

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ**  
**Ізмаїльський державний гуманітарний університет**



**«ЗАТВЕРДЖУЮ»**

**Ректор ІДГУ**

**Я. В. Кічук**

**«29» квітня 2021 р**

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**Щодо врегулювання конфліктних ситуацій**

Розглянуто та затверджено  
на засіданні вченої ради ІДГУ  
від 29. 04. 2021 р., протокол № 9

Ізмаїл 2021

# **ЗМІСТ**

**I. Загальні положення**

**II. Загальні засади запобігання конфліктним ситуаціям**

**III. Відповідальність та шляхи попередження конфліктних ситуацій в Університеті**

**IV. Вирішення та розв'язання конфліктної ситуації.**

**V. Комісія з врегулювання конфліктних ситуацій**

**VI. Процедури врегулювання конфліктних ситуацій**

**VII. Моніторинг проведеної роботи щодо врегулювання конфліктних ситуацій**

**VIII. Прикінцеві положення**

## I. Загальні положення

1.1. Положення щодо врегулювання конфліктних ситуацій в Ізмаїльському державному гуманітарному університеті (далі – Університет) спрямоване на створення в колективі особливої морально-інтелектуальної атмосфери, побудованої на повазі до загальнолюдських цінностей; формування творчої особистості як носія високої культури та стійких моральних принципів.

1.2. Положення розроблене для запобігання конфліктних ситуацій серед усіх працівників та здобувачів вищої освіти Університету та регламентує застосування заходів щодо забезпечення прозорого процесу, спрямованого на вирішення конфліктних ситуацій та проблем в найкоротші терміни. Описує процедури виявлення та попередження конфліктних ситуацій, алгоритм дій у зв'язку із встановленням конфліктних ситуацій та способи їх врегулювання.

1.3. Положення розроблене згідно з Конституцією України, Кодексом законів про працю України, Законами України «Про вищу освіту», «Про освіту», «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», Декларації прав людини ООН, Правил внутрішнього трудового розпорядку, Статуту Університету, наказів та розпоряджень ректора, інших актів чинного законодавства.

1.4. Положення обґрунтовує стратегію запобігання конфліктним ситуаціям суб'єктів навчального процесу Університету.

1.5. Для реалізації цілей Положення використовуються наступні терміни:

✓ *конфлікт* – процес крайнього загострення суперечностей та боротьби двох чи більше сторін у розв'язанні значущої для них проблеми, який супроводжується негативними емоціями і вимагає розв'язання; це зіткнення інтересів осіб і груп, їхніх ідей, протилежних поглядів, потреб, оцінок, рівня прагнень, домагань тощо;

✓ *конфліктна ситуація* – це суперечливі позиції сторін з будь-якого приводу, прагнення до протилежних цілей, використання різних засобів по їх досягненню, розбіжність інтересів, бажань та ін.; або ситуація, що становить перешкоду для досягнення поставленої мети хоча б одного з учасників взаємодії;

✓ *конфліктогени* – слова, дії (чи бездіяльність), спрямовані на те, щоб образити, принизити опонента, вивести його з себе;

✓ *об'єкт конфліктної ситуації* – це матеріальна (ресурси), соціальна (влада) або духовна (ідея, норма, принцип) цінність, до володіння або користування якою прагнуть сторони конфлікту;

✓ *предмет конфліктної ситуації* – це об'єктивно існуюча або уявна проблема, що є основою конфліктної ситуації;

✓ *проблема конфліктної ситуації* – це та суперечність, що виникає через об'єкт конфліктної ситуації та стає причиною протиборства сторін (проблема влади, взаємин, першості, конкуренції, психологічної сумісності тощо);

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

✓ *академічний етикет* – правила взаємодії і поведінки суб'єктів освітнього

процесу та освітнього середовища Університету в процесі спільної діяльності та спілкування;

✓ *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, зазнає обмеження у визнанні, реалізації або користуванні правом і свободою в будь-якій формі, встановленій Законом України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», 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;

