

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
Національний університет «Львівська політехніка»
Відокремлений структурний підрозділ «Технічний фаховий коледж
Національного університету Львівська політехніка»

Затверджую



Директор

ВСТ «Технічний фаховий коледж
НУ «Львівська політехніка»

Шемелюк Г.О.

07 2026 р.

ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ПОРЯДОК І ПРОЦЕДУРИ РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТІВ
У ВІДОКРЕМЛЕНОМУ СТРУКТУРНОМУ ПІДРОЗДІЛІ
«ТЕХНІЧНИЙ ФАХОВИЙ КОЛЕДЖ
НАЦІОНАЛЬНОГО УНІВЕРСИТЕТУ
ЛЬВІВСЬКА ПОЛІТЕХНІКА»

РОЗГЛЯНУТО І СХВАЛЕНО

Педагогічною радою
«3» 07 2026 р.
Протокол № 5

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про порядок і процедури вирішення конфліктів у Відокремленому структурному підрозділі «Технічний фаховий коледж Національного університету «Львівська політехніка» (далі – Положення) розроблено на підставі відповідних норм Загальної декларації прав людини ООН, Конституції України, законів України «Про освіту», «Про вищу 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», Положення про Відокремлений структурний підрозділ «Технічний фаховий коледж Національного університету «Львівська політехніка» та інших нормативно-правових актів чинного законодавства України.

1.2. Метою Положення є врегулювання конфліктних ситуацій та вирішення конфліктів у ВСП «Технічний фаховий коледж НУ «Львівська політехніка» (далі – Коледж), засвоєння учасниками освітнього процесу моделей поведінки у конфлікті, правил організації безконфліктної взаємодії. Положення визначає порядок і процедури попередження, виявлення та врегулювання конфліктних ситуацій, що виникають в освітньому процесі Коледжу.

1.3. У своїй діяльності Коледж послідовно та неухильно дотримується європейських цінностей, засад розвитку і функціонування академічної спільноти, впроваджує у практику законодавство України у сфері виявлення, протидії та запобігання корупції, дискримінації, сексуальним домаганням, іншим антиподам суспільних цінностей, що неминуче породжують конфлікти в освітньому середовищі Коледжу.

1.4. Розгляд заяв, скарг та пропозицій студентів є важливою ділянкою діяльності працівників Коледжу та засобом отримання необхідної інформації, однією з форм зміцнення і розширення зв'язків із студентством, які навчаються в Коледжі. Уважне й відповідальне ставлення до звернень студентів кожна посадова особа Коледжу зобов'язана вважати своїм службовим обов'язком.

1.5. Конфліктні ситуації, що виникають у сфері стипендіального забезпечення здобувачів фахової передвищої освіти, вирішує стипендіальна комісія Коледжу в межах її повноважень.

1.6. Вирішення спірних питань у галузі академічної доброчесності здійснюється на підставі Положення про академічну доброчесність у Відокремленому структурному підрозділі «Технічний фаховий коледж Національного університету «Львівська політехніка».

1.7. Вирішення питань щодо запобігання корупції у Коледжі здійснюється на підставі положень Закону України «Про запобігання корупції» від 14.10.2014 та нормативно-правових актів у сфері запобігання проявам корупційних правопорушень.

1.8. У Положенні терміни використовуються в такому значенні:

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

булінг (цькування) – дії учасників освітнього процесу, які виявляються у психологічному, фізичному, економічному чи сексуальному насильстві, зокрема із застосуванням засобів електронних комунікацій, що вчиняються

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

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 зазнає обмеження у визнанні, реалізації або користуванні правами і свободами в будь-якій формі;

конфлікт – зіткнення протилежних інтересів і поглядів, напруження й крайнє загострення суперечностей, що супроводжуються негативними емоціями й психологічними проявами та приводять до активних дій, ускладнень, боротьби; ситуація, в якій кожна зі сторін намагається зайняти позицію несумісну з інтересами іншої сторони;

