, внаслідок чого могла бути чи була заподіяна шкода психічному або фізичному здоров'ю потерпілого;

– **гендерна рівність** – рівність прав та можливостей жінок та чоловіків, рівність статей, концепція досягнення рівних прав людини між чоловіками та жінками в трудових, сімейних та інших правових відносинах, а також урівнюванням їх ролі в суспільстві загалом;

– **дискримінація** – ситуація, за якої особа або група осіб за їх ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку,

інвалідності, етнічного та соціального походження, громадянства, мовними або іншими ознаками, які були, є та можуть бути дійсними або припущеними, зазнає обмеження у визнанні, реалізації або користуванні правами і свободами в будь-якій формі, крім випадків, коли таке обмеження має правомірну, об'єктивно обґрунтовану мету, способи досягнення якої є належними та необхідними;

– **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;

– **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 невчинення дій під час виконання наданих їй службових повноважень;

– **конфліктна ситуація** – відсутність згоди між двома чи більше суб'єктами, що спричинене обставинами, за яких виникають зіткнення протилежних поглядів, сил, сторін і наслідком яких є внутрішній дискомфорт учасників конфлікту;

– **попередження конфлікту** – це вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на недопущення виникнення конфлікту: нейтралізація дій усього комплексу детермінантних факторів, складання з цією метою конфліктограми, яка дає можливість визначити проблему, перепони, сильні сторони, які є в опонентів у конкретній конфліктній ситуації;

– **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.

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

- доброчесність;
- відповідальність;
- демократичне врядування;
- повага до людської гідності та ін.

2. ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ТА ПОЛІТИКА РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

2.1. Директор Коледжу в межах наданих йому повноважень:

2.1.1. Створює умови асертивності поведінки членів педагогічного та студентського колективів Коледжу.

2.1.2. Турбується про розвиток умінь викладачів та співробітників у сфері управління конфліктами: прогнозування, попередження, стимулювання, регулювання, вирішення.

2.2.3. Забезпечує створення у Коледжі безпечного освітнього середовища, вільного від насильства та булінгу.

2.2. Права та обов'язки здобувачів освіти.

2.2.1. Здобувачі освіти мають право на:

- справедливе та об'єктивне оцінювання результатів навчання;
- відзначення успіхів у своїй діяльності;
- свободу творчої, спортивної, оздоровчої, культурної, просвітницької, наукової і науково-технічної діяльності тощо;
- безпечні та нешкідливі умови навчання;
- повагу людської гідності;
- захист під час освітнього процесу від приниження честі та гідності, будь-яких форм насильства та експлуатації, булінгу, дискримінації за будь-якою ознакою, пропаганди та агітації, що завдають шкоди здоров'ю здобувача освіти.

2.2.2. Здобувачі освіти зобов'язані:

- дотримуватися асертивності в поведінці;
- поважати гідність, права, свободи та законні інтереси всіх учасників освітнього процесу, дотримуватися етичних норм;
- виконувати вимоги установчих документів, Правил внутрішнього розпорядку Коледжу, а також умов Договору про надання освітніх послуг;
- повідомляти керівництво Коледжу про факти конфліктних ситуацій щодо здобувачів освіти, педагогічних працівників, інших осіб, які залучаються до освітнього процесу, свідком яких вони були особисто або про які отримали достовірну інформацію від інших осіб.

2.3. Права та обов'язки педагогічних працівників, інших осіб, які залучаються до освітнього процесу.

2.3.1. Педагогічні працівники мають право на:

- відзначення успіхів у своїй професійній діяльності;
- справедливе та об'єктивне оцінювання своєї професійної діяльності;
- захист професійної честі та гідності;
- безпечні і нешкідливі умови праці;
- захист під час освітнього процесу від будь-яких форм насильства та експлуатації, у тому числі конфліктних ситуацій, дискримінації за будь-якою ознакою, від пропаганди та агітації, що завдають шкоди здоров'ю.