✓ *віктимблеймінг* – звинувачення жертви психологічного або фізичного тиску у провокації протиправних дій; відмова у наданні належної підтримки жертві насилля; окрема форма булінгу;

✓ *сексуальні домагання* – дії сексуального характеру, виражені словесно (погрози, залякування, непристойні зауваження) або фізично (доторкання, поплескування), що принижують чи ображають осіб, які перебувають у відносинах освітнього, трудового, службового, матеріального чи іншого підпорядкування;

✓ *мобінг (знуцання)* – систематичне цькування, психологічний терор, форми зниження авторитета, форма психологічного тиску у вигляді цькування співробітника у колективі, зазвичай з метою його звільнення;

✓ *кібермобінг (кібербулінг)* – поняття групового булінгу, під яким розуміються умисні образи, погрози і повідомлення іншим даних, що компрометують особу у колективі, за допомогою сучасних засобів мобільної комунікації, як правило, протягом тривалого періоду часу. Кібермобінг здійснюється в кіберпросторі через інформаційно-комунікаційні канали і засоби. У тому числі в Інтернеті: за допомогою електронної пошти, програм для обміну повідомленнями в соціальних мережах, а також через розміщення на відеопорталах непристойних відеоматеріалів, або за допомогою мобільного телефону (наприклад, за допомогою SMS-повідомлень або «докучливих» дзвінків);

✓ *аутинг (англ. outing)* – оприлюднення, публічне розголошення інформації про сексуальну орієнтацію або тендерну ідентичність людини без її на те згоди. Аутинг протилежний за змістом камінг-ауту – добровільного розкриття власної сексуальної орієнтації або тендерної ідентичності. Аутинг може бути розцінений як порушення права на недоторканність приватного життя і може бути використаний для компрометації людини і нанесення шкоди його репутації. Іноді

аутинг використовується в політичній боротьбі або в цілях продемонструвати протиріччя між особистим життям людини і його офіційною публічною позицією;

✓ *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;

✓ *посередництво (медіація)* – процес, у якому нейтральна до конфлікту третя сторона (медіатор) допомагає сторонам конфлікту знайти прийнятний варіант вирішення ситуації, яка склалась; вид альтернативного врегулювання конфліктних ситуацій, покликаний досягти згоди сторонам конфлікту, налагодити комунікацію між ними, проаналізувати причини суперечок та обрати варіант виходу із конфлікту. Медіація здійснюється з дотриманням принципів добровільності, розподілу відповідальності, нейтральності, конфіденційності.

✓ *наклеп* – поширення завідомо неправдивих вигадок, що ганьблять іншу особу. Наклепи — це помилкове або зловмисне твердження, яке може зашкодити чийсь репутацію.

1.6. Суб'єкти освітнього середовища Університету при здійсненні своєї діяльності мають дотримуватися таких основних принципів та цінностей: академічна свобода, чесність, порядність, справедливість, взаємна довіра, компетентність, професіоналізм, відповідальність, доброчесність, повага до людської гідності, свобода особистої недоторканності, взаємоповага, повага до приватного життя та захисту персональних даних учасників конфліктної ситуації та інші.

1.7. Для моніторингу за ситуацією щодо конфліктних ситуацій в Університеті проводяться систематичні (не рідше 1 разу на рік) опитування суб'єктів освітнього середовища.

1.8. Застосування цього Положення не виключає можливості застосування інших норм чинного законодавства щодо захисту особою її прав і законних інтересів.