конфліктна ситуація – відсутність згоди між двома чи більше суб'єктами, зіткнення протилежних поглядів, інтересів, намірів, наслідком яких є внутрішній дискомфорт учасників конфлікту;

інцидент конфлікту – дія, що є підставою, формальним приводом для безпосереднього зіткнення учасників;

привід – конкретна подія, що служить поштовхом до початку конфліктних дій, може виникнути випадково або плануватися заздалегідь, але ще не є конфліктом;

об'єкт конфліктної ситуації – це матеріальна, соціальна або духовна цінність, оволодіти або користуватися якою прагнуть сторони конфлікту;

динаміка конфлікту – процес розвитку конфлікту, що охоплює стадії від прихованої напруги до завершення та післяконфліктної ситуації: передконфліктну ситуацію, інцидент, ескалацію (загострення), кульмінацію, завершення та постконфліктний період;

педагогічний конфлікт – це тип конфлікту у закладі освіти, що виникає між учасниками освітнього процесу (переважно між викладачами та здобувачами освіти) через наявність у них принципових відмінностей у поглядах, цінностях, взаємних очікуваннях, нетактовність у спілкуванні, психологічну несумісність або професійні помилки педагога;

профілактика конфліктів – це така організація життєдіяльності суб'єктів соціальної взаємодії, що спрямована на недопущення конфлікту або на мінімізацію ймовірності його виникнення;

розв'язання (вирішення, подолання) конфлікту – це спільна діяльність його учасників, спрямована на припинення протидії усуненню проблеми, що зумовила конфлікт; способами розв'язання конфлікту є переговори, фасилітація, медіація, арбітрація;

суперечка (спір) – словесне змагання; обговорення спірних питань, в якому кожна з сторін обстоює свою думку, свою правоту.

1.9. Суб'єкти освітнього середовища Коледжу у процесі діяльності мають дотримуватися таких основних принципів та цінностей: академічна свобода, відповідальність, доброчесність, повага до людської гідності, свобода особистої недоторканності тощо.

1.10. Застосування цього Положення не виключає можливість застосування норм чинного законодавства щодо захисту особою її прав.

2. ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ПОЛІТИКИ ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТНИМ СИТУАЦІЯМ

2.1. Адміністрація Коледжу, завідувачі відділень, голови циклових комісій зобов'язані регулярно проводити інформаційні та просвітницькі кампанії, спрямовані на:

- підвищення рівня обізнаності трудового колективу й здобувачів освіти щодо попередження конфліктів, зокрема, пов'язаних із булінгом, сексуальними домаганнями, утисками, дискримінацією тощо;
- запобігання виникненню конфліктних ситуацій;
- виявлення конфліктних ситуацій;
- урегулювання конфліктних ситуацій.

2.2. Рекомендовані умови попередження конфліктних ситуацій:

- створення атмосфери довіри та взаємоповаги у взаєминах учасників освітнього процесу, працівників Коледжу;
- обґрунтована вимогливість з боку викладачів та керівників відділень до здобувачів освіти у виконанні ними свої навчальних обов'язків та дотриманні правил поведінки в Коледжі;

• обґрунтована вимогливість з боку Адміністрації та керівників структурних підрозділів до підлеглих щодо виконання ними трудової дисципліни, посадових обов'язків; справедливе заохочення за сумлінну працю (моральне і матеріальне);

• дотримання норм розподілу робочого часу та навантаження між учасниками трудових відносин;

• справедлива винагорода за працю (працівників), навчання (студентів), моральне й матеріальне заохочення;

• дотримання принципу соціальної справедливості в будь-яких рішеннях, що стосуються інтересів працівників, здобувачів освіти й кожної особистості.

2.3. 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 та цілі діяльності;

- гласність і колегіальність;

- визначення пріоритетів розвитку як усього колективу Коледжу, так і окремих його членів;

- вияв демократичності у процесі прийняття тих чи інших рішень, що стосуються всіх або окремих членів колективу;

- укладання чітких посадових інструкцій, що виключають службову безвідповідальність;

- вияв довіри у взаєминах здобувачів фахової передвищої освіти, педагогічних працівників, членів трудового колективу; -

- постійна турбота про задоволення потреб та інтересів здобувачів фахової передвищої освіти й співробітників;

- формування у педагогічних працівників та здобувачів освіти високої культури спілкування;

- дотримання вимог студентоцентрованого навчання й виховання, пріоритетність інтересів здобувачів освіти. .

