

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
МІНІСТЕРСТВО ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я УКРАЇНИ
КОМУНАЛЬНИЙ ЗАКЛАД КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСНОЇ РАДИ
«БІЛОЦЕРКІВСЬКИЙ МЕДИЧНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ»

РОЗГЛЯНУТО ТА ЗАТВЕРДЖЕНО

на засіданні педагогічної ради
КЗ КОР «БЦ МЕДИЧНИЙ ФАХОВИЙ
КОЛЕДЖ»

Протокол від 06 .05 . 2026 № 6

Введено в дію 07 .05 . 2026

Наказом № 41-0

В.о. директора



Інна ПИЛИПЕНКО

ПОЛОЖЕННЯ
про порядок і процедури врегулювання
конфліктних ситуацій
у КЗ КОР «БЦ МЕДИЧНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ»

м. Біла Церква
2026

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про порядок і процедури врегулювання конфліктних ситуацій (далі – Положення) у КЗ КОР «БЦ МЕДИЧНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ» має на меті врегулювання та вирішення конфліктних ситуацій, засвоєння педагогічними працівниками та здобувачами фахової передвищої освіти моделей поведінки у конфлікті, правил організації безконфліктної взаємодії; заходи, спрямовані на покращення якості освіти та підвищення ефективності роботи для забезпечення прозорого процесу, спрямованого на вирішення конфліктних ситуацій та проблем в найкоротші терміни.

1.2. Положення розроблено відповідно до:

- ~ Конституції України;
- ~ Кодексу законів про працю України;
- ~ [Закону України «Про фахову передвищу освіту»](#), від 06.06.2019 № 2745-VII (зі змінами та доповненнями);
- ~ [Закону України «Про освіту»](#), від 05.09.2017 № 2145-VIII «Про освіту» (зі змінами та доповненнями);
- ~ Закону України «Про запобігання корупції»,
- ~ Закону України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні» від 06.09.2012 р. № 52-07-VI (зі змінами);
- ~ Закону України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків» від 08.09.2005 р. № 2866-IV (зі змінами);
- ~ Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо протидії булінгу (цькуванню)» від 18.12.2018 р. № 2657-VIII;
- ~ [Статуту КЗ КОР "БЦ МЕДИЧНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ"](#)
- ~ [АНТИКОРУПЦІЙНА ПРОГРАМА КОМУНАЛЬНОГО ЗАКЛАДУ КИЇВСЬКОЇ ОБЛАСТНОЇ РАДИ «БЛОЦЕРКІВСЬКИЙ МЕДИЧНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ» на 2026-2030 роки](#)
- ~ інших нормативно-правових актів чинного законодавства України щодо запобігання та врегулювання конфліктних ситуацій в освітньому процесі, у взаємостосунках.

1.3. Положення обґрунтовує стратегію запобігання конфліктним ситуаціям суб'єктів освітнього процесу в Коледжі.

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

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

- 1.5.1. запобігання корупції та врегулювання конфлікту інтересів;
- 1.5.2. регулювання конфліктів у взаємостосунках суб'єктів освітнього середовища;
- 1.5.3. конфлікти в освітньому процесі.

1.6. Конфліктні ситуації що виникають у сферах протидії дискримінації, булінгу (цькуванню), сексуальним домаганням вирішуються згідно з:

- ~ [ПОЛОЖЕННЯМ про запобігання та протидію булінгу \(цькуванню\) на 2024](#) навчальний рік;
- ~ [ПОРЯДКОМ подання та розгляду \(з дотриманням конфідесійності\) заяв про випадки булінгу \(цькуванню\) у КЗ КОР «БЦ МЕДИЧНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ» 2024](#)
- ~ [ПОРЯДКОМ реагування на доведені випадки булінгу \(цькуванню\) у КЗ КОР «БЦ МЕДИЧНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ» та відповідальність осіб, причетних до булінгу \(цькування\), 2024](#)

1.7. Розв'язання спірних питань щодо академічної доброчесності здійснюється на підставі:

- ~ [Кодексу академічної доброчесності](#);
- ~ [Етичного кодексу](#);
- ~ [Положення про академічну доброчесність](#);
- ~ [Положення про Комісію з етики та академічної доброчесності](#).

1.8. Законом України «Про запобігання корупції» (далі - Закон) дано визначення термінів «потенційний конфлікт інтересів», «приватний інтерес» та «реальний конфлікт інтересів». Порушене питання врегульовано п'ятим розділом вказаного Закону.

