ЗАТВЕРДЖЕНО
Наказ КЗ СОР «Сумський фаховий медичний коледж»
від 30.04.2026 **№** 138

ПОЛОЖЕННЯ
про порядок та процедури врегулювання конфліктних ситуацій в Комунальному закладі Сумської обласної ради «Сумський фаховий медичний коледж»

1. Загальні положення

1.1. Положення про порядок і процедури врегулювання конфліктних ситуацій (далі – Положення) в Комунальному закладі Сумської обласної ради «Сумський фаховий медичний коледж» (далі - Коледж) розроблено відповідно до Конституції України, Законів України «Про освіту», «Про фахову передвищу освіту», та інших нормативно-правових актів чинного законодавства України щодо запобігання та врегулювання конфліктних ситуацій в освітньому процесі, у взаємостосунках.

1.2. Положення розроблене з метою забезпечення в Коледжі захисту прав та інтересів учасників освітнього процесу, сприятливого освітнього середовища, дотримання принципів рівності, недискримінації та поваги до людської гідності учасників освітнього процесу шляхом запобігання конфліктам та забезпечення конструктивного їх вирішення (врегулювання).

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

1.4. У цьому Положенні терміни вживаються 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;
- **конфлікт** – процес крайнього загострення суперечностей та боротьби двох чи більше сторін у розв'язанні значущої для них проблеми, який супроводжується негативними емоціями та вимагає розв'язання; це зіткнення інтересів осіб і груп, їхніх ідей, протилежних поглядів, потреб, оцінок, рівня прагнень, домагань тощо;
- **конфліктна ситуація** – це ситуація, що об'єктивно містить явні передумови для конфлікту (передує конфлікту), провокує ворожі дії, конфлікт;

- **конфліктогени** – слова, дії (чи бездіяльність) спрямовані на те, щоб образити, принизити опонента, вивести його з рівноваги (роздратувати, розлютити);
- **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;
- **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);
- **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;
- **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;
- **спосіб вирішення конфлікту** – сукупність характерних засобів (ухилення, пристосування, конфронтація, співробітництво, компроміс), що відрізняють стиль поведінки, образ дій з усунення причини конфліктного зіткнення;
- **примирливі процедури** – умови та методи (погоджувальна комісія, посередництво, арбітраж) врегулювання конфлікту.
- **учасники освітнього процесу** – педагогічні працівники, здобувачі фахової передвищої освіти, батьки, а також інші фахівці та персонал закладу.

2. Загальні засади запобігання конфліктам

2.1. З метою попередження виникнення конфліктних ситуацій та запобігання конфліктам в Коледжі, необхідно:

- створювати сприятливий соціально-психологічний клімат у колективі, що передбачає формування атмосфери взаємоповаги, довіри та співпраці між усіма учасниками освітнього процесу;
- при спілкуванні з учасниками освітнього процесу завжди бути компетентними, організованими, принциповими, чесними, справедливими, вимогливими, проявляти доброзичливість і терпимість, з повагою ставитися до особистого життя учасника освітнього процесу;

- проводити профілактичні заходи, спрямовані на підвищення рівня обізнаності учасників освітнього процесу про конфліктологію (лекції, тренінги, семінари тощо);
- проводити педагогічні бесіди з учасниками освітнього процесу та (за потреби) сприяти забезпеченню надання їм психологічної підтримки практичним психологом Коледжу ;
- сприяти розвитку навичок ефективного спілкування та вирішення конфліктів з метою вдосконалення навичок учасників освітнього процесу конструктивно вирішувати конфліктні ситуації;
- встановлювати довірчі стосунки у взаємовідносинах з учасниками освітнього процесу, запроваджувати принципи «відкритого спілкування» та діалогу між учасниками освітнього процесу задля кращого розуміння один одного та уникнення непорозумінь;
- підтримувати принципи відповідального ставлення до виконання своїх обов'язків (дотримання посадових інструкцій, Правил внутрішнього розпорядку) задля уникнення конфліктів, пов'язаних з порушенням прав та інтересів інших осіб;
- створювати об'єктивні умови нейтралізації особистих причин виникнення конфліктних ситуацій, а саме: дотримуватися принципу соціальної справедливості в рішеннях, які стосуються інтересів особистості здобувача освіти, працівника, викладача;
- дотримуватися принципів толерантного ставлення до інших людей, незалежно від їхнього віку, статі, національності, релігійних переконань тощо задля уникнення конфліктів на основі упереджень та дискримінації;
- дотримуватися принципів гласності і колегіальності доведення поставлених завдань до розуміння кожним членом колективу, визначення пріоритетів розвитку Коледжу;
- демократичність при прийнятті тих чи інших рішень, що стосуються всіх або окремих членів колективу закладу освіти;