2.4. З метою попередження конфліктних ситуацій у Коледжі керівники структурних підрозділів і куратори академічних груп зобов'язані:

- створювати сприятливий соціально-психологічний клімат у колективі;
- під час спілкування з підлеглими та здобувачами освіти бути завжди компетентними, організованими, принциповими, чесними, справедливими, вимогливими, проявляти доброзичливість і терпимість, з повагою ставитися до особистого життя підлеглого/здобувача освіти, уникати порад у цій галузі;
- проводити педагогічні бесіди із здобувачами освіти та (за потреби) звертатися до відповідних організацій, які надають спеціалізовані психологічні та соціальні послуги;
- встановлювати довірливі стосунки зі здобувачами освіти;
- створювати об'єктивні умови нейтралізації особистих причин виникнення конфліктних ситуацій, виявляти повагу до інтересів особистості здобувача освіти, працівника, викладача.

2.5. Для уникнення конфліктних ситуацій, запобігання дискримінації та сексуальним домаганням у 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 групи осіб поведінка, метою й наслідком якої є приниження людської гідності за певними ознаками або створення щодо такої особи чи групи осіб напруженої, ворожої, образливої, 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.

2.6. У випадку виникнення ситуації, що може призвести до конфлікту, керівники структурних підрозділів і куратори академічних груп мають своєчасно виявляти її та реагувати в межах свого підрозділу. Якщо самостійно неможливо утримати ситуацію під контролем та врегулювати конфлікт, вони мають розглянути зазначену ситуацію з іншими фахівцями.

2.7. Студентські організації Коледжу повинні дотримуватися у своїй діяльності, публічних висловлюваннях (повідомленнях) та публічних матеріалах засад запобігання та протидії корупції, дискримінації.

2.8. Керівництво Коледжу має право у разі порушення вищезазначених положень щодо запобігання конфліктним ситуаціям вживати заходи, передбачені законодавством України.

3. ПРОЦЕДУРИ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТУ

3.1. Конфліктні ситуації в Коледжі можуть виникати між:

- здобувачами фахової передвищої освіти та адміністрацією;
- здобувачами фахової передвищої освіти й викладачами як стороною, яка видає навчальні завдання та контролює їх виконання;

- трудовим колективом та адміністрацією;
- здобувачами фахової передвищої освіти;
- педагогічними працівниками;
- педагогічними працівниками, іншими співробітниками та адміністрацією.

3.2. 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 культури спілкування.

3.3. Основними стратегіями розв'язання конфліктної ситуації є: суперництво, співробітництво, уникнення, пристосування; компроміс.

Конструктивному розв'язанню конфлікту сприяють використання сторонами конфліктної ситуації стратегії співробітництва й компромісу, регулювання конфліктних ситуацій керівником колективу, мінімізація негативних емоцій опонентів, вияв педагогічними працівниками високих моральних і професійних рис тощо.

3.4. Шляхи вирішення конфлікту:

- самостійно опонентами;
- проведення переговорів;
- за участю третьої особи – посередника (медіатора).

3.5. Засобами розв'язання конфлікту є:

- усунення причин конфлікту;
- подолання образу "ворога", що склався у сторін конфлікту;
- зміна вимог однієї зі сторін, якщо опонент йде на певні поступки;
- досягнення консенсусу, що є згодою учасників конфлікту щодо його головних питань.

3.6. Дії та способи запобігання розвитку конфлікту:

- зберігати самовладання, витримку під час вирішення конфлікту;
- дати змогу партнеру висловити претензії;
- не вступати у суперечку, не переходити на оцінку суб'єкта як особистості;
- висловити прохання партнера, сформулювати зміст претензії і 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 конструктивну взаємодію в ділових стосунках.