Потенційний конфлікт інтересів - це наявність у особи приватного інтересу у сфері, в якій вона здійснює свою службу чи представницьку діяльність, що може вплинути на об'єктивність або неупередженість прийняття нею рішень, а також на вчинення чи невчинення дій під час виконання вказаних повноважень.

Приватний інтерес - будь-який майновий чи немайновий інтерес особи, у тому числі зумовлений особистими, родинними, дружніми чи іншими позаслужбовими стосунками з фізичними чи юридичними особами.

Реальний конфлікт інтересів - суперечність між приватним інтересом особи та її службовими чи представницькими повноваженнями, що впливає на об'єктивність або неупередженість прийняття рішень, а також на вчинення чи невчинення дій під час виконання вказаних повноважень.

1.9. Відповідно до статті 28 «Запобігання та врегулювання конфлікту інтересів» особи, зазначені у пунктах 1, 2 частини першої статті 3 цього Закону зобов'язані:

1) вживати заходів щодо недопущення виникнення реального, потенційного чи уявного конфлікту інтересів;

2) повідомляти не пізніше наступного робочого дня з моменту, коли посадова особа дізналася чи повинна була дізнатися про наявність у неї реального чи потенційного конфлікту інтересів, безпосереднього керівника або керівника, а у випадку перебування особи на посаді, яка не передбачає наявності у неї безпосереднього керівника, або в колегіальному органі - Національне агентство з питань запобігання корупції або відповідний колегіальний орган, під час виконання повноважень у якому виник конфлікт інтересів, відповідно;

3) не вчиняти дій та не приймати рішень в умовах реального чи потенційного конфлікту інтересів;

4) вжити заходів щодо врегулювання реального чи потенційного конфлікту інтересів.

1.10. Посадові особи КЗ КОР «БЦ МЕДИЧНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ» (далі - Коледж) не можуть прямо чи опосередковано спонукати у будь-який спосіб підлеглих до прийняття рішень, вчинення дій або бездіяльності всупереч Закону на користь своїх приватних інтересів або приватних інтересів третіх осіб.

Керівник Коледжу протягом двох робочих днів після отримання повідомлення про наявність у підлеглої йому особи реального чи потенційного конфлікту інтересів приймає рішення щодо врегулювання конфлікту інтересів, про що повідомляє відповідну особу.

У разі існування в особи сумнівів щодо наявності в неї конфлікту інтересів вона зобов'язана звернутися за роз'ясненнями до Національного агентства з питань запобігання корупції. У разі якщо особа не отримала підтвердження про відсутність конфлікту інтересів, вона діє відповідно до вимог, передбачених Законом України «Про запобігання корупції» та цього Положення. Якщо особа отримала підтвердження про відсутність конфлікту інтересів,

вона звільняється від відповідальності, якщо у діях, щодо яких вона зверталася за роз'ясненням, пізніше було виявлено конфлікт інтересів.

Якщо посадовій особі стало відомо про наявність конфлікту інтересів у інших посадових осіб Коледжу, їй необхідно повідомити про це свого безпосереднього керівника або керівника Коледжу із зазначенням обставин, при яких вона дізналась про наявність конфлікту інтересів.

Безпосередній керівник або керівник Коледжу, якому стало відомо про конфлікт інтересів підлеглої йому особи, зобов'язаний вжити передбачені Законом України «Про запобігання корупції» заходи для запобігання та врегулювання конфлікту інтересів такої особи.

1.11. 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.

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

2. ДІЇ ЩОДО ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТУ ІНТЕРЕСІВ

2.1. У разі виникнення реального чи потенційного конфлікту інтересів у посадовій особі Коледжу, яка входить до складу колегіального органу (Педагогічна рада, Загальні збори трудового колективу), вона не має права брати участь у прийнятті рішення цим органом, а саме:

- ~ забороняється враховувати особу, у якої виник реальний чи потенційний конфлікт інтересів під час визначення кількості членів, необхідних для правомочності розгляду колегіальним органом відповідного питання;
- ~ забороняється участь особи, у якої виник реальний чи потенційний конфлікт інтересів в розгляді (обговоренні) такого питання;
- ~ забороняється участь особи, у якої виник реальний чи потенційний конфлікт інтересів в прийнятті рішення колегіальним органом (голосуванні) по такому питанню, а саме голосувати «за», «проти», «утримався».

2.2. Про конфлікт інтересів посадовій особі Коледжу може заявити будь-який інший член відповідного колегіального органу або учасник засідання, якого безпосередньо стосується питання, що розглядається. Заява про конфлікт інтересів члена колегіального органу заноситься в протокол засідання колегіального органу.