## **II. Загальні засади запобігання конфліктним ситуаціям**

2.1. Конфліктні ситуації у закладі вищої освіти виникають між:

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

2.2. Можливі причини конфліктів між суб'єктами освітнього середовища Університету:

- ✓ інновації, що втілюються в Університеті;
- ✓ неоднозначне розуміння прав і обов'язків;
- ✓ невиконання вимог організації освітнього процесу;
- ✓ недостатній рівень інформованості;
- ✓ удосконалення системи документообігу;
- ✓ підвищення вимог до забезпечення якості організації освітнього процесу;
- ✓ створення вузьких часових меж для виконання розпоряджень, наказів;
- ✓ некоректний добір персоналу;
- ✓ відмова від врахування минулого досвіду в окремих напрямках організації роботи Університету;
- ✓ недостатній рівень кваліфікації тощо.

### 2.3. Дії та способи для запобігання конфліктної ситуації:

- ✓ зберігати самовладання, витримку;
- ✓ дотримуватися психологічної культури, толерантності;
- ✓ надати можливість супернику (учаснику конфлікту, конфліктанту) чітко й аргументовано висловити власну позицію;
- ✓ чітко сформулювати суть, причину конфлікту і кінцевий результат, прийнятні для обох сторін;
- ✓ не вступати в суперечку, не переходити на оцінку суб'єкта як особистості;
- ✓ з'ясувати пункти перетину інтересів обох сторін конфліктної ситуації;
- ✓ визначити найгостріші суперечності для обох конфлікуючих сторін;
- ✓ визначити прийнятні для конфлікуючих сторін компромісні варіанти вирішення конфліктної ситуації шляхом взаємних поступок;
- ✓ прийняти пропозицію і домовитися про майбутнє;
- ✓ у разі виявлення помилок (інформативних, поведінкових, ціннісних, професійних тощо) гідно їх визнати;
- ✓ намагатися підтримувати баланс ділових стосунків у конструктивних межах.

### 2.4. Шляхи попередження конфліктних ситуацій в Університеті:

- ✓ планування соціального розвитку колективу: створення належних умовпраці, можливості підвищення кваліфікації, умови для кар'єрного зростання, організація відпочинку;
- ✓ відкритість діяльності Університету, постійне інформування працівників про його результати і цілі діяльності; гласність і колегіальність, доведення виробничих завдань до розуміння кожним членом колективу, визначення пріоритетів розвитку як усього колективу Університету, так і окремих його членів;
- ✓ демократичність при прийнятті тих чи інших рішень, що стосуються всіх або окремих членів колективу Університету;
- ✓ розробка чітких посадових інструкцій, які виключають плутанину і безвідповідальність;
- ✓ довіра у взаємовідносинах здобувачів вищої освіти, працівників, членів колективу та підрозділів;
- ✓ обґрунтована вимогливість до підлеглих у виконанні ними трудової і виробничої дисципліни;

- ✓ справедлива винагорода за працю (моральне і матеріальне заохочення);
- ✓ постійна турбота про задоволення потреб та інтересів здобувачів вищої освіти, працівників Університету;
- ✓ дотримання принципу соціальної справедливості в будь-яких рішеннях, що стосуються інтересів колективу й особистості;
- ✓ формування у працівників та здобувачів Університету високої психолого-педагогічної культури спілкування та інше;
- ✓ пріоритетність інтересів здобувачів вищої освіти, дотримання вимог студентоцентрованого навчання і виховання.

Важливою умовою запобігання конфліктним ситуаціям у соціально-педагогічному процесі в Університеті є відмова від авторитарної системи управління педагогічним процесом, конфліктологічна поінформованість суб'єктів навчального процесу Університету, а також формування їхньої культури спілкування.

2.5.3 метою попередження конфліктних ситуацій в Університеті керівники структурних підрозділів, декани факультетів, куратори академічних груп зобов'язані:

- ✓ створювати сприятливий соціально-психологічний клімат у колективі;
- ✓ при спілкуванні з підлеглими та здобувачами вищої освіти бути завжди компетентними, організованими, принциповими, чесними, справедливими, вимогливими, проявляти доброзичливість й терпимість, з повагою ставитися до особистого життя підлеглого / здобувача вищої освіти, уникати порад у цій області;
- ✓ проводити педагогічні бесіди зі здобувачами вищої освіти та (за потреби) забезпечувати надання їм психологічної підтримки за допомогою психологів, що працюють у соціально-психологічній службі Університету;
- ✓ встановлювати довірливі стосунки у взаємовідносинах з підлеглими та здобувачами вищої освіти;
- ✓ створювати об'єктивні умови нейтралізації особистих причин виникнення конфліктних ситуацій, а саме дотримуватися принципу соціальної справедливості в рішеннях, які стосуються інтересів особистості працівника, викладача, здобувача вищої освіти.

