



ПРИВАТНИЙ ВИЩИЙ НАВЧАЛЬНИЙ ЗАКЛАД
«ФІНАНСОВО-ПРАВОВИЙ КОЛЕДЖ»

МЕТОДИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ
Психологічної служби Коледжу
щодо політики та процедури вирішення
конфліктних ситуацій
під час навчального процесу

Затверджено Вченою радою
Приватного вищого навчального закладу
«Фінансово-правовий коледж»
Голова Вченої ради
 Тамара Губанова
(протокол № _____ від _____ 2022 року)

положення вводиться в дію з
« 1 » лютого 2022 року
Директор
 Тамара Губанова
(наказ № _____ від _____ 2022 року)

ЗМІСТ

| | |
|---|----|
| I. Загальні Положення..... | 3 |
| II. Загальні засади виявлення та врегулювання конфліктних ситуацій..... | 7 |
| III. Політика та процедура вирішення конфліктних ситуацій в освітньому процесі | 11 |
| IV. Заходи щодо запобігання та профілактики виникнення конфліктних ситуацій у Коледжі | 13 |
| V. Прикінцеві Положення | 14 |

I. Загальні Положення

1.1. Методичні рекомендації психологічної служби Коледжу щодо політики та процедури вирішення конфліктних ситуацій під час навчального процесу у Приватному вищому навчальному закладі «Фінансово-правовий коледж» для студентів ОПС «Фаховий молодший бакалавр» та ОС «Бакалавр» (далі – Методичні рекомендації) розроблено на підставі законів України «Про освіту», «Про вищу освіту», «Про фахову передвищу освіту», «Про засади попередження та протидії дискримінації в Україні», «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків», «Про запобігання корупції», «Про внесення змін до деяких законодавчих актів щодо протидії булінгу» та нормативних документів Коледжу.

1.2. Методичні рекомендації застосовуються для поліпшення та врегулювання конфліктних ситуацій під час навчального процесу в Приватному вищому навчальному закладі «Фінансово-правовий коледж» (далі – Коледж).

1.3. Для реалізації цілей Методичних рекомендацій використовуються наступні терміни:

- *конфлікт* – найвищий ступінь розвитку протиріч у системі відносин людей, соціальних груп, інституцій, суспільства в цілому, що виникають у процесі спілкування, спільної діяльності через непорозуміння або протилежність інтересів, характеризується протиборством і спрямований на усунення цих протиріч.

- *дискримінація* – ситуація, за якої особа та/або група осіб за їх ознаками раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, інвалідності, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мовними або іншими ознаками, які були, є та можуть бути

дійсними або припущеними (далі – певні ознаки), зазнає обмеження у визнанні, реалізації або користуванні правами і свободами в будь-якій формі, встановленій чинним законодавством, крім випадків, коли таке обмеження має правомірну, об'єктивно обґрунтовану мету, способи досягнення якої є належними та необхідними;

- *булінг (цькування)* – діяння (дії або бездіяльність) учасників освітнього процесу, які полягають у психологічному, фізичному, економічному, сексуальному насильстві, у тому числі із застосуванням засобів електронних комунікацій, що вчиняються стосовно малолітньої чи неповнолітньої особи та (або) такою особою стосовно інших учасників освітнього процесу, внаслідок чого могла бути чи була заподіяна шкода психічному або фізичному здоров'ю потерпілого;

- *кібербулінг* – це знущання, приниження, агресивні напади, які здійснюються за допомогою різних гаджетів (зокрема телефонів), з використанням інтернету, будь-яких електронних (цифрових) технологій.

