

**СХІДНОЄВРОПЕЙСЬКИЙ УНІВЕРСИТЕТ
ІМЕНІ РАУФА АБЛЯЗОВА**

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вчена Рада
Східноєвропейського
університету
імені Рауфа Аблязова
від 18.12.2020 протокол № 3

Голова Вченої ради, ректор
Східноєвропейського
університету

імені Рауфа Аблязова


І.Б. Чудаєва

ПОЛОЖЕННЯ

**ПРО ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ
В СХІДНОЄВРОПЕЙСЬКОМУ УНІВЕРСИТЕТІ ІМЕНІ РАУФА
АБЛЯЗОВА**

ВВЕДЕНО В ДІЮ

Наказ Університету
від 21.12.2020 р. № 18

Черкаси – 2020

ЗМІСТ

1.	Загальні положення.....	3
2.	Загальні засади політики запобігання конфліктним ситуаціям.....	5
3.	Процедура врегулювання конфліктних ситуацій.....	7
4.	Прикінцеві положення.....	9

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. «Положення про вирішення конфліктних ситуацій в Східноєвропейському університеті імені Рауфа Аблязова (далі – Положення) регламентує застосування заходів щодо виявлення та попередження конфліктних ситуацій, алгоритм дій у зв'язку із встановленням конфліктних ситуацій та способи їх врегулювання.

1.2. Положення розроблене відповідно до Конституції України, актів ООН і МОП, Кодексу України про адміністративні правопорушення, Закону України «Про вищу освіту», Закону України «Про запобігання корупції», Закону України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», Закону України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків», Закону України «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо протидії боулінгу» та інших актів чинного законодавства України.

1.3. Положення має на меті вирішення конфліктних ситуацій, засвоєння працівниками та здобувачами вищої освіти третього рівня моделей поведінки у конфлікті, правил організації безконфліктної взаємодії.

1.4. У своїй діяльності Східноєвропейський університет імені Рауфа Аблязова (далі – СУРА) дотримується законодавства України у таких сферах:

- забезпечення гендерної рівності;
- протидії всім видам дискримінації;
- протидії сексуальним домаганням.

1.5. У цьому Положенні терміни вживаються в такому значенні:

Конфлікт – зіткнення інтересів осіб і груп, їхніх ідей, протилежних поглядів, потреб, оцінок, рівня прагнень, домагань, що призводить до активних дій, ускладнень, боротьби тощо і вимагає розв'язання.

Конфліктна ситуація – ситуація, що об'єктивно містить очевидні передумови для конфлікту, який провокує зіткнення