2.6. У випадку виникнення ситуації, яка може привести до конфлікту, керівники структурних підрозділів, декани факультетів, директори центрів та відділів Університету, куратори академічних груп мають своєчасно виявляти її та вчасно реагувати в межах свого підрозділу. Якщо самотужки неможливо утримати ситуацію під контролем та врегулювати конфлікт, розглянути зазначену ситуацію з фахівцями та відповідними особами у конструктивних межах.

2.7. Керівники структурних підрозділів, декани факультетів, директори центрів та відділів Університету, куратори академічних груп мають конструктивно вирішувати конфліктні ситуації «викладач – здобувач вищої освіти» за допомогою стратегії співробітництва та компромісу, мінімізації негативних емоцій опонентів, у розрахунку на високі моральні та професійні якості викладача тощо.

### **III. Відповідальність та шляхи попередження конфліктних ситуацій в Університеті**

3.1. Обов'язками працівників Університету стосовно конфліктних ситуацій є:

- ✓ інформування (проведення бесід, психологічних тренінгів щодо запобігання, виявлення та врегулювання конфліктних ситуацій);
- ✓ запобігання (керівникам структурних підрозділів попереджати виникнення конфліктних ситуацій, своєчасно виявляти їх та інформувати адміністрацію Університету);
- ✓ урегулювання (створення тимчасових спеціальних комісій із залученням психолога, юриста та представників профспілкового органу, які зобов'язані в 10-денний термін вивчити питання та підготувати висновки, запропонувати проекти рішень);
- ✓ утримання від будь-яких дій або рішень до часу оприлюднення висновків тимчасової комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації в Університеті.

3.2. Основними методами реагування на конфліктні ситуації керівником структурного підрозділу є:

- ✓ бесіда з конфліктуючими сторонами з метою визначення причин та сутності конфліктної ситуації;
- ✓ ініціювання створення тимчасової комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації в Університеті;
- ✓ 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 тимчасової спеціальної комісії та запропоновані проекти рішень;
- ✓ контроль за дотриманням запропонованих висновків та рішень тимчасової комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації в Університеті.

3.3. Способи вирішення конфліктних ситуацій:

- ✓ адміністративний (попередження, догана, звільнення, переведення на іншу ділянку роботи, рішення суду, виключення з числа здобувачів вищої освіти та ін.) згідно з Конституцією України, Кодексом законів про працю, Законом України «Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)», Правилами внутрішнього трудового розпорядку Університету;
- ✓ педагогічний (бесіда, переконання, прохання, роз'яснення надання психологічної допомоги і т.п.).

### **IV. Вирішення та розв'язання конфліктної ситуації**

4.1. Основні стратегії розв'язання конфліктної ситуації:

- ✓ компроміс;
- ✓ співробітництво;
- ✓ уникання;
- ✓ пристосування.

4.2. Шляхи вирішення конфліктних ситуацій:



- ✓ самостійно опонентами;
- ✓ за участю третіх осіб;
- ✓ переговори.

4.3. Засобами розв'язання конфлікту є:

- ✓ усунення причин конфлікту, подолання образу «ворога», що склався уконфлікуючих сторін;
- ✓ зміна вимог однієї зі сторін, якщо опонент йде на певні поступки;
- ✓ консенсус, що є згодою значної більшості учасників конфлікту щодо його головних питань.

