

УХВАЛЕНО

протокол Вченої ради

30.08 2021р. № 474

ЗАТВЕРДЖЕНО

наказ ректора

30.08 2021р. № 1

**ПОЛІТИКА ЗАПОБІГАННЯ ТА УПРАВЛІННЯ
КОНФЛІКТАМИ В ОСВІТНЬОМУ ПРОЦЕСІ
В ПОЛТАВСЬКОМУ ДЕРЖАВНОМУ
МЕДИЧНОМУ УНІВЕРСИТЕТІ**

1. ОСНОВНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Політика запобігання та управління конфліктами в освітньому процесі в Полтавському державному медичному університеті (далі – Політика) визначає основні принципи управління конфліктами в Полтавському державному медичному університеті (далі - Університет), а також спрямована на запобігання та мінімізацію наслідків конфліктів з метою створення безпечного освітнього середовища у виші.

1.2. Основною метою Політики є:

- створення в Університеті «Дорожньої карти звернень в разі виникнення конфліктної ситуації в ПДМУ»;
- визначення правил поведінки під час виникнення конфліктів.

1.3. Політика містить принципи і встановлює необхідні стандарти управління конфліктами в Університеті.

1.4. Політика є обов'язковою для дотримання її усіма учасниками освітнього процесу.

1.5. Політика розроблена на підставі Конституції України, Закону України «Про освіту», «Про вищу освіту», «Про працю», «Про звернення громадян», «Про забезпечення рівних прав і можливостей жінок і чоловіків», «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», «Про авторське право і суміжні права», «Про наукову і науково-технічну експертизу», «Про професійні спілки, їх права та гарантії діяльності», «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо протидії боулінгу (цькування)», наказу Міністерства освіти і науки України «Деякі питання реагування на випадки булінгу (цькування) та застосування заходів виховного впливу в закладах освіти» № 1646 від 28.12.2019 р., Статуту ПДМУ, Статуту професійної спілки працівників охорони здоров'я України, Положення про студентське самоврядування ПДМУ, Колективного договору ПДМУ, наказу ректора Університету №524 від 08.09.2021 «Про створення безпечного освітнього середовища», №318 від 19.06.2021 «Про призначення освітнього та студентського омбудсмена», №115 від 05.05.2021 «Про призначення уповноваженої особи з питань запобігання та виявлення корупції в ПДМУ» та інших нормативно-правових документах.

2. ГЛОСАРІЙ ПОЛІТИКИ

2.1. Конфлікт – суперечність, яка виникає між окремими людьми, формальними і неформальними об'єднаннями в процесі їх спільної трудової діяльності за умови непорозуміння або протилежності інтересів, відсутності згоди між двома й більше сторонами.

2.2. Конфліктна ситуація – це суперечливі позиції сторін з будь-якого приводу, прагнення до протилежних цілей, використання різних засобів по їх досягненню, розбіжність інтересів, бажань і т.д.

2.3. Об'єкт конфліктної ситуації – це матеріальна (ресурси), соціальна (влада) або духовна (ідея, норма, принцип) цінність, до володіння або користування якою прагнуть сторони конфлікту.

2.4. Предмет конфліктної ситуації – це об'єктивно існуюча або уявна проблема, що є основою конфліктної ситуації.

2.5. 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).

2.6. Учасники конфлікту - окремі здобувачі освіти, академічні групи, науково-педагогічні працівники, співробітники Університету. Конфліктні ситуації у закладі вищої освіти можуть виникати між:

- здобувачами вищої та передвищої освіти та адміністрацією;
- здобувачами вищої та передвищої освіти та викладачами як стороною, що дає завдання та контролює їх виконання;
- трудовим колективом й адміністрацією;
- трудовим колективом і профспілковим комітетом;
- адміністрацією і профспілковим комітетом;
- здобувачами вищої та передвищої освіти;
- співробітниками;
- співробітниками і керівниками структурних підрозділів тощо.