- *утиск* – небажана для особи та/або групи осіб поведінка, метою або наслідком якої є приниження їх людської гідності за певними ознаками або створення стосовно такої особи чи групи осіб напруженої, ворожої, образливої або зневажливої атмосфери;

- *домагання* – будь-яка форма небажаної вербальної, невербальної чи фізичної поведінки, мета або наслідок якої – порушення гідності особи, зокрема шляхом створення загрозливого, ворожого, принизливого або образливого середовища;

- *мотиви конфлікту* – внутрішні спонукальні сили, що підштовхують суб'єктів соціальної взаємодії до конфлікту. Мотиви виявляються у формі потреб, інтересів, цілей, переконань;

- *конфліктна поведінка* – стиль поведінки суб'єктів соціальної взаємодії (агресія (фізична, вербальна, непрямая), роздратування,

негативізм, образа тощо), який детермінує виникнення та розвиток конфлікту;

- *інцидент* – дії сторін, що характеризуються безкомпромісністю суджень і вчинків та спрямовані на обов'язкове заволодіння об'єктом загостреного зустрічного інтересу;

- *позиції конфлікуючих сторін* – це те, про що заявляють вони один одному в ході конфлікту чи в переговорному процесі.

1.4. Основними структурними елементами конфлікту є:

- *сторони (суб'єкти) конфлікту* – суб'єкти соціальної взаємодії, інтереси яких безпосередньо порушено, які по-різному оцінюють сутність і походження одних і тих же подій або явищ, що пов'язані з діяльністю протилежної сторони, або особи, які явно (неявно) підтримують конфліктерів;

- *конфліктна ситуація* – ситуація взаємодії суб'єктів, що мають несумісні цілі або способи досягнення цих цілей, ситуація протистояння;

- *предмет конфліктної ситуації* – об'єктивно наявна чи уявна проблема, що служить причиною протистояння між сторонами (проблема влади, взаємин, першості співробітників, їхньої сумісності тощо), суперечність, яка є причиною виникання конфлікту.

1.5. Ознаками конфлікту є:

- наявність ситуації, що сприймається учасниками як конфліктна;
- неподільність об'єкта конфлікту, тобто об'єкт конфлікту не може бути поділено між учасниками конфліктної взаємодії;

- бажання учасників продовжити конфліктну взаємодію для досягнення своїх цілей, а не для виходу із ситуації, що склалася.

Розрізняють об'єктивні та суб'єктивні причини виникнення конфлікту:

- до об'єктивних причин належать умови перебігу конфлікту, тобто макро- й мікросередовище, у якому виникає конфлікт, соціально-

психологічне середовище, найближче оточення особи, соціальні групи, представником яких вона є тощо.

- суб'єктивні причини конфліктів в основному пов'язані з тими індивідуально-психологічними особливостями опонентів, які спричиняють саме конфліктний, а не інший спосіб врегулювання об'єктивної суперечності, що утворилася. Практично в будь-якій передконфліктній ситуації у суб'єктів соціальної взаємодії є можливість вибору конфліктного чи неконфліктного способу її врегулювання. Причини, що зумовлюють вибір конфліктного способу врегулювання суперечності, мають переважно суб'єктивний характер.

Суб'єктивними причинами виникнення конфліктів серед здобувачів вищої освіти є здебільшого такі: негативний соціально-психологічний клімат у студентській групі; невідповідність офіційної та неофіційної структури студентської групи (протистояння між формальним і неформальним лідером, ворожнеча між окремими неформальними підгрупами); негативні риси та акцентуації характеру (егоїзм, агресивність, неналежні самовладання та витримка, проблеми з самооцінкою, висока тривожність); наявність особистісних психологічних комплексів тощо.

1.6. Адміністрація та науково-педагогічні співробітники Коледжу виступають проти будь-яких проявів дискримінації, утисків, булінгу (цькування), домагань, конфлікту інтересів тощо, що можуть бути предметом конфліктної ситуації в освітньому процесі, та спрямовують зусилля на попередження та врегулювання конфліктних ситуацій між здобувачами вищої освіти.

1.7. Усі учасники освітнього процесу мають дотримуватися таких основних принципів та цінностей: дотримання законів, відповідальності, моральності, доброчесності, поваги до людської гідності, свободи тощо.

1.8. Адміністрація, педагогічно-кураторський склад та психологічна служба Коледжу зобов'язані проводити внутрішню інформаційну та

просвітницьку роботу, спрямовану на підвищення рівня обізнаності учасників освітнього процесу, а зокрема здобувачів вищої освіти щодо поведінки у конфліктних ситуацій.