2.2. У ситуації, яка може викликати конфлікт необхідно виявляти/ідентифікувати конфліктні ситуації та негайно вживати заходи для запобігання переростанню конфліктної ситуації в конфлікт (врегульовувати конфліктні ситуації).
2.3. Конфліктні ситуації необхідно вирішувати конструктивно за допомогою стратегії співробітництва та компромісу, мінімізації негативних емоцій опонентів, які спрямовані на високі моральні та професійні якості працівника, тощо.

3. Комісія з врегулювання конфліктів

3.1. Для вирішення питань щодо врегулювання конфліктних ситуацій та конфліктів, в Коледжі створюється комісія з врегулювання конфліктів (далі – Комісія), яка є тимчасовим робочим органом (розпорядженням директора Коледжу).
3.2. Комісія у своїй роботі зобов'язана:

приймати та розглядати звернення осіб, які вважають, що їхні права та інтереси порушені;

- забезпечувати неупереджений та об'єктивний розгляд звернень;
- застосовувати ефективні механізми вирішення конфліктів;
- забезпечувати дотримання прав та інтересів усіх учасників конфлікту;
- дотримуватися засад поваги до приватного життя та захисту персональних даних учасників конфліктної ситуації.

3.3. До складу Комісії входять: директор Коледжу, який є головою Комісії, представник(и) адміністрації (відповідно до покладених на нього/них обов'язків), представник психологічної служби Коледжу, представник студентського самоврядування (якщо одна із сторін конфліктної ситуації є здобувачем освіти Коледжу), голова (або представник) профспілки працівників Коледжу.

3.4. Формою роботи Комісії є засідання, які проводяться в разі потреби.

3.5. Для врегулювання конкретного конфлікту голова Комісії своїм розпорядженням призначає склад Комісії (з числа не менш як з 5 членів Комісії) та призначає одного члена Комісії виконувати обов'язки секретаря Комісії.

3.6. Засідання Комісії проводить її голова або, за його дорученням, один із членів Комісії.

3.7. Комісія уповноважена вирішувати питання, якщо на засіданні присутні дві третини від загальної кількості її членів.

3.8. Рішення Комісії приймається простою більшістю голосів і оформляється протоколом. У разі рівної кількості голосів під час прийняття рішень право вирішального голосу надається голові Комісії.

3.9. Питання, що обговорюються під час засідань Комісії оформлюються протоколами, які підписують голова та секретар Комісії.

4. Процедура врегулювання конфліктів

4.1. Для врегулювання конфліктів у Коледжі передбачено такі процедури:

- неформальна – процедура вирішення конфлікту без залучення Комісії, яка може ефективно застосовуватися у разі готовності учасників конфлікту до конструктивного діалогу та компромісу;
- формальна – процедура вирішення конфлікту Комісією з врегулювання конфліктів за заявою (скаргою) учасника освітнього процесу, яка застосовується у разі не врегулювання конфлікту самостійно або за неформальною процедурою.

4.2. Порядок проведення заходів для врегулювання конфлікту за неформальною процедурою визначається самостійно сторонами конфлікту та особами, залученими до його врегулювання.

4.3. Якщо врегулювання конфлікту за неформальною процедурою є неможливим або виявилося неефективним, учасник освітнього процесу – сторона конфлікту може передати врегулювання конфлікту на розгляд Комісії шляхом подання відповідної скарги.

4.4. Звернення (службова записка в якій описано конфліктну ситуацію), у довільній формі, подається на ім'я директора Коледжу або на ім'я представника адміністрації, який має довести її до відома директора Коледжу в письмовій формі або в електронній – на офіційну електронну пошту Коледжу або на «Скриньку довіри» на офіційному сайті.

4.5. Звернення має містити:

- опис порушення права особи;
- зазначення часу, коли відбулося порушення;
- факти і можливі докази, що підтверджують скаргу;
- прізвище, ім'я та по батькові заявника, його групу/посаду і його контактні дані (номер телефона, адреса електронної пошти).

4.6. Звернення, оформлені з порушенням вимог цього Положення, (анонімні звернення) Комісією не приймаються до розгляду.

4.7. Звернення може бути подано протягом 10 днів з дня виявлення (ідентифікації) конфліктної ситуації.