## **V. Комісія з врегулювання конфліктних ситуацій**

5.1 . Для вирішення питань щодо врегулювання конфліктних ситуацій в Університеті діє Комісія з врегулювання конфліктних ситуацій (далі – Комісія), яка є постійно діючим робочим органом.

5.2 . Склад Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій затверджується наказом ректора Університету у період з 01 по 05 грудня один раз на 3 роки. Члени Комісії працюють на громадських засадах.

5.3. Комісія з врегулювання конфліктних ситуацій зобов'язана у своїй роботі дотримуватися засад поваги до приватного життя та захисту персональних даних учасників конфліктної ситуації. За необхідності Комісія надає консультативну підтримку студентському самоврядуванню, Раді молодих вчених та здобувачам, структурним підрозділам Університету.

5.4. Засідання Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій проводить її голова, або, за його дорученням, з аступник голови.

5.5. Питання, що обговорюються під час засідань оформлюються протоколами, які підписують головуючий та секретар Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій.

5.6. Документальний супровід діяльності Комісії університету здійснює секретар Комісії.

5.7. Комісія Університету скликається секретарем Комісії, який повідомляє членів Комісії та запрошених осіб про дату і місце проведення засідання.

5.8. Сторони конфлікту запрошуються секретарем Комісії на засідання Комісії університету в обов'язковому порядку. Відсутність однієї або обох сторін конфлікту на засіданні Комісії не є підставою для скасування її засідання.

5.9. Засідання Комісії Університету вважається правомочним у разі присутності на ньому не менше 2/3 її членів.

5.10. Рішення Комісії Університету приймається відкритим голосуванням та вважається прийнятим, якщо за нього проголосували більше 50% присутніх на засіданні членів Комісії.

5.11. За результатами розгляду справи та з'ясування всіх об'єктивних обставин Комісія впродовж трьох робочих днів готує письмовий висновок, який складається з наступних частин:

- ✓ вступна частина, де зазначається дата та місце складання висновку, учасники процедури розгляду питання та зміст заяви;

- ✓ описова частина містить інформацію по суті питання, що було розглянуто Комісією;
- ✓ мотивувальна частина, де зазначаються обставини та докази, які Комісія взяла до уваги;
- ✓ резолюція містить рекомендації для прийняття остаточного рішення ректором Університету.

5.12. Результати засідань Комісії університету оформлюються секретарем Комісії у формі протоколів, які підписуються секретарем і головою Комісії. В протоколі зазначається рішення Комісії Університету та його виконавці.

5.13. У разі, якщо будь-який член Комісії не погоджується з висновком, йому надається право викладення окремої думки, що є невід'ємною частиною висновку.

5.14. Рішення комісії доводиться до відома сторін конфлікту та виконавців та є обов'язковим до виконання. Особу, стосовно якої розглядалось питання, ознайомлюють із висновком Комісії під розпис.

5.15. Комісія університету у своїй роботі керується нормами чинного законодавства, нормативних документів Університету та цим Положенням.

5.16. Якщо у голови або члена Комісії Університету існує конфлікт інтересів по відношенню до якоїсь із сторін конфліктної ситуації, вони не беруть участь у засіданні та прийнятті рішення щодо цієї конфліктної ситуації.

5.17. Для вирішення конкретної конфліктної ситуації першим проректором формується тимчасова комісія для вирішення конкретної конфліктної ситуації, що складається не менше як з п'яти членів постійно діючої Комісії.

5.18. За необхідності, за рішенням голови комісії до участі у роботі Комісії університету можуть залучатись інші особи.