3.7. У разі виникнення конфліктної ситуації або порушення прав педагогічних працівників, співробітників Коледжу чи здобувачів фахової передвищої освіти, учасники освітнього процесу мають право подати звернення з метою вирішення ситуації на ім'я директора Коледжу. Також співробітники Коледжу, здобувачі освіти мають право звернутись безпосередньо до гарячої лінії Міністерства освіти і науки України та правоохоронних органів.

3.8. Для врегулювання конфліктних ситуацій у Коледжі розпорядженням директора Коледжу створюється Комісія з вирішення конфліктних ситуацій, яка розглядає конфліктні ситуації між:

- працівниками Коледжу;

- студентами Коледжу;
- працівниками та студентами Коледжу.

3.9. Звернення (заява чи скарга у випадку виникнення конфліктної ситуації) подається, якщо працівник/студент або працівниця/студентка Коледжу вважають, що стосовно них у Коледжі було порушено їхні права та немає змоги залагодити конфлікт самостійно шляхом переговорів чи за участю посередника (медіатора).

3.10. Заява чи скарга подається до Комісії у письмовій формі (в електронному або паперовому форматі). У зверненні має бути зазначено прізвище, ім'я, по батькові; місце проживання заявника; посада (для працівників), група (для студентів); інформація про суть порушення прав особи; зазначення часу, коли мало місце порушення; факти та можливі докази, що підтверджують скаргу; суть порушеного питання; зауваження, пропозиції, прохання чи вимоги. Заява або скарга може бути подана або надіслана на електронну пошту Коледжу протягом 30 днів із дня вчинення діяння або з дня, коли особі стало відомо про його вчинення. В електронному зверненні також має бути зазначено електронну, поштову адресу, на яку заявнику (заявникам) може бути надіслано відповідь, або відомості про інші засоби зв'язку з ним. Застосування електронного цифрового підпису при надсиланні електронного звернення не вимагається.

3.11. Звернення, оформлене без дотримання вищезазначених вимог, повертається заявнику з відповідними роз'ясненнями не пізніш як через десять днів від дня його надходження.

Забороняється відмова в прийнятті та розгляді звернення з посиланням на політичні погляди, партійну належність, стать, вік, віросповідання, національність громадянина, незнання мови звернення.

3.12. У разі, якщо конфліктна ситуація стосується неповнолітньої особи, Комісія обов'язково повідомляє та проводить зустріч (зустрічі) з батьками (законними представниками) неповнолітньої особи та запрошує їх на засідання. За результатами проведення процедури оформлюється рішення у письмовій формі, яке підписують усі члени Комісії та сторони конфлікту, кожна з яких отримує примірник рішення.

3.13. Після отримання звернення (заяви або скарги) Комісією (представником Комісії або робочою групою для розгляду скарги) можуть бути обрані такі способи врегулювання конфліктної ситуації: неформальна процедура, формальна процедура.

3.14. Неформальна процедура передбачає розгляд робочою групою (представником Комісії) зареєстрованої скарги (заяви про конфліктну ситуацію) у письмовій формі від скаржника/скаржниці, чіткої та додаткової інформації, пов'язаної з конфліктною ситуацією, зокрема про дату, місце, час, осіб, причетних до ситуації, свідків тощо та призначення дати проведення спільної зустрічі зі сторонами конфлікту, що не може перевищувати 5 календарних днів з моменту отримання скарги.

У визначену дату робоча група (представник Комісії) проводить зустріч з скаржником/скаржницею та відповідачем/відповідачкою (потенційним порушником/порушницею). Робоча група (представник Комісії) вивчає скаргу, надає консультації обом сторонам, пропонує способи вирішення конфліктної

ситуації, які не передбачають прийняття адміністративних і дисциплінарних рішень керівництва Коледжу. У разі досягнення спільного рішення неформальна процедура завершується. На вимогу сторін конфлікту спільне рішення затверджується на засіданні Комісії та оформлюється у письмовій формі. Примірник такого спільного рішення повинен зберігатися в Комісії протягом п'яти років.