II. Загальні засади виявлення та врегулювання конфліктних ситуацій.

2.1. Загальні засади виявлення та врегулювання конфліктних ситуацій регулюються нормами Загальної декларації прав людини ООН, Конституції України, Законів України «Про освіту», «Про вищу освіту», «Про фахову передвищу освіту», «Про засади попередження та протидії дискримінації в Україні», «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків», «Про внесення змін до деяких законодавчих актів щодо протидії булінгу» та Методичними рекомендаціями Національного агентства з питань запобігання корупції щодо запобігання та врегулювання конфлікту інтересів.

2.2. Основні напрямки попередження виникнення конфліктних ситуацій між учасниками освітнього процесу: створення об'єктивних умов, що перешкоджають виникненню і деструктивному розвитку передконфліктних ситуацій; оптимізація навчального процесу та створення необхідних умов його функціонування; постійний зв'язок здобувачів вищої освіти з кураторами, навчально-педагогічними працівниками та адміністрацією Коледжу; усунення соціально-психологічних причин конфліктних ситуацій під час навчального процесу; нейтралізація особистісних причин виникнення конфліктних ситуацій у здобувачів вищої освіти. Попередженню та конструктивному врегулюванню конфліктних ситуацій між учасниками освітнього процесу сприяють використання стратегії співробітництва й компромісу у ході

навчального процесу, регулювання конфліктних ситуацій керівником Коледжу, мінімізація негативних емоцій конфліктуючих сторін, психолого-педагогічна просвіта учасників освітнього процесу.

2.2. Тактики щодо попередження конфліктних ситуацій між учасниками освітнього процесу:

- *тактика прогнозування* (чим більш глибока, достовірна, різнобічна прогнозувальна діяльність суб'єктів педагогічного процесу, тим більш результативною є стратегія попередження конфліктної ситуації);

- *тактика підтримки* (використання навчально-педагогічним складом Коледжу превентивних дій, таких як постійний зворотній зв'язок, емпатійне слухання, відверте спілкування та готовність допомогти);

- *тактика аутотренінгу* (психолого-педагогічна просвіта учасників освітнього процесу, а зокрема здобувачів вищої освіти з питань управління емоціями, зняття напруження, тривожності, саморегуляції тощо);

- *тактика стимулювання* (підтримка та стимулювання мотивації здобувачів вищої освіти до навчання, прагнення до знань та успіху).

2.3. Рекомендації учасникам освітнього процесу щодо попередження конфліктних ситуацій: зберігати самовладання та витримку; дати можливість партнеру висловити претензії та вислухати його; у суперечці не переходити на оцінку особистості, а утримувати увагу на предметі суперечки (конфліктній ситуації, що виникла); намагатися чітко та об'єктивно висловлювати свою позицію та думки з приводу напруженої ситуації, що виникла; обмірковуючи проблему, намагатися дотримуватися рівності та поважати думку партнера; якщо помилилися, визнати помилку, але спокійно, без самоприниження та з гідністю, адже будь-яка помилка у стосунках, яка вирішується конструктивно, може зробити стосунки лише міцнішими; домовитися про майбутнє на позиціях компромісу або співпраці та намагатися підтримувати баланс стосунків у конструктивних межах.

2.4. Методи реагування на конфліктні ситуації керівництвом Коледжу:

- бесіда з конфліктуючими сторонами з метою визначення причин та сутності конфліктної ситуації;
- ініціювання створення Комісії щодо врегулювання конфліктної ситуації;
- інформування органів внутрішніх справ у випадку спірної ситуації або у випадку трактування однієї з конфліктуючих сторін конфліктної ситуації як кримінальної;
- інформування учасників конфліктної ситуації про висновки Комісії та запропоновані проекти рішень;
- контроль за дотриманням запропонованих висновків та рішень Комісії.