2.3. У разі, якщо неучасть посадовій особі Коледжу, яка входить до складу колегіального органу, у прийнятті рішень цим органом призведе до втрати правомочності цього органу, участь такої особи у прийнятті рішень має здійснюватися під зовнішнім контролем. Рішення про здійснення зовнішнього контролю приймається відповідним колегіальним органом.

2.4. Особи, уповноважені на ведення протоколів колегіальних органів (секретарі) зобов'язані протягом одного дня з часу оформлення протоколу надавати витяг з протоколу, в якому було зафіксовано заяву про конфлікт інтересів керівнику Коледжу.

2.5. У разі виникнення реального чи потенційного конфлікту інтересів у посадових осіб Коледжу не в складі колегіального органу, такі посадові особи повідомляють не пізніше наступного робочого дня з моменту, коли особа дізналася чи повинна була дізнатися про наявність у неї реального чи потенційного конфлікту інтересів, безпосереднього керівника або керівника Коледжу, шляхом надання повідомлення про реальний або потенційний конфлікт інтересів.

2.6. Безпосередній керівник або керівник Коледжу, до повноважень якого належить звільнення/ініціювання звільнення з посади, якому стало відомо про конфлікт інтересів підлеглої йому особи, зобов'язаний вжити передбачені цим Законом заходи для запобігання та врегулювання конфлікту інтересів такої особи.

2.7. Стаття 29 Закону визначає, що врегулювання конфлікту інтересів здійснюється шляхом:

- ~ усунення особи від виконання завдання, вчинення дій, прийняття рішення чи участі в його прийнятті в умовах реального чи потенційного конфлікту інтересів;
- ~ застосування зовнішнього контролю за виконанням особою відповідного завдання, вчиненням нею певних дій чи прийняття рішень;
- ~ обмеження доступу особи до певної інформації;
- ~ перегляд обсягу службових повноважень особи;
- ~ переведення особи на іншу посаду;
- ~ звільнення особи.

Особи, зазначені в пунктах 1, 2 частини першої статті 3 Закону, у яких наявний реальний чи потенційний конфлікт інтересів, можуть самостійно вжити заходів щодо його врегулювання шляхом позбавлення відповідного приватного інтересу з наданням підтверджуючих це документів безпосередньому керівнику, до повноважень якого належить звільнення/ініціювання звільнення з посади.

2.8. Позбавлення приватного інтересу має виключати будь-яку можливість його приховування.

2.9. Звільнення особи, з займаної посади у зв'язку з наявністю конфлікту інтересів здійснюється у разі, якщо реальний чи потенційний конфлікт інтересів у її діяльності має постійний характер і не може бути врегульований в інший спосіб, в тому числі через відсутність її згоди на переведення або на позбавлення приватного інтересу.

3. УМОВИ ЗАПОБІГАННЯ ТА ШЛЯХИ ВИРІШЕННЯ ПЕДАГОГІЧНОГО КОНФЛІКТУ У ВЗАЄМИНАХ ВИКЛАДАЧІВ І ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ

3.1. Педагогічний конфлікт – найгостріший спосіб розвитку і подолання значущих суперечностей, що виникають у взаємодії учасників освітнього процесу (викладачів, здобувачів освіти, адміністрації), який зазвичай супроводжується негативними емоціями та потребує розв'язання і гармонізації.

3.2. Ознаки педагогічного конфлікту:

- ~ контакти викладача зі здобувачами освіти зводяться до мінімуму, збільшується соціальна дистанція педагогічного спілкування, сторони уникають неформальних взаємин;
- ~ під час розмови кожен відстоює свої інтереси, наміри, цінності, які не збігаються з інтересами, цінностями іншої сторони;
- ~ виникає навіть психологічний антагонізм між викладачем і здобувачем освіти, кожен намагається «брати верх», перемогти, не враховуючи інтереси іншого;

~ об'єктивна причина конфлікту переноситься на особу, з якою конфліктують, тобто конфлікт набуває суб'єктивного характеру.

3.4. Конфліктна поведінка здобувача освіти виявляється в таких формах:

~ порушення трудової дисципліни;

~ грубощі, зухвала поведінка;

~ незгода і критика будь-яких пропозицій викладача;

~ ігнорування педагогічних вимог, ухиляння від виконання завдань та ін.

3.5. Для вирішення педагогічного конфлікту є два основні шляхи:

1) через заміну об'єктивної ситуації (переглянути обсяг навчального навантаження, вдосконалити розклад занять тощо);

2) через змінювання суб'єктивної педагогічної позиції викладача або позиції здобувачів освіти щодо ситуації педагогічного конфлікту.