2.3.2. Педагогічні працівники зобов'язані:

- сприяти розвитку здібностей здобувачів освіти, формуванню навичок здорового способу життя, дбати про їхнє фізичне і психічне здоров'я;
- дотримуватися педагогічної етики;
- поважати гідність, права, свободи і законні інтереси всіх учасників освітнього процесу;
- настановленням і особистим прикладом утверджувати повагу до суспільної моралі та суспільних цінностей, зокрема правди, справедливості,

патріотизму, гуманізму, толерантності, працелюбства;

- формувати у здобувачів освіти прагнення до взаєморозуміння, миру, злагоди між усіма народами, етнічними, національними, релігійними групами;

- захищати здобувачів освіти під час освітнього процесу від будь-яких форм фізичного та психічного насильства, приниження честі та гідності, дискримінації за будь-якою ознакою, пропаганди та агітації, що завдають шкоди здоров'ю здобувача освіти, запобігати вживанню ними та іншими особами на території закладів освіти алкогольних напоїв, наркотичних засобів, іншим шкідливим звичкам;

- дотримуватися установчих документів та Правил внутрішнього розпорядку Коледжу, виконувати свої посадові обов'язки;

- повідомляти керівництво Коледжу про факти конфліктних ситуацій щодо здобувачів освіти, педагогічних працівників, інших осіб, які залучаються до освітнього процесу, свідком якого вони були особисто або інформацію про які отримали від інших осіб, вживати невідкладних заходів для припинення конфліктних ситуацій.

2.4. Права та обов'язки батьків здобувачів освіти.

2.4.1. Батьки здобувачів освіти мають право:

- захищати відповідно до законодавства права та законні інтереси здобувачів освіти;

- звертатися до закладу освіти, органу управління освітою з питань освіти;

- отримувати інформацію про діяльність Коледжу, про результати навчання своїх дітей і результати оцінювання якості освіти у Коледжі та його освітньої діяльності;

- подавати керівництву Коледжу заяву про випадки конфліктних ситуацій щодо дитини або будь-якого іншого учасника освітнього процесу;

- вимагати повного та неупередженого розслідування конфліктних ситуацій щодо дитини або будь-якого іншого учасника освітнього процесу.

2.4.2. Батьки здобувачів освіти зобов'язані:

- виховувати в дітей повагу до гідності, прав, свобод і законних інтересів людини, законів та етичних норм, відповідальне ставлення до власного здоров'я, здоров'я оточуючих і довкілля;

- поважати гідність, права, свободи і законні інтереси дитини та інших учасників освітнього процесу;

- формувати в дитини культуру діалогу, культуру життя у взаєморозумінні, мирі та злагоді між усіма народами, етнічними, національними, релігійними групами, представниками різних політичних і релігійних поглядів та культурних традицій, різного соціального походження, сімейного та майнового стану;

- дотримуватися установчих документів, Правил внутрішнього розпорядку Коледжу, а також умов договору про надання освітніх послуг;

- сприяти керівництву Коледжу у проведенні розслідування щодо конфліктних ситуацій.

2.5. Шляхи попередження конфліктних ситуацій:

- створення належних умов праці, можливості підвищення кваліфікації, умов для кар'єрного зростання, організації відпочинку;

- відкритість діяльності Коледжу;
- постійне інформування колективу про результати і цілі діяльності;
- гласність і колегіальність;
- 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;
- укладання чітких посадових інструкцій, що виключають службову безвідповідальність;
- довіра у взаєминах здобувачів фахової передвищої освіти, педагогічних працівників, членів трудового колективу;
- постійна турбота про задоволення потреб та інтересів здобувачів фахової передвищої освіти та співробітників;
- дотримання принципу соціальної справедливості в будь-яких рішеннях, що стосуються інтересів колективу в цілому й кожного зокрема;
- формування в педагогічних працівників та здобувачів освіти високої культури спілкування;
- пріоритетність інтересів здобувачів освіти, дотримання вимог студентоцентрованого навчання і виховання.