2.5. Технологія врегулювання конфліктних ситуацій між учасниками освітнього процесу:

- інформаційна (ліквідація дефіциту інформації між конфліктуючими сторонами, вилучення з інформаційного поля помилкової, перекрученої інформації, усунення чуток тощо);
- комунікативна (організація спілкування між конфліктуючими сторонами та їх прихильниками; забезпечення ефективного спілкування);
- соціально-психологічна (соціально-психологічний супровід здобувачів вищої освіти під час навчального процесу);
- організаційна (ознайомлення учасників освітнього процесу з правилами внутрішнього розпорядку, використання методів заохочення та покарання).

2.6. Способи врегулювання конфліктних ситуацій між учасниками освітнього процесу:

- адміністративний (попередження, догана, переведення, відрахування з числа здобувачів вищої освіти) – згідно з чинним законодавством;

- педагогічний (бесіда, переконання, прохання, роз'яснення, надання психологічної допомоги тощо).

2.6.1. З метою попередження конфліктних ситуацій, що можуть виникнути під час **очного** навчання, учасникам освітнього процесу заборонено:

- дискримінація - висловлювання, погрози чи заклики до насильства щодо певної особи чи груп, 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;

- утиски - небажана для особи та/або групи осіб поведінка, метою або наслідком якої є приниження людської гідності за певними ознаками або створення стосовно тієї чи іншої особи чи групи осіб напруженої, ворожої, образливої або зневажливої атмосфери.

- домагання - будь-яка форма небажаної вербальної, невербальної чи фізичної поведінки, мета або наслідок якої – порушення гідності особи, зокрема шляхом створення загрозливого, ворожого, принизливого або образливого середовища;

- булінг (цькування) - діяння (дії або бездіяльність) учасників освітнього процесу, які полягають у психологічному, фізичному, економічному, сексуальному насильстві, у тому числі із застосуванням засобів електронних комунікацій, що вчиняються стосовно малолітньої чи неповнолітньої особи та (або) такою особою стосовно інших учасників освітнього процесу, внаслідок чого могла бути чи була заподіяна шкода психічному або фізичному здоров'ю потерпілого.

2.6.2. З метою попередження конфліктних ситуацій, що можуть виникнути під час **дистанційного** навчання, учасникам освітнього процесу заборонено:

- дискримінація (вживання дискримінаційної лексики, висловлювань, погроз чи закликів до насильства) в онлайн чатах та студентських онлайн-

групах здобувачів вищої освіти 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.

- кібербулінг - це знущання, приниження, агресивні напади, які здійснюються за допомогою різних гаджетів (зокрема телефонів), з використанням інтернету, будь-яких електронних (цифрових) технологій.

III. Політика та процедура вирішення конфліктних ситуацій в освітньому процесі

3.1. Будь-які прояви дискримінації, утиску, булінгу, сексуального домагання та корупції є неприпустимими в освітньому середовищі Коледжу.

3.2. Політика та процедура вирішення конфліктних ситуацій, пов'язаних з дискримінацією, утисками, булінгом, сексуальними домаганнями та корупцією, регулюється з урахуванням вимог Законів України "Про освіту", «Про фахову передвищу освіту», Положення про психологічну службу в системі освіти України, установчих та регламентуючих документів діяльності Коледжу: Статуту, Положення про організацію освітнього процесу, Положення про забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти у Приватному вищому навчальному закладі "Фінансово-правовий коледж", Положення про психологічну службу Коледжу, Положення про студентське самоврядування, Наказу від жовтня 2014 р. № 1-10/14 «Про запобігання правопорушенням, посадовим зловживанням та хабарництву» та Правил внутрішнього розпорядку.

3.3. У разі отримання даних щодо випадків дискримінації, утиску або сексуального домагання у Коледжі здобувач вищої освіти або працівник Коледжу має можливість звернутись з метою вирішення ситуації до директора Коледжу із заявою.

3.4. Заява/скарга подається на ім'я директора. При цьому заява/скарга повинна містити суть порушених прав особи, зазначення часу, коли відбулося порушення, факти, можливі докази, що підтверджують порушення, ПІБ скаржника, курс навчання та спеціальність, контактний номер телефону, електронну адресу або інші можливі засоби зв'язку.

