



**НАКАЗ**

**м. Київ**

«27» 12 2019 року

№ 199

**Про введення в дію  
Положення про політику та процедури  
врегулювання конфліктних ситуацій у  
Відкритому міжнародному університеті  
розвитку людини «Україна»**

З метою упорядкування системи врегулювання конфліктних ситуацій відповідно до Закону України «Про освіту», Закону України «Про вищу освіту», Закону України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні» від 06.09.2012 р. № 5207-VI, Закону України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків» від 08.09.2005 р. № 2866-IV, інших актів чинного законодавства України та на виконання рішення Вченої ради Відкритого міжнародного університету розвитку людини «Україна» (Протокол № 5 від 23.12.2019 року)

**НАКАЗУЮ:**

1. Ввести в дію з моменту підписання наказу Положення про політику та процедури врегулювання конфліктних ситуацій у Відкритому міжнародному університеті розвитку людини «Україна» (Додаток 1).
2. Керівникам структурних підрозділів довести зміст Положення до відома співробітників, викладачів і здобувачів вищої освіти та дотримуватись політики і процедури врегулювання конфліктних ситуацій відповідно до затвердженого Положення.
3. Департаменту формування контингенту та рекламної діяльності викласти Положення на офіційному сайті Університету.
4. Контроль за виконанням даного наказу покласти на проректора з навчально-виховної роботи Коляду О. П.

Президент

П. М. Таланчук



**ВІДКРИТИЙ МІЖНАРОДНИЙ УНІВЕРСИТЕТ РОЗВИТКУ ЛЮДИНИ  
«УКРАЇНА»**

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

рішенням Вченої ради  
Відкритого міжнародного  
університету розвитку людини  
«Україна»

Протокол № 5  
від 23.12.2019 року

**Положення  
про політику та процедури  
врегулювання конфліктних ситуацій у  
Відкритому міжнародному університеті розвитку людини  
«Україна»**

Положення вводиться в дію  
наказом № 199 від 27.12.2019 року

Президент  Н. М. Таланчук

Київ 2019

## **I. Загальні положення**

1.1. Положення розроблене відповідно до Закону України «Про освіту», Закону України «Про вищу освіту», Закону України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні» від 06.09.2012 р. № 5207-VI, Закону України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків» від 08.09.2005 р. № 2866-IV та інших актів чинного законодавства України.

1.2. У своїй діяльності Відкритий міжнародний університет розвитку людини «Україна» (далі – Університет) дотримується законодавства України у сфері виявлення, протидії та запобігання корупції, забезпечення гендерної рівності, протидії дискримінації та сексуальним домаганням. Університет засуджує корупцію, дискримінацію, сексуальні домагання на робочому місці або в освітньому процесі та зобов'язується протидіяти цим явищам.

1.3. Положення про політику та процедури врегулювання конфліктних ситуацій у Відкритому міжнародному університеті розвитку людини «Україна» (далі – Положення) застосовується під час працевлаштування, трудових відносин, оплати праці, освітнього процесу в Університеті та має на меті врегулювання та вирішення конфліктних ситуацій, засвоєння працівниками та здобувачами освіти моделей поведінки у конфлікті, правил організації безконфліктної взаємодії.

1.4. Положення регламентує застосування заходів щодо виявлення та попередження конфліктних ситуацій, алгоритм дій у зв'язку зі встановленням конфліктних ситуацій та способи їх урегулювання та впроваджується для використання у всіх структурних підрозділах Університету.

## **II. Основні поняття**

2.1. 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.

2.2. Конфліктна ситуація – ситуація, що фіксує виникнення реальної суперечності, пов'язаної із сексуальними домаганнями, дискримінацією та корупцією, потребами і соціальними очікуваннями працівників і здобувачів освіти, або ситуація, що становить перешкоду для досягнення поставленої мети хоча б одного з учасників взаємодії.

2.3. Конфліктогени – слова, дії (чи бездіяльність), спрямовані на те, щоб образити, принизити опонента, вивести його із себе.

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

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

2.6. Проблема конфліктної ситуації – це та суперечність, що виникає через об'єкт конфліктної ситуації та стає причиною протистояння сторін

(проблема влади, взаємин, першості, конкуренції, психологічної сумісності тощо).

2.7. Конфліктні ситуації в закладі вищої освіти можуть виникати між:

- здобувачами освіти та адміністрацією;
- здобувачами освіти і викладачами як стороною, що дає завдання і контролює їх виконання;
- трудовим колективом і власником;
- трудовим колективом і профспілковою організацією;
- власником і профспілковою організацією;
- здобувачами освіти;
- працівниками;
- працівниками і керівниками структурних підрозділів тощо.

2.8. 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 правами і свободами 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.

2.9. Сексуальні домагання – дії сексуального характеру, виражені словесно (погрози, залякування, непристойні/небажані пропозиції та/або зауваження, жарти, повідомлення та листи, демонстрація зображень тощо) або фізично (небажані доторкання та поплескування тощо), що принижують чи ображають особу, яка перебуває у відносинах трудового, службового, матеріального, освітнього чи іншого підпорядкування.