5.19. Секретар Комісії Університету після отримання від канцелярії зареєстрованого звернення щодо розгляду конфліктної ситуації за дорученням голови Комісії:

- ✓ реєструє його в журналі обліку повідомлень про конфлікт інтересів, який повинен бути прошитий та пронумерований, і передає звернення та супутні документи членам комісії для вивчення;
- ✓ в разі потреби, звертається до сторін конфлікту з метою отримання уточнюючої додаткової інформації щодо конфлікту;
- ✓ веде протокол засідання Комісії Університету, підписує його спільно з головою Комісії;
- ✓ надає витяги з протоколу засідання сторонам конфлікту та виконавцю, визначеному за рішеннями Комісії (в разі його наявності);
- ✓ зберігає оригінал протоколу засідання Комісії протягом 5 років;
- ✓ формує звіти за результатами роботи Комісії університету.

5.20. Члени Комісії Університету:

- ✓ до засідання Комісії вивчають матеріали по суті конфліктної ситуації;
- ✓ під час засідання заслуховують доповідь голови Комісії і виступи сторін конфлікту щодо конфліктної ситуації, яка підлягає розгляду;
- ✓ ставлять уточнюючі питання, за необхідності;
- ✓ беруть участь в обговоренні, яке відбувається без присутності сторін

конфлікту;

✓ за результатами розгляду конфліктної ситуації голосують за рішення, запропоноване головою Комісії.

5.21. Голова Комісії Університету:

✓ після отримання звернення ініціює засідання Комісії Університету;

✓ здійснює керівництво роботою Комісії, ознайомлення зі зверненням та супутніми матеріалами, а також напрацювання можливих шляхів розв'язання конфліктної ситуації;

✓ оголошує на засіданні інформацію по суті конфліктної ситуації, надає слово сторонам конфлікту та членам комісії;

✓ забезпечує об'єктивність розгляду конфліктної ситуації, виносить на голосування проект рішення щодо її врегулювання;

✓ оголошує рішення за результатами голосування та доводить його до відома сторін конфлікту, присутніх на засіданні;

✓ підписує протокол засідання Комісії та контролює виконання рішень, прописаних в ньому.

5.22. Комісія має право подавати пропозиції щодо вдосконалення даної політики та процедур, інших внутрішніх положень щодо попередження та врегулювання конфліктних ситуацій.

## **VI. Процедури врегулювання конфліктних ситуацій**

6.1. Для вирішення конфліктних ситуацій в Університеті передбачено два способи їх врегулювання – формальний та неформальний.

6.2. Якщо працівники та/або здобувачі вищої освіти Університету вважають, що було порушено їх ні права і немає можливості залагодити конфлікт методом переговорів, вони можуть подати скаргу до Комісії.

6.3. Скарга подається до Комісії у письмовій формі (в паперовому вигляді до канцелярії Університету або в електронному – на пошту [idgu@ukr.net](mailto:idgu@ukr.net)). Зміст скарги повинен містити таку інформацію: опис порушення права особи, зазначення часу, коли відбулося порушення, факти і можливі докази, що підтверджують скаргу, прізвище, ім'я та по батькові скаржника, його групу/посаду і контактний номер телефону.

6.4. Скарги, оформлені з порушенням вимог п. 6.3. даного Положення що до зазначення прізвища, імені та по батькові скаржника не розглядаються.

6.5. Скаргу може бути подано протягом 30 днів з дня виявлення діяння або з дня, коли повинно було стати відомо про його вчинення.

6.6. Після отримання та реєстрації скарги перший проректор формує склад тимчасової комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації відповідно до вимог п.5.6. даного Положення.

6.7. Після отримання скарги Комісією та проведення консультації з представником Комісії, скаржник має право обрати один із способів врегулювання конфліктної ситуації: неформальний або формальний.

**6.7.1. Неформальна процедура.** Після реєстрації скарги (заяви про конфліктну ситуацію), Комісія (представник Комісії) вивчає скаргу, отримує у разі

необхідності у письмовій формі від скаржника уточнення 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, що не може перевищувати 10 календарних днів з моменту отримання скарги.

У визначену дату Комісія для вирішення конкретної конфліктної ситуації проводить зустріч з учасниками конфліктної ситуації (скаржником, відповідачем (потенційним порушником)).