2.7. Головними учасниками конфлікту є протидіючі сторони, або супротивники.

2.8. Непрямі учасники конфлікту можуть провокувати конфлікт з метою досягнення власних інтересів (підбурювач, провокатор); сприяти зменшенню

гостроти або повному припиненню конфлікту (посередник, медіатор, судді); підтримувати ту чи іншу сторону або обидві сторони одночасно - (посібник, союзник або група підтримки); планувати і керувати перебігом конфлікту (організатор). Ролі учасників конфлікту розрізняються як з соціологічної, так і з психологічної точок зору.

2.9. Під управлінням конфліктною ситуацією розуміється: попередження інциденту вирішенням конфліктної ситуації, переведення її в педагогічне завдання, моделювання пізнавальних конфліктних ситуацій в навчально-виховних цілях.

3. ПРИНЦИПИ І НЕОБХІДНІ СТАНДАРТИ УПРАВЛІННЯ КОНФЛІКТАМИ

3.1. Етичні стандарти. В Університеті впроваджені високі етичні норми, атмосфера доброзичливості й взаємної поваги у стосунках між працівниками, викладачами та здобувачами освіти, дотримання яких забезпечує високий рівень проведення освітньої діяльності.

3.2. Основні принципи управління конфліктами в Університеті:

- **Обов’язковість** – для врегулювання потенційних негативних наслідків конфлікту. Інформація про ситуації потенційного чи реального конфлікту підлягає обов’язковому розкриттю та аналізу.

- **Превентивність** – дії співробітників Університету направлені на попередження конфліктів та мінімізацію його негативних наслідків.

- **Індивідуальність** – кожна конфліктна ситуація вивчається індивідуально із врахуванням наслідків конфлікту.

- **Своєчасність** - інформування про конфліктну ситуацію має здійснюватись до настання негативних наслідків, спровокованих таким конфліктом.

- **Всебічність** – усі співробітники Університету забезпечують виявлення конфліктних ситуацій у своїй діяльності та діях інших працівників.

- **Мінімізація наслідків** – співробітники Університету вживають заходів для обмеження негативних наслідків конфлікту.

- **Захищеність** – протидія до застосовування тиску, дискримінації, переслідування чи інших обмежень до викривачів інформації щодо конфлікту.

4. ПЕДАГОГІЧНИЙ КОНФЛІКТ. УМОВИ ВИРІШЕННЯ ТА ШЛЯХИ ЗАПОБІГАННЯ

4.1. 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.

У педагогічній практиці основними видами міжособистісних конфліктів є: студент-студент; студент-викладач; викладач-викладач; викладач-адміністрація; колектив-адміністрація; викладачі-батьки; адміністрація-батьки тощо.

4.2. Ознаки педагогічного конфлікту:

- контакти викладача зі здобувачами освіти зводяться до мінімізації та уникнення неформальних взаємин;
- під час конфлікту його учасники відстоюють свої інтереси, наміри, цінності;
- виникає психологічний антагонізм між викладачем і здобувачем освіти, де кожен не хоче сприймати позицію опонента;
- об'єктивний фактор суперечки набуває суб'єктивний характер.

4.3. Основні причини конфліктів типу викладач-студент:

- з погляду викладача: порушення дисципліни на занятті, погане виконання домашнього завдання, нездорові стосунки між здобувачами освіти;
- з погляду студента: нестриманість з боку викладачів, наказовий тон, необ'єктивне оцінювання знань, небажання бачити в студентові колегу зі спільної діяльності.

4.4. У вирішенні педагогічного конфлікту, як правило, існують два альтернативні шляхи:

- через заміну об'єктивної ситуації;
- через зміну суб'єктивної педагогічної позиції викладача або позиції здобувача освіти щодо ситуації в педагогічному конфлікті.