2.6. Технологія врегулювання конфліктних ситуацій:

- інформаційна (ліквідація дефіциту інформації конфліктної ситуації, вилучення з інформаційного поля помилкової, перекрученої інформації, усунення чуток тощо);
- комунікативна (організація спілкування між суб'єктами конфліктної взаємодії та їх прихильниками; забезпечення ефективного, конструктивного спілкування);
- соціально-психологічна (робота з неформальними лідерами та мікрогрупами; зниження соціальної напруженості та зміцнення соціально-психологічного клімату в колективі);
- організаційна (вирішення кадрових питань; використання методів заохочення та покарання; зміна умов взаємодії).

2.7. З метою попередження конфліктних ситуацій, запобігання дискримінації та сексуальним домаганням в Коледжі заборонені:

- дискримінаційні висловлювання (такі, що містять образливі, принизливі твердження щодо осіб на підставі статі, зовнішності, одягу, сексуальної орієнтації тощо);
- утиски (небажана для особи та/або групи осіб поведінка, метою або наслідком якої є приниження людської гідності за певними ознаками або створення щодо такої особи чи групи осіб напруженої, ворожої, образливої або зневажливої атмосфери);
- мова ненависті (висловлювання, що містять образи, погрози чи заклики до насильства щодо певної особи чи групи) 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.

2.8. У випадку виникнення ситуації, яка може привести до конфлікту, завідувачі відділень та інші відповідальні особи мають своєчасно виявляти її та вчасно реагувати в межах свого підрозділу. Якщо самотужки неможливо утримати ситуацію під контролем та врегулювати конфлікт, розглянути зазначену ситуацію з фахівцями та відповідними особами у конструктивних межах.

2.9. Завідуючі відділенням мають конструктивно вирішувати конфліктні ситуації «викладач – здобувач освіти» за допомогою стратегії співробітництва та компромісу, мінімізації негативних емоцій опонентів, у розрахунку на високі моральні та професійні якості викладача тощо.

2.10. Керівництво Коледжу має право при порушенні вищезазначених положень щодо запобігання конфліктним ситуаціям вживати адміністративних заходів.

3. ПРОЦЕДУРА ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

3.1. Для розгляду звернень або скарг здобувача освіти щодо проблем, які виникли, розпорядженням директора Коледжу створюється апеляційна комісія не пізніше наступного робочого дня після подання звернення або скарги.

3.2. Склад апеляційної комісії визначається відповідно до ситуації: заступник директора з навчальної роботи, завідувач відділення та голова студентського самоврядування.

3.3. Апеляційна комісія розглядає звернення здобувача освіти не пізніше п'яти робочих днів після його подання. Результати розгляду апеляційного звернення або скарги повідомляють здобувачеві освіти одразу після прийняття рішення, про що здобувач та члени апеляційної комісії підписують відповідний протокол.

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

3.5. Порядок розгляду звернень здобувачів освіти щодо зміни викладача навчальної дисципліни:

3.5.1. Академічна група подає на ім'я директора Коледжу вмотивоване, з докладним поясненням причин звернення щодо зміни викладача навчальної дисципліни, яке має бути ухвалене на зборах академічної групи за підтримки щонайменше двох третіх від повного складу групи;

3.5.2. Директор Коледжу або заступник директора при необхідності створює комісію з розгляду звернення академічної групи щодо зміни викладача навчальної дисципліни, склад якої формується залежно від конкретної ситуації;

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

3.6. Для отримання допомоги у розв'язанні конфлікту в міжособистісних стосунках здобувач освіти, залежно від особливостей конфліктної ситуації, що виникла, може звернутися до заступника директора з навчальної роботи, завідувача відділення.

3.7. Анонімні звернення не розглядаються відповідно до закону «Про звернення громадян».

4. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

4.1. Положення є локальним нормативно-правовим актом, що знаходиться у вільному доступі для здобувачів освіти та усіх зацікавлених осіб.

4.2. Положення затверджується та доповнюється рішенням педагогічної ради Коледжу.

Це Положення не є оригінальним науковим текстом та укладачі не претендують на авторство і першоджерело. Цей текст створено на основі вітчизняних практик, нормативних документів, методичних розробок окремих закладів фахової передвищої освіти, а також на матеріалах і кейсах Державної служби якості освіти України.