3.6. Загальні способи запобігання педагогічного конфлікту:

~ ідеологічні – знімаються консенсусом (згодою) викладача і здобувачів освіти;

~ амбіційні – підкреслити значущість особистості іншої людини;

~ етичні – керуватися нормами ділового етикету, правилами внутрішнього розпорядку.

3.7. Засоби вирішення конфліктів:

~ картографія конфлікту: визначення проблеми, його учасників і хто чого побоюється, які потреби відстоюються. Кожен висловлює свою точку зору, вислуховує інших, виникає можливість сформулювати новий варіант вирішення проблеми, який задовольнить всіх. Вироблення альтернативних варіантів виходу з конфлікту, які аналізуються. Обирається той, який справедливий для всіх, який достатній для задоволення потреб кожного;

~ переговори проходять поетапно:

а) підготовчий - збір фактів, їх аналіз;

б) процес переговорів;

в) їх завершення, прийняття згоди;

~ посередництво - запрошується третя особа, яка в конфлікті не бере участі та є об'єктивною.

3.8. Функції посередника:

~ вирішувати проблему без звинувачень, виправдовувань і порушення етики та сприяти досягненню згоди між конфліктуючими сторонами;

~ вислуховувати учасників конфлікту; кожна сторона повинна повторити почуте та висловити своє ставлення до ситуації;

~ сприяти вирішенню конфлікту: з'ясувати, які умови пропонує кожна сторона для досягнення згоди, та допомогти обрати оптимальне рішення.

Якщо конфлікт неможливо вирішити за допомогою переговорного процесу, у такому випадку розв'язання конфлікту відбувається адміністративними методами на підставі чинного законодавства України та нормативно-правової бази Коледжу.

3.9. Тактики щодо запобігання виникненню конфліктних ситуацій на лінії «викладач – здобувач освіти»:

~ **тактика прогнозування** (чим більш глибокою, об'єктивною та різнобічною є прогностична діяльність суб'єктів освітнього процесу, тим ефективнішою є стратегія запобігання конфліктам);

~ **тактика підтримки** (застосування превентивних дій, зокрема надання допомоги, емпатійне слухання, співучасть у спілкуванні);

~ **тактика аутотренінгу** (управління емоціями, зниження рівня напруження та тривожності, розвиток саморегуляції, самоспрямування, самонавіювання);

~ **тактика стимулювання** (формування мотивації до пошуку рішень і активних дій).

Рекомендації для здобувачів освіти щодо поведінки у конфліктній ситуації в Коледжі.

1. З'ясуйте причини конфлікту та визначте власну роль у ньому.
2. Зберігайте спокій, контролюйте емоції, уникайте образ і звинувачень.
3. Спробуйте самостійно врегулювати конфлікт шляхом відкритого та конструктивного діалогу.
4. У разі потреби зверніться до старости академічної групи.
5. Якщо проблему не вирішено – зверніться до представників органів студентського самоврядування, а потім до куратора академічної групи (завідувача відділення).
6. У складніших випадках звертайтеся до заступника директора Коледжу відповідно до характеру ситуації.
7. Якщо конфлікт не вирішено – зверніться до керівника Коледжу.

Дотримання принципів конструктивного діалогу, взаємоповаги та визначеної послідовності сприяє ефективному вирішенню конфліктів і підтриманню сприятливого освітнього середовища.

4. ЕТИКА ВЗАЄМВІДНОСИН МІЖ ВИКЛАДАЧАМИ ТА БАТЬКАМИ (ЗАКОННИМИ ПРЕДСТАВНИКАМИ ІНТЕРЕСІВ) ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ

4.1. При вихованні та навчанні здобувачів освіти викладач звертається за допомогою до законних представників, залучає їх до процесу виховання.

Викладач зрозуміло та об'єктивно інформує законних представників про стан навчання та виховання здобувача освіти для створення спільної позиції стосовно допомоги здобувачу освіти в навчанні.

Викладач консультує законних представників з проблем виховання підлітків, допомагає пом'якшувати конфлікти між законними представниками і підлітками.

4.2. Взаємовідносини між викладачем та законними представниками здобувача освіти ґрунтуються на принципах взаємної поваги, довіри, доброзичливості, тактовності та відвертості.

4.3. Відносини викладачів із законними представниками не повинні впливати на оцінку особистості і досягнень підлітків.

4.4. Ступінь втручання викладача у приватне життя здобувача освіти визначається винятково професійною необхідністю, коли існує загроза життю, здоров'ю та розвитку здобувача освіти.