4.5. Способи попередження педагогічного конфлікту:

- **ідеологічні** - знімаються консенсусом (згодою) викладача і здобувачів освіти;
- **етичні** – усім учасникам освітнього процесу керуватися нормами ділового етикету, правилами внутрішнього розпорядку Університету;
- **амбіційні** – в спілкуванні підкреслювати значущість особистості опонента.

4.6. Вирішення конфліктної ситуації відбувається, як правило, через третю особу, що не є зацікавленою інтересами сторін конфлікту.

Третя сторона (посередник) вирішує:

- проблему без звинувачень, виправдувань, порушення етики та приводить конфліктуючі сторони до її вирішення;
- вислуховує та обирає найкращу точку зору стосовно вирішення проблематики конфлікту.

4.7. Інструмент вирішення конфлікту:

- розгляд історії конфлікту: визначення проблеми, його учасників, які потреби відстоюються. Кожен висловлює свою точку зору, вислуховує інших, виникає можливість сформулювати новий варіант вирішення проблеми, переконати конфліктуючу сторону за допомогою вагомих аргументів;
- розглядаються та аналізуються альтернативні варіанти. Обирається той, що є незалежним та відповідає принципам незаангажованості.

4.8. При неможливості вирішення конфлікту за допомогою переговорного процесу обирається варіант розв'язання його через адміністративні важелі на підставі чинного законодавства України та Статуту Університету.

5. ЕТИЧНІ ВЗАЄМВІДНОСИНИ: ВИКЛАДАЧ-БАТЬКИ/ЗАКОННІ ПРЕДСТАВНИКИ ІНТЕРЕСІВ ЗДОБУВАЧІВ ОСВІТИ

5.1. В освітньому процесі викладачі спираються на допомогу батьків/законних представників здобувачів освіти та залучають їх до процесу виховання.

5.2. Наявність в Університеті «Електронного журналу» об'єктивує освітній процес та мінімізує ризики конфліктів між викладачами та батьками/законними представниками інтересів здобувачів освіти.

5.3. Викладач консультує батьків/законних представників інтересів здобувачів освіти з проблем виховання молоді, допомагає розв'язати конфліктні ситуації які можуть виникати під час освітнього процесу.

5.4. Взаємовідносини між викладачем та батьками/законними представниками здобувача освіти ґрунтуються на принципах доброчесності, взаємної поваги та довіри, моралі, етики, доброзичливості, тактовності та відвертості.

5.5. У разі виникнення ситуації, що може нести опосередковану загрозу здоров'ю та розвитку здобувача освіти, втручання викладача у його приватне життя є професійною необхідністю.

6. ШЛЯХИ ПОПЕРЕДЖЕННЯ І ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТУ У ВЗАЄМИНАХ МІЖ ВИКЛАДАЧАМИ, СПІВРОБІТНИКАМИ ТА АДМІНІСТРАЦІЄЮ

6.1. Службові обов'язки викладача регулюються в першу чергу посадовою інструкцією, Кодексом законів про працю України, Законом України «Про вищу освіту», Статутом Університету, Колективним договором та іншими нормативно - правовими документами.

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

6.3. Адміністративні методи соціально-психологічного коригування конфліктів співробітників є такі:

- метод згоди припускає проведення заходів, націлених на залучення потенційних конфліктерів у загальну справу, що входить в поле загальних інтересів згідно їх службових обов'язків;
- метод доброзичливості (емпатії) - здатності до співпереживання та співчуття до інших людей, необхідності співчуття до колег по роботі, готовності надати їм практичну підтримку;
- метод збереження репутації партнера, поваги до його гідності. Запобігання негативного розвитку подій, збереження гідності партнера, вираження належної поваги до його особистості;

- метод взаємного доповнення базується на здібностях партнера, якими не володіє інша сторона конфлікту;
- метод недопущення дискримінації вимагає уникання професійного пригнічення, підкреслення переваги одного партнера над іншим і якихось розходжень між ними, враховуючи гендерну рівність.
- метод психологічного піднесення припускає різні методи заохочення, похвали та підтримки.