4.8. Протягом п'яти робочих днів після отримання та реєстрації звернення директор Коледжу своїм наказом формує склад Комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації відповідно до вимог цього Положення.

4.9. Комісія протягом 5 робочих днів від дати видання розпорядження про її формування ознайомлюється зі змістом звернення та проводить засідання де встановлюється повноважність (можливість розгляду) звернення згідно із цим Положенням.

4.10. Комісія може звертатися за консультацією та/або додатковою інформацією до учасників освітнього процесу, інших працівників Коледжу, які не є учасниками конфлікту, що врегульовується.

4.11. Комісія має право запитувати та отримувати в письмовій формі від сторін конфлікту уточнюючу та додаткову інформацію, пов'язану із конфліктною ситуацією (дата, місце, час, особи, які залучені до ситуації, свідки, тощо).

4.12. Протягом 10 календарних днів від дати видання наказу про її формування, Комісія проводить засідання на яке запрошуються скаржник, інші сторони конфлікту, свідки та інші особи, які можуть надати необхідну інформацію, пропозиції із врегулювання конфлікту тощо.

4.13. Термін розгляду звернення може бути продовжено не більше ніж на 15 календарних днів, з дати видання розпорядження про формування Комісії. При цьому загальний термін врегулювання конфлікту не може перевищувати 20 календарних днів від дати надходження звернення.

4.14. У разі, якщо конфлікт стосується неповнолітньої особи, Комісія для врегулювання конфлікту обов'язково проводить зустріч з батьками (законними представниками) неповнолітньої особи та запрошує їх на засідання.

4.15. За результатами проведення формальної процедури врегулювання конфлікту приймається рішення, яке підписують всі члени Комісії та сторони конфлікту, кожна з яких отримує примірник рішення.

4.16. На підставі рішення Комісії адміністрація Коледжу приймає відповідні дії, передбачені та дозволені законодавством України і внутрішніми нормативними документами.

4.17. Примірник рішення та матеріали процедури врегулювання конфлікту зберігаються у голови Комісії протягом 3 років та передаються ним, якщо голову Комісії буде змінено.

4.18. Застосування процедур запобігання конфліктам або врегулювання конфліктів відповідно до цього Положення не позбавляє учасників освітнього процесу права на захист своїх порушених прав та законних інтересів згідно із законодавством України.

5. Відповідальність та врегулювання конфліктів

5.1. Обов'язки педагогічних працівників та адміністрації стосовно конфліктних ситуацій:

- інформування (проведення бесід, психологічних тренінгів щодо запобігання, виявлення та врегулювання конфліктних ситуацій);
- запобігання виникненню конфліктних ситуацій, своєчасно виявляти їх та інформувати адміністрацію Коледжу;
- утримання від будь-яких дій або рішень до часу оприлюднення висновків Комісії.

5.2. Методи реагування на конфліктні ситуації директора Коледжу або представників адміністрації:

- 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, згідно з Конституцією України, Кодексом законів про працю, Законом України «Про порядок вирішення колективних

трудових спорів (конфліктів)» (попередження, догана, звільнення, переведення на іншу посаду, відрахування здобувачів освіти і т.п.);

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

6. Вирішення конфліктних ситуацій у взаємостосунках учасників освітнього процесу

6.1. Для отримання допомоги в розв'язанні конфлікту у взаємостосунках, здобувач освіти, педагогічний працівник або співробітник Коледжу (залежно від характеру конфліктної ситуації) подає звернення відповідно п. 4.4 - 4.7 цього Положення.

5.2. Процедура вирішення конфліктної ситуації відбувається відповідно п. 4.8 - 4.18 цього Положення.

5.3. Порядок вирішення конфліктних ситуацій, пов'язаних з оцінюванням знань та навчальних досягнень здобувачів фахової передвищої освіти особливо під час проведення семестрового підсумкового контролю або атестації передбачає дотримання процедури описаної в п. 4.4-4.7, але зі скороченням терміну розгляду звернення та прийняття рішень до 5 робочих днів.

6. Прикінцеві положення

6.1. Це Положення затверджується педагогічною радою і набирає чинності з дати введення її в дію наказу директора Коледжу.

6.2. Зміни та доповнення до цього Положення розглядаються і затверджуються педагогічною радою Коледжу та вводяться в дію наказом директора Коледжу .

ПОГОДЖЕНО
Протокол засідання
Педагогічної ради
КЗСОР «Сумський фаховий
медичний коледж»
29.04.2026 № 11