4.5. Викладач роз'яснює законним представникам здобувача освіти необхідність, мету і методи передбачуваного педагогічного втручання.

5. УМОВИ ЗАПОБІГАННЯ ТА ШЛЯХИ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТУ У ВЗАЄМИНАХ ВИКЛАДАЧІВ І АДМІНІСТРАЦІЇ

5.1. Службові обов'язки викладача регулюються в першу чергу Кодексом законів про працю України, Законом України «Про фахову передвищу освіту», посадовою інструкцією, колективним договором, [Кодексом академічної доброчесності](#) та іншими нормативно-правовими документами.

5.2. Педагогічні, науково-педагогічні працівники мають право на: академічну свободу, включаючи свободу викладання, свободу від втручання в педагогічну, науково-педагогічну діяльність, вільний вибір форм, методів і засобів навчання, що відповідають освітній

програмі. Найважливішими із соціально-психологічних методів, орієнтованих на коригування думок, почуттів і настроїв, є такі:

5.2.1. Метод згоди припускає проведення заходів, націлених на залучення потенційних конфліктерів у загальну справу, у процесі здійснення якої в можливих супротивників з'являється поле загальних інтересів.

5.2.2. Метод доброзичливості, чи емпатії, розвитку здатності до співпереживання та співчуття до інших людей, до розуміння їхнього внутрішнього стану припускає вираження необхідного співчуття товаришеві по роботі, готовність надати йому практичну підтримку.

5.2.3. Метод збереження репутації партнера, поваги до його гідності. У разі виникнення будь-яких розбіжностей, що можуть спровокувати конфлікт, найважливішим методом запобігання негативному розвитку подій є визнання гідності партнера, вираження належної поваги до його особи.

5.2.4. Метод взаємного доповнення припускає покладання на такі здібності партнера, якими не володіємо ми самі. Так, люди творчі нерідко не схильні до монотонної, рутинної, технічної роботи. Однак для успіху справи потрібні і ті, і інші.

5.2.5. Метод недопущення дискримінації людей вимагає уникання підкреслення переваги одного партнера над іншим, а ще краще і якихось розходжень між ними.

5.2.6. Метод психологічного піднесення припускає, що настрій людей, їхні почуття піддаються регулюванню, потребують певної підтримки. Для цього практика виробила багато способів: ювілеї, презентації, різні форми проведення членами трудових колективів спільного відпочинку. Ці та подібні до них заходи знімають психологічну напруженість, сприяють емоційній розрядці, викликають позитивні почуття, взаємні симпатії та створюють морально-психологічну атмосферу в організації, що запобігає виникненню конфліктів.

5.3. Запобігання конфлікту сприяє все, що забезпечує збереження нормальних ділових стосунків, зміцнює взаємну повагу й довіру. Способи та прийоми впливу на поведінку опонента полягають у тому, щоб:

- ~ не вимагати від усіх навколо неможливого, урахувати, що здібності кожного до різних видів діяльності різні;
- ~ не прагнути перевиховувати людину через прямий вплив;
- ~ оцінювати психічний стан партнера в процесі спілкування та уникати обговорення гострих проблем, якщо існує підвищена ймовірність його агресивної реакції;
- ~ знати й використовувати закони кінезіології (способи невербального передавання інформації за допомогою міміки, жестів, пози, рухів) для точнішого оцінювання психічного стану партнера;
- ~ вчасно інформувати всіх навколо про обмеження своїх інтересів;
- ~ не перебивати опонента під час обговорення проблеми;
- ~ завчасно інформувати партнерів про свої рішення, котрі торкаються їхніх інтересів;
- ~ не розширювати сферу протидії, не збільшувати кількості обговорюваних проблем; –
- ~ не критикувати особистісні риси опонента; – не заганяти в глухий кут, не принижувати й не ображати опонента, дати йому можливість «зберегти своє обличчя»;
- ~ прагнути прихилити до себе партнера, а для цього частіше посміхатися;
- ~ використовувати конструктивну критику.

5.4. Усвідомивши ситуацію як конфліктну, сторони здебільшого по-різному ставляться до неї, відповідно надають перевагу різним способам подолання. Проте найважливіше при цьому виробити адекватні ситуації форми спільних дій щодо подолання конфлікту.

Найпродуктивніші серед них такі:

5.4.1. Відхід від конфліктної ситуації. Усвідомивши ситуацію як конфліктну, оцінивши ймовірні її наслідки, один з опонентів може прийняти рішення про вихід із відносин, що склалися.