6.4. Для успішного попередження конфліктів плануються профілактичні заняття для здобувачів освіти та співробітників Університету з вивчення навичок ефективного спілкування та коректного розв'язання конфліктів. Інтерактивні профілактичні заходи знімають психологічну напруженість, сприяють емоційній розрядці, викликають позитивні почуття, взаємні симпатії та створюють морально-психологічну атмосферу в Університеті, що запобігає виникненню конфліктів.

7. ЗАСОБИ ТА СТРАТЕГІЇ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТУ

7.1. Конкретними засобами вирішення конфлікту можуть бути:

- вирішення проблеми, що стала причиною його виникнення,
- компроміс, що базується на взаємних розумних поступках,
- поступове згладжування протиріч,
- відсторонення конфліктуючих від безпосереднього спілкування на певний час, повне припинення стосунків між ними.

7.2. Стратегії вирішення конфлікту:

- **співробітництво** – дії, спрямовані на пошук рішення, що задовольняє обидві сторони, спільне обговорення розбіжностей,
- **протиборство** – прагнення наполягати на своєму шляхом відкритого протистояння, застосування інших засобів тиску,
- **поступливість** – орієнтованість на повне задоволення вимог партнера,

- **уникнення** – прагнення вийти з ситуації, не поступаючись, але й не наполягаючи на своєму, утримуючись від суперечок, від викладення своєї позиції, уникаючи відповідальності за прийняте рішення,
- **компроміс** – прагнення врегулювати розбіжності, поступаючись у чомусь в обмін на поступки іншої сторони, прийняття «середніх» рішень, що задовольняють обидві сторони не повною мірою.

7.3. Рекомендації для ефективного розв'язання конфлікту:

- припинити протистояння з опонентом. Зрозуміти, що шляхом конфлікту не вдасться захистити свої інтереси. Оцінити можливі безпосередні та перспективні наслідки конфлікту;
- мінімізувати негативні емоції щодо опонента;
- налаштуватися на те, що будуть потрібні певні зусилля для вирішення проблеми шляхом співпраці або компромісу;
- розуміти, що відстоювання опонентом своїх інтересів у конфлікті, так само природньо, як і захист власних інтересів;
- відокремити проблеми конфлікту від особистості;
- визначити об'єктивні критерії вирішення конфлікту;
- вирішити конфлікт, постійно коригуючи не тільки тактику, але і стратегію своєї поведінки відповідно до конкретної ситуації;
- бути відкритим у спілкуванні, доброзичливим, прагнути до створення клімату взаємної довіри;
- бути готовим подолати самолюбство, амбіції, визнати власну неправоту в тих чи інших питаннях і позиціях;

8. ДОРОЖНЯ КАРТА ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНОЇ СИТУАЦІЇ В ПДМУ

8.1. Для попередження та регулювання конфліктних ситуацій в Університеті, створюються підрозділи та відповідні комісії з захисту прав та інтересів усіх учасників освітнього процесу.(Додаток №1)

8.2. Кожен учасник освітнього процесу, який потребує вирішення конфліктної ситуації, може звернутися усно або подати заяву/скаргу (Додаток №2) на

електрону адресу ректора або відповідної комісії чи підрозділу, що допоможе вирішити ситуацію, що склалася. При цьому заява/скарга повинна містити опис ситуації, що склалася, із зазначенням часу, фактів і можливих доказів, що підтверджують конфліктну ситуацію, ПІБ скаржника, його групу/посаду, контактний номер телефону, поштову адресу, електронну адресу або інші можливі засоби зв'язку.

8.3. Заяву/скаргу може бути подано протягом 30 днів з дня виявлення діяння.

8.4. Підрозділ або відповідна комісія з метою вирішення конкретної конфліктної ситуації вивчає заяву/скаргу, надає консультації обом сторонам конфлікту, пропонує способи вирішення конкретної конфліктної ситуації.