### **III. Загальні засади політики запобігання конфліктним ситуаціям**

3.1. З метою попередження конфліктних ситуацій, запобігання дискримінації та сексуальним домаганням в Університеті заборонені:

- дискримінаційні висловлювання (які містять образливі, принижуючі твердження щодо осіб на підставі статі, зовнішності, одягу, сексуальної орієнтації тощо);
- утиски (небажана для особи та/або групи осіб поведінка, метою або наслідком якої є приниження їхньої людської гідності за певними ознаками або створення стосовно такої особи чи групи осіб напруженої, ворожої, образливої або зневажливої атмосфери);
- мова ненависті (висловлювання, що містять образи, 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.

3.2. Задля запобігання виникненню конфліктних ситуацій у власних онлайн і друкованих матеріалах, а також публічних висловлюваннях працівників Університету:

- забороняється вживання дискримінаційної лексики, дискримінаційних висловлювань та мови ненависті (стосовно осіб чи групи осіб на основі раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, інвалідності, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мовних або інших ознак);

- заохочується (у випадку доречності) наголошення на важливості принципів гендерної рівності та недискримінації, запобігання корупції;

- в аналітичних матеріалах (у випадку доречності) допускається можливість презентувати дані, беручи до уваги гендерну та недискримінаційну компоненти аналізу.

3.3. Студентські організації та структурні підрозділи Університету повинні дотримуватися у своїй діяльності, публічних висловлюваннях (повідомленнях) та публічних матеріалах засад запобігання та протидії корупції, дискримінації, зокрема гендерної.

3.4. Керівництво Університету має право в разі порушення вищезазначених положень щодо запобігання конфліктним ситуаціям вживати адміністративних заходів.

#### **IV. Система запобігання, виявлення та врегулювання конфліктних ситуацій в Університеті**

4.1. Шляхи попередження конфліктних ситуацій:

- планування соціального розвитку трудового колективу: створення належних і безпечних умов праці, можливості підвищення кваліфікації, умови для кар'єрного зростання, організація відпочинку;

- відкритість діяльності Університету, постійне інформування працівників про результати і цілі діяльності Університету; 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;

- розробка чітких посадових інструкцій, які виключають плутанину і безвідповідальність;

- довіра у взаємовідносинах здобувачів освіти, членів трудового колективу;

- 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 освіти, працівників Університету;

- дотримання принципу соціальної справедливості в будь-яких рішеннях, що стосуються інтересів трудового колективу й особистості;

- формування у працівників та здобувачів освіти високої психолого-педагогічної культури спілкування та інше;

- пріоритетність інтересів здобувачів 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.

4.2. Тактики щодо запобігання появі конфліктних ситуацій на лінії «викладач-здобувач освіти»:

- прогнозування (чим більш глибока, достовірна, різнобічна прогнозувальна діяльність суб'єктів педагогічного процесу, тим більш результативною є стратегія запобігання);

- підтримки (використання превентивних дій, певних її видів, зокрема, допомоги, емпатійного слухання, співучасті у спілкуванні);

- аутотренінгу (управління емоціями, зняття напруження, тривожності, саморегуляція, самоспрямування, самонавіювання);

- стимулювання (збудження прагнення до пошуку, дій).

4.3. Основні напрямки з попередження конфліктної ситуації:

- створення об'єктивних умов, що перешкоджають виникненню і деструктивному розвитку передконфліктних ситуацій;

- оптимізація організаційно-управлінських умов функціонування Університету;

- усунення соціально-психологічних причин конфліктних ситуацій;

- нейтралізація особистісних причин виникнення конфліктних ситуацій.

## **V. Відповідальність та врегулювання конфліктної ситуації**

5.1. Відповідальними з попередження, запобігання, недопущення, реагування та вирішення конфліктних ситуацій в структурних підрозділах Університету є керівники цих підрозділів.

5.2. Обов'язки працівників Університету стосовно конфліктних ситуацій:

- 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, представників профспілкових органів та студентського самоврядування, 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 спеціальної комісії щодо врегулювання конфліктної ситуації в Університеті.

5.3. Методи реагування на конфліктні ситуації керівником структурного підрозділу:

- бесіда з конфліктуючими сторонами з метою визначення причин та сутності конфліктної ситуації;
- ініціювання створення тимчасової спеціальної комісії щодо врегулювання конфліктної ситуації в Університеті, в тому числі за участі представників профспілкової організації;
- 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 спеціальної комісії.

#### 5.4. Технологія врегулювання конфліктних ситуацій в Університеті:

- інформаційна (ліквідація дефіциту інформації про конфліктну ситуацію, вилучення з інформаційного поля помилкової, перекрученої інформації, усунення чуток і т. п.);
- 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 (рішення кадрових питань, використання методів заохочення та покарання, зміна умов взаємодії).

#### 5.5. Способи вирішення конфліктних ситуацій:

- адміністративний (попередження, рішення суду, рішення комісії по трудовим спорам і т. п.) – згідно з Конституцією України, Кодексом законів про працю, Законом України «Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)», Колективним договором, правилами внутрішнього трудового розпорядку Університету;
- педагогічний (бесіда, переконання, прохання, роз'яснення, надання психологічної допомоги і т. п.).

5.6. Сторони конфліктної ситуації несуть відповідальність за свої дії згідно чинного законодавства України.

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

### 6.1. Основні стратегії розв'язання конфліктної ситуації:

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

### 6.2. Шляхи вирішення конфліктних ситуацій:

- самотійно опонентами;
- за участю третіх осіб;
- переговори.

### 6.3. Засобами розв'язання конфлікту є:

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