3.5. Процедура вирішення конфліктних ситуацій, пов'язаних з дискримінацією, утисками, булінгом, сексуальними домаганнями та корупцією, передбачає створення за письмовим розпорядженням директора Коледжу Комісії з розгляду звернення, склад якої формується залежно від конкретної ситуації.

3.6. До складу Комісії можуть входити директор Коледжу, заступники директора, завідувачі кафедри, науково-педагогічні працівники, практичний психолог, куратори групи, голова студентського парламенту, а також батьки конфліктуючих сторін та інші зацікавлені особи.

3.7. Результати розгляду звернення (скарги) здобувачеві вищої освіти повідомляють відразу після прийняття рішення, про що підписується відповідний протокол.

3.8. У разі отримання даних, що підтверджують випадок дискримінації, утиску або сексуального домагання, Комісія за необхідності сприяє передачі матеріалів до правоохоронних органів.

3.9. Директор Коледжу вживає заходів щодо вирішення конфлікту особисто або за своїм рішенням призначає особу, відповідальну за аналіз конфліктної ситуації серед працівників Коледжу, які пройшли

конфліктологічну підготовку (мають психологічну або педагогічну освіту тощо).

3.10. Для запобігання та профілактики виникнення конфліктних ситуацій між учасниками освітнього процесу у Коледжі вживається ряд заходів.

IV. Заходи щодо запобігання та профілактики виникнення конфліктних ситуацій у Коледжі

4.1. Заходи щодо запобігання та профілактики виникнення конфліктних ситуацій у Коледжі визначено на основі Статуту, Положення про організацію освітнього процесу, Положення про забезпечення якості освітньої діяльності та якості вищої освіти у Приватному вищому навчальному закладі "Фінансово-правовий коледж", Положення про психологічну службу Коледжу, Положення про студентське самоврядування, Наказу від жовтня 2014 р. № 1-10/14 «Про запобігання правопорушенням, посадовим зловживанням та хабарництву» та Правил внутрішнього розпорядку.

4.2. Профілактика виникнення конфліктних ситуацій має на меті завчасно виявити передумови їх виникнення та усунути їх причину. Дієвими заходами попередження конфліктних ситуацій між учасниками освітнього процесу є, зокрема, такі:

- 1) створення загальної доброзичливої атмосфери в освітньо-педагогічному середовищі;
- 2) дотримання професійної етики та моралі під час виконання професійних обов'язків, що є гарантією доброзичливих стосунків між адміністрацією Коледжу, навчально-педагогічним складом та здобувачами вищої освіти;
- 3) зміцнення соціального статусу та авторитету освіти та освітян серед населення, формування позитивної громадської думки щодо освітньої діяльності та учасників освітнього процесу;

- 4) створення в студентському колективі сприятливої атмосфери для навчальної діяльності та гармонійних взаємин, вжиття заходів щодо мотивації студентів до успіху у навчанні та відчуття важливості професійно-етичного зросту.
- 5) індивідуальний та диференційований підхід в організації навчального процесу з метою формування правильного сприйняття і розуміння учасниками освітнього процесу, а зокрема здобувачами вищої освіти, навчально-педагогічних завдань та культури соціальної взаємодії;
- 6) підвищення кваліфікації співробітників науково-педагогічного складу Коледжу, з метою формування необхідних ділових якостей та професійної компетентності;
- 7) психологічний супровід учасників освітнього процесу, а зокрема, здобувачів вищої освіти.
- 8) проведення роз'яснювальної роботи щодо необхідності дотримання етичних норм та правил внутрішнього розпорядку під час навчального процесу у Коледжі.

V. Прикінцеві Положення

5.1. Методичні рекомендації психологічної служби Коледжу щодо політики та процедури вирішення конфліктних ситуацій під час навчального процесу є локальним нормативно-правовим документом, що знаходиться у вільному доступі для всіх учасників освітнього процесу.

5.2. Методичні рекомендації затверджуються рішенням Вченої ради Коледжу та вводяться в дію наказом директора Коледжу.

5.3. Зміни та доповнення до Методичних рекомендацій можуть бути внесені за рішенням Вченої ради Коледжу.