3.15. Формальний шлях реагування на конфліктну ситуацію здійснюється у разі, якщо:

- скаржник/скаржниця обрали формальну процедуру;
- відповідач/відповідачка (потенційний порушник/ порушниця) відмовилися від неформальної процедури;
- не було досягнуто спільного рішення шляхом неформальної процедури.

Комісія в межах формальної процедури після отримання та реєстрації скарги обов'язково інформує про конфліктну ситуацію керівництво Коледжу. Протягом 10 робочих днів проводиться засідання Комісії, на якому вирішується, чи розгляд скарги належить до компетенції Комісії. У разі необхідності Комісія одержує в письмовій формі від сторін конфлікту уточнення та додаткову інформацію, пов'язану з конфліктною ситуацією: дата, місце, час, особи, причетні до ситуації, свідки тощо.

Комісія призначає дату (дати) проведення засідання (засідань) за участі сторін конфлікту, що не може перевищувати 15 календарних днів з моменту отримання скарги. На засідання запрошуються особа, яка поскаржилася, відповідач/відповідачка (потенційний порушник/порушниця), куратор академічної групи, свідки та інші особи, які можуть надати необхідну інформацію. У разі необхідності Комісія може запитувати додаткову інформацію, а також звертатися за консультацією та 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 директора Коледжу. За результатами проведення формальної процедури оформляється рішення у письмовій формі, яке підписується усіма членами Комісії та сторонами конфлікту, кожен з яких одержує примірник рішення.

На підставі рішення Комісія надає пропозиції директорові Коледжу, передбачені та дозволені законодавством, зокрема, винесення доган або звільнення працівника/працівниці, відрахування студента/студентки з Коледжу тощо.

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

4. ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ В ОСВІТНЬОМУ ПРОЦЕСІ

4.1. Порядок вирішення конфліктних ситуацій, пов'язаних з оцінюванням

знань та навчальних досягнень здобувачів, передбачає створення на період проведення підсумкового семестрового контролю розпорядженням директора Коледжу Апеляційної комісії в складі: заступника директора з навчальної роботи, заступника директора з навчально-методичної роботи, завідувача відділенням, голови циклової комісії, за якою закріплена освітня компонента, голови профспілкової організації студентів, голови студентської ради для розгляду звернень (скарг) здобувача щодо підсумкового семестрового контролю знань. З-поміж членів Апеляційної комісії обирається секретар комісії для розгляду звернень (скарг) здобувачів освіти щодо підсумкового семестрового контролю їх знань.

4.2. З метою дотримання принципів доброчесності, відповідальності, академічної свободи, об'єктивності Апеляційна комісія розглядає звернення (скаргу) здобувача фахової передвищої освіти не пізніше наступного дня після подання.

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

4.3. Здобувачі Коледжу мають змогу ініціювати зміну викладача освітньої компоненти (навчальної дисципліни) з причини незадоволення процесом та результатом викладання або особистої неприязні з боку викладача.

4.4. Академічна група подає на ім'я директора Коледжу вмотивоване (з докладним поясненням причин) звернення щодо зміни викладача освітньої компоненти, що має бути прийняте на зборах групи за підтримки як найменш двох третин від повного складу групи та завізоване завідувачем відділення (головою циклової комісії) й куратором групи.

4.5. Порядок розгляду звернень здобувачів 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 залежно від конкретної ситуації;

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

5. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

5.1. Положення про порядок і процедури врегулювання конфліктних ситуацій в Коледжі є локальним нормативно-правовим актом, що знаходиться у вільному доступі для здобувачів фахової передвищої освіти, педагогічних працівників, співробітників Коледжу на власному офіційному веб-сайті.

5.2. Положення затверджується рішенням Педагогічної ради Коледжу та вводить в дію наказом директора Коледжу.

5.3. Зміни та доповнення до Положення можуть бути внесені за рішенням Педагогічної ради Відокремленого структурного підрозділу «Технічний фаховий коледж Національного університету «Львівська політехніка» та виданням директором Коледжу нового наказу про затвердження Положення (зі змінами та доповненнями).