8.5. У випадку виникнення ситуації, яка може привести до конфлікту, керівники структурних підрозділів, декани факультетів мають своєчасно виявляти її та реагувати в межах свого підрозділу/факультету. Якщо самотужки неможливо утримати ситуацію під контролем та врегулювати конфлікт, вони мають розглянути зазначену ситуацію з фахівцями у конструктивних межах.

8.6. Керівники структурних підрозділів, декани факультетів 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.

8.7. З метою створення безпечного освітнього середовища та ефективного реагування на можливі факти булінгу (цькування) в Університеті створена постійно діюча Комісія з етики та управлінням конфліктами і розгляду випадків булінгу (цькування) та затверджений Вченою радою план заходів, спрямованих на запобігання та протидію булінгу (цькуванню).

8.8. З метою правового забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків, ліквідації дискримінації за ознакою статі, досягнення паритетного становища жінок і чоловіків у всі сферах життєдіяльності суспільства, в Університеті створений Комітет з попередження дискримінації, насилля та сексуальних домагань.

8.9. З метою захисту основоположних прав та академічних свобод осіб, що навчаються в Університеті, педагогічних, науково-педагогічних і наукових працівників, підвищення ефективності та прозорості процедур, пов'язаних із забезпеченням освітнього процесу, а також задля підтримки соціальних ініціатив в Університеті призначені освітній та студентський омбудсмени.

8.10. Для врегулювання трудових суперечок в колективах та підрозділах Університету, створена Комісія по трудовим спорам.

8.11. З метою врегулювання конфліктних ситуацій, співробітники Університету можуть звернутися до Первинної організації Професійної спілки працівників охорони здоров'я України ПДПУ, здобувачі освіти – до Первинної організації Професійної спілки працівників охорони здоров'я України студентів ПДПУ.

8.12. Для запобігання, врегулювання та виявлення корупційних ризиків, конфліктів інтересів, в Університеті призначена уповноважена особа з питань запобігання та виявлення корупції.

8.13. Нормуванням соціальних контактів та забезпеченням протидії конфліктним ситуаціям серед здобувачів освіти займається Комісія з протидії конфліктам Студентського парламенту ПДМУ.

8.14. З метою врегулювання питань стосовно академічної доброчесності, моніторингу дотримання членами колективу моральних та правових норм згідно Положення про академічну доброчесність здобувачів освіти та співробітників, створена Комісія з питань академічної доброчесності.

8.15. На сайті Університету на сторінці «Здобувачу» зазначена корисна інформація, контакти та телефони гарячих ліній служб, які надають допомогу у вирішенні конфліктних ситуацій. В Університеті розміщені скриньки довіри та на сайті зазначені електронні адреси для звернень до адміністрації закладу.

9. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

9.1 Політика про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій в Університеті є локальним нормативно-правовим актом, що знаходиться у вільному доступі для здобувачів освіти, співробітників Університету та усіх зацікавлених осіб.

9.2. Політика ухвалюється рішенням Вченої ради Університету та затверджується наказом ректора Університету.

9.3. Зміни та доповнення до Політики можуть бути внесені за рішенням Вченої ради Університету.

Укладачі:

Проректор з науково-педагогічної
та виховної роботи

Освітній омбудсмен

Студентський омбудсмен



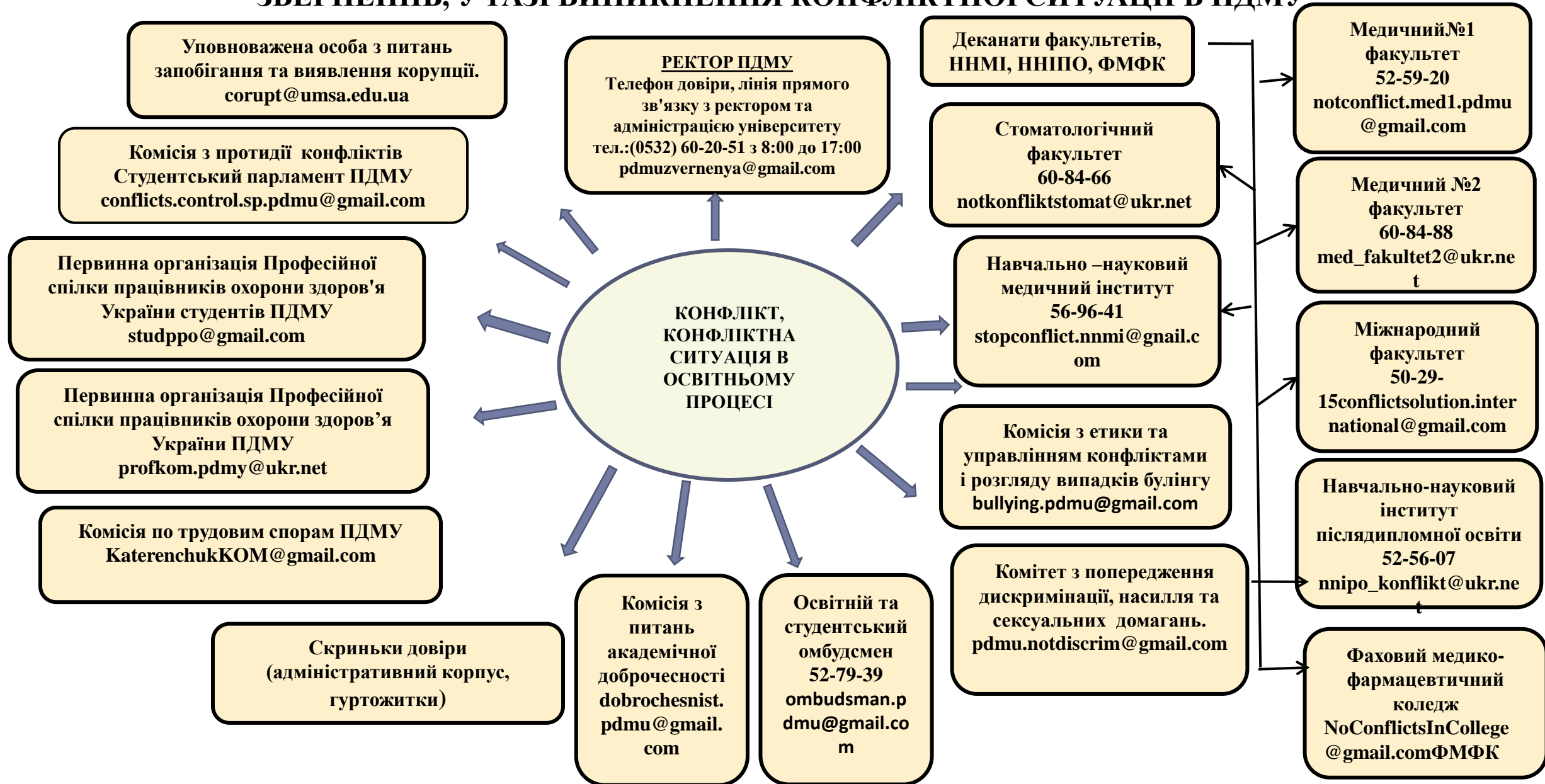
Валерій ПОХИЛЬКО

Тетяна КЛИМАЧ

Яна ЮЩЕНКО

ДОРОЖНЯ КАРТА ЗВЕРНЕНЬ, У РАЗІ ВИНИКНЕННЯ КОНФЛІКТНОЇ СИТУАЦІЇ В ПДМУ

Додаток 1



Відповідальній особі, до якої звертається позивач

(прізвище, ім'я, по батькові заявника)

(факультет, академічна група)

(адреса фактичного місця проживання)

(контактний телефон)

(електронна поштова скринька)

Заява

Доводжу до Вашого відома, що _____

(опис ситуації та конкретних фактів)

Прошу розглянути дану ситуацію.

(дата)

(підпис)