Комісія для вирішення конкретної конфліктної ситуації вивчає скаргу, надає консультації обом сторонам конфлікту, пропонує способи вирішення конкретної конфліктної ситуації, які не передбачають прийняття дисциплінарних рішень керівництва Університету.

У разі, якщо конфліктну ситуацію вдалось врегулювати за взаємною згодою сторін, конфлікт вважається вирішеним неформально і врегульованим. Про даний факт Комісія інформує ректора у своєму висновку.

На вимогу сторін конфлікту спільне рішення оформлюється у письмовій формі. Примірник такого рішення зберігається в Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій 5 років.

У разі неможливості присутності однієї зі сторін без поважної причини – зустріч проводиться без неї.

**6.7.2. Формальна процедура** врегулювання конфліктної ситуації здійснюється вразі:

- Якщо скаржником обрано формальну процедуру;
- відмови відповідача (потенційного порушника) від неформальної процедури;
- якщо шляхом неформальної процедури не було досягнуто спільного рішення.

Комісія в межах формальної процедури після отримання та реєстрації скарги обов'язково інформує керівництво Університету.

Протягом 10 робочих днів проводиться засідання Комісії, де вирішується, чи належить розгляд скарги до компетенції Комісії, отримуються, в разі необхідності, у письмовій формі від сторін конфлікту уточнення та додаткові деталі, пов'язані із конфліктною ситуацією. Зокрема, дата, місце, час, особи, залучені до ситуації, свідки тощо.

Комісія призначає дату (дати) проведення засідання (засідань) за участі сторін конфлікту, що має відбутися протягом 30 календарних днів з моменту отримання скарги. На засідання запрошуються: скаржник, відповідач (потенційний порушник), свідки та інші особи, які можуть надати необхідну інформацію.

Термін розгляду може бути продовжено не більше ніж на 15 днів, з прийняттям відповідного рішення Комісії. За необхідності Комісія може запитувати додаткову інформацію, а також звертатися за консультацією та / або інформацією до працівників Університету, які є незацікавленими особами у ситуації, що розглядається.

За результатами проведення формальної процедури врегулювання

конфліктної ситуації у письмовій формі оформлюється рішення, яке підписують всі члени Комісії та сторони конфлікту, кожна з яких отримує примірник рішення.

6.8. У разі, якщо конфліктна ситуація стосується неповнолітньої особи, Комісія обов'язково проводить зустріч з батьками (законними представниками) неповнолітньої особи та запрошує їх на засідання.

6.9. На підставі рішення Комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації керівництво Університету вживає відповідні заходи, передбачені та дозволені законодавством України.

6.10. Примірник рішення та матеріали процедури вирішення конфлікту зберігаються у Комісії 5 років.

6.11. Застосування даного Положення не виключає можливості застосування норм чинного законодавства України щодо захисту особою своїх прав.

## **VII. Моніторинг проведеної роботи щодо врегулювання конфліктних ситуацій**

Щорічно до 20 грудня поточного року Комісія готує та оприлюднює для колективу Університету щорічний звіт про свою діяльність (в т.ч. подає його ректорові Університету), який містить такі дані:

- ✓ узагальнені дані про кількість скарг (загальна інформація та в розрізі окремих конфліктних ситуацій) і аналіз питань, які були порушені в скаргах;
- ✓ проведені заходи щодо попередження конфліктних ситуацій;
- ✓ проведені структурними підрозділами Університету тренінги, навчання щодо попередження конфліктних ситуацій та ін.

## **VIII. Прикінцеві положення**

7.1. Положення щодо врегулювання конфліктних ситуацій в Університеті є локальним нормативно-правовим актом, що знаходиться у вільному доступі для здобувачів вищої освіти, співробітників Університету та усіх зацікавлених осіб.

7.2. Положення затверджується рішенням вченої ради Університету та вводиться в дію наказом ректора Університету.

7.3. Зміни та доповнення до Положення можуть бути внесені за рішенням вченої ради Університету.