5.2.2. Переговори («торг»). Мета їх полягає в пошуку компромісів, коли одна чи обидві сторони вдаються до переговорів, взаємних поступок. За таких обставин кожна із сторін отримує не все, чого прагне, а той мінімум, який може її задовольнити. Така стратегія є ефективною, якщо обидві сторони, не виявляючи наміру загострювати відносини, оцінюють свої ресурси як приблизно рівні, а конфлікт із ділового ще не переріс в емоційний.

5.5. Виходячи з усього вище сказаного, розроблено ряд рекомендацій щодо подолання конфліктів в педагогічному колективі.

Рекомендації керівнику Коледжу для профілактики виникнення конфліктних ситуацій в педагогічному колективі:

1. Об'єктивно оцінювати працю всіх своїх підлеглих.
2. Використовувати різні форми впливу на підлеглих (прямий вплив, стимулювання потреб і інтересів, вплив через систему цінностей, вплив через соціальне оточення, зміну умов праці, статусу, ін.)
3. Удосконалювати стиль своєї організації роботи з підлеглими.
4. Інформувати всіх педагогів при розподілі премій, надбавок до заробітної плати (соціальна справедливість і гласність).
5. Попереджати й усувати міжособистісні конфлікти.

Рекомендації для педагогічних працівників щодо поведінки в ситуації службового конфлікту.

1. Усвідомте ситуацію, відповівши собі на наступні питання:
 - ~ Наскільки велика частка суб'єктивних факторів у конфлікті, у чому джерела напруги з однієї або обох сторін?
 - ~ Досягненню яких цілей іншої сторони Ви, можливо, перешкоджаєте?
 - ~ Які особистісні бар'єри вам заважають у розв'язанні конфлікту?
 - ~ Що важливіше для справи – можливі наслідки конфлікту чи сама проблема, через яку відбулося зіткнення?
2. Спробуйте першим зробити крок до нормалізації відносин, відкрито взяти на себе частку провини й запропонувати спокійно відшукати прийнятне для обох сторін рішення.
3. Удайтеся до думки третьої, незацікавленої й авторитетної особи, що зможе розглянути ділову, не емоційну сторону конфлікту.

Розв'язання конфліктів в управлінні є складним процесом, який вимагає від керівника відповідних знань і творчого підходу, у неможливості врегулювання мирним шляхом, розв'язання конфлікту переходить у поле чинного судового законодавства.

6. ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ У СФЕРІ ЗАПОБІГАННЯ КОРУПЦІЇ ТА ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТУ ІНТЕРЕСІВ

6.1. У разі отримання даних щодо випадків проявів корупції в Коледжі, здобувач освіти, педагогічний працівник або співробітник Коледжу має право подати звернення (скаргу) з метою вирішення ситуації на ім'я керівника Коледжу або звернутися до «скриньки довіри», яка розміщена на вебсайті Коледжу.

6.2. Адміністрація Коледжу проводить активну роботу з учасниками освітнього процесу щодо інформування про наявність та призначення «скриньок довіри».

6.3. Суб'єкти освітнього середовища мають уникати конфлікту інтересів, що виникають як результат особистих стосунків.

6.4. У разі виникнення конфлікту інтересів з боку будь-яких суб'єктів освітнього процесу здобувач освіти, педагогічний працівник або співробітник Коледжу з метою вирішення ситуації мають можливість подати звернення на ім'я керівника Коледжу.

6.5. Порядок розгляду звернень (скарг) щодо проявів корупції та конфлікту інтересів.

Керівником Коледжу створюється (у разі необхідності) Комісія з врегулювання конфліктних ситуацій (далі – Комісія), склад якої формується в залежності від конкретної ситуації.

До складу Комісії не може входити особа, дії якої оскаржено у зверненні.

Комісія приймає рішення щодо заходів з приводу отриманого звернення протягом 10 робочих днів з моменту її отримання.

7. ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ ЩОДО ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ У ВЗАЄМОСТОСУНКАХ СУБ'ЄКТІВ ОСВІТЬОГО СЕРЕДОВИЩА

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

7.2. На підставі звернення (скарги), керівник 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 керівнику Коледжу.

8. ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ В ОСВІТЬОМУ ПРОЦЕСІ

8.1. Порядок вирішення конфліктних ситуацій, пов'язаних з оцінюванням знань та навчальних досягнень здобувачів освіти передбачає створення на період проведення підсумкового семестрового контролю розпорядженням керівника Апеляційної комісії у складі: голова – заступник керівника 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 для розгляду звернень (скарг) здобувачів освіти щодо підсумкового семестрового контролю їх знань.

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

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

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

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

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

8.4. Порядок розгляду звернень (скарг) здобувачів освіти щодо зміни викладача освітньої компоненти:

керівником Коледжу у разі необхідності створюється комісія з розгляду звернення (скарги) академічної групи щодо зміни викладача освітньої компоненти, склад якої формується в залежності від конкретної ситуації;
комісія приймає рішення щодо заходів з приводу отриманого звернення (скарги) протягом 10 робочих днів з моменту його отримання.

9. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ТА ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНОЇ СИТУАЦІЇ

9.1. 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.

9.2. Методи реагування на конфліктні ситуації керівника 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.

9.3. 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).

9.4. Способи вирішення конфліктних ситуацій:

адміністративний (попередження, догана, звільнення, переведення на іншу ділянку роботи, рішення суду, виключення з-поміж здобувачів освіти і т. ін.) – 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.).

10. ПРАВОВИЙ СТАТУС КОМІСІЇ З ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

10.1. Комісія з врегулювання конфліктних ситуацій (далі – Комісія) є постійно діючим робочим органом Коледжу, яка відповідає за поширення інформації про врегулювання конфліктних ситуацій в Коледжі, проводить навчання учасників освітнього процесу щодо попередження конфліктних ситуацій (включаючи пов'язаних із сексуальними домаганнями,

дискримінацією та корупцією), надає учасникам освітнього процесу інформаційну та консультативну підтримку щодо попередження конфліктних ситуацій, отримує і розглядає звернення (скарги) у випадках виникнення конфліктних ситуацій в Коледжі.

10.2. До складу Комісії можуть входити в залежності від конфліктної ситуації заступник директора з навчальної роботи Коледжу, заступник директора з виховної роботи; методист Коледжу; представник первинної профспілкової організації; завідувачі відділень; Уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції, психолог, представники ради студентського самоврядування Коледжу. Склад Комісії затверджується керівником Коледжу раз на рік.

10.3. Комісія зобов'язана у своїй роботі дотримуватись етичних норм та засад поваги до всіх сторін-учасників конфліктних ситуацій. У разі необхідності Комісія надає консультативну підтримку студентському самоврядуванню та структурним підрозділам Коледжу.

11. ПОРЯДОК ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

11.1. У Коледжі передбачено порядок реагування на випадки виникнення конфліктних ситуацій двома шляхами – формальним та неформальним. У разі можливості сторони, залучені до даного випадку, заохочуються вирішувати ситуацію, що склалась, неформальним шляхом.

11.2. Подання звернення (скарги) у випадку виникнення конфліктної ситуації

Якщо учасник освітнього процесу Коледжу вважає, що в Коледжі було порушено його права, він може подати скаргу до Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій. Також задля дотримання власних прав особі, яка вважає, що щодо неї мають місце сексуальні домагання, та (або) дискримінація, та (або) корупційні діяння, та (або) інші протиправні дії, рекомендується безпосередньо та невідкладно повідомити особі, яка вчиняє відповідні дії, про необхідність їх негайного припинення.

Скарга подається до Комісії в письмовій формі (в електронному або паперовому вигляді) і повинна містити опис порушення права особи, зазначення моменту (часу), коли відбулося порушення, факти і можливі докази, що підтверджують скаргу. Скарга може бути подана протягом 10 робочих днів із дня вчинення діяння або з дня, коли повинно було стати відомо про його вчинення.

Скарга може бути надіслана на електронну скриньку довіри Коледжу <https://bcmc.kiev.ua/skrin-ka-doviri>.

11.3. Розгляд звернення (скарги) щодо конфліктної ситуації

Після отримання скарги Комісією та проведеної консультації з представником Комісії, скаржник/скаржниця може обрати наступні способи врегулювання конфліктної ситуації:

- ~ неформальна процедура;
- ~ формальна процедура.

11.3.1. **Неформальна процедура.**

Після реєстрації звернення (скарги) в Журналі реєстрації звернень (скарг) учасників освітнього процесу (заяви про конфліктну ситуацію), Комісія (представник комісії) отримує в разі необхідності в письмовій формі від скаржника/скаржниці уточнюючі 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, який не може перевищувати 10 робочих днів з моменту отримання скарги.

У визначену дату Комісія проводить зустріч зі скаржником/скаржницею, відповідачем/відповідачкою (потенційним порушником/порушницею). Комісія вивчає

скаргу, надає консультації обом сторонам, пропонує способи вирішення ситуації, що виникла у зв'язку з конфліктною ситуацією (які не передбачають прийняття адміністративних/дисциплінарних рішень керівництва Коледжу). У разі досягнення спільного рішення неформальна процедура завершується. На вимогу сторін конфлікту спільне рішення оформлюється у письмовій формі.

Оригінал такого спільного рішення повинен зберігатися в Комісії протягом п'яти років.

11.3.2. Формальна процедура.

Формальний шлях реагування на конфліктну ситуацію здійснюється в разі:

- ~ якщо скаржником/скаржницею обрано формальну процедуру;
- ~ відмови відповідача/відповідачки (потенційного порушника/порушниці) від неформальної процедури;
- ~ якщо шляхом неформальної процедури не було досягнуто спільного рішення.

Комісія в межах формальної процедури після отримання та реєстрації звернення (скарги) обов'язково інформує керівництво Коледжу. Протягом 10 робочих днів проводиться засідання Комісії, на якому вирішується, чи належить розгляд звернень (скарг) до компетенції Комісії, та отримує в разі необхідності в письмовій формі від сторін конфлікту уточнюючі та додаткові деталі, пов'язані із конфліктною ситуацією, зокрема інформацію про дату, місце, час, осіб, залучених до ситуації, свідків тощо. Комісія призначає дату (дати) проведення засідання (засідань) за участю сторін конфлікту, який не може перевищувати 10 робочих днів з моменту отримання звернення (скарги).

Протягом 10 робочих днів від дня отримання звернення (скарги) Комісія проводить засідання, на яке запрошуються скаржник/скаржниця, відповідач/відповідачка (потенційний порушник/порушниця), свідки та інші особи, які можуть надати необхідну інформацію. Строк розгляду може бути продовжено не більше, ніж на 30 днів, з прийняттям відповідного рішення Комісії. У разі 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.

У разі, якщо конфліктна ситуація стосується неповнолітньої особи, Комісія обов'язково проводить зустріч (зустрічі) з батьками (законними представниками) неповнолітньої особи та запрошує їх на засідання. Про проведення формальної процедури обов'язково інформують керівника Коледжу.

За результатами проведення формальної процедури оформлюється рішення у письмовій формі, яке підписується всіма членами Комісії та сторонами конфлікту, кожна з яких отримує копію рішення.

На підставі рішення Комісії керівництво Коледжу приймає відповідні рішення, передбачені та дозволені законодавством, зокрема:

- ~ педагогічне (бесіда, переконання, прохання, роз'яснення, надання психологічної допомоги і т.ін.);
- ~ адміністративне (попередження, догана, звільнення, переведення на іншу посаду, рішення суду, виключення з числа здобувачів освіти тощо) згідно з чинним законодавством.

Оригінал рішення та матеріали формальної процедури повинні зберігатися в Комісії протягом п'яти років.

12. МОНІТОРИНГ ДОТРИМАННЯ ПОЛІТИКИ ТА ПРОЦЕДУР З ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

12.1. У кінці навчального року Комісія з врегулювання конфліктних ситуацій готує та оприлюднює на офіційному веб-сайті Коледжу звіт про врегулювання конфліктних ситуацій, який містить узагальнені дані про проведені Комісією навчання, тренінги з попередження конфліктних ситуацій (включаючи пов'язаних із сексуальними домаганнями, дискримінацією та корупцією), результати опитування здобувачів освіти (в тому числі за результатами анонімного анкетування), кількість скарг (загальна та в розрізі окремих конфліктних ситуацій, наприклад, пов'язаних із дискримінацією), аналіз питань, що були порушені у зверненнях (скаргах).

13. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

13.1. Положення про порядок і процедури врегулювання конфліктних ситуацій в Коледжі є локальним нормативно-правовим актом, що знаходиться у вільному доступі для здобувачів освіти, педагогічних працівників, співробітників Коледжу на сайті <https://bcmc.kiev.ua/>

13.2. Положення затверджується рішенням Педагогічної ради Коледжу та вводиться в дію наказом керівника Коледжу.

13.3. Зміни та доповнення до Положення можуть бути внесені за рішенням Педагогічної ради у КЗ КОР «БЦ МЕДИЧНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ» та виданням керівником Коледжу нового наказу про затвердження Положення (зі змінами та доповненнями).

Розробники:

Пилипенко І.О. – керівник КЗ КОР «БЦ МЕДИЧНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ»;

Сергієнко О.О. - заступник директора з навчальної роботи, кандидат економічних наук, доктор філософії, спеціаліст вищої категорії, викладач-методист;

Мартиненко І.О. – викладач закладу ФПО, спеціаліст вищої категорії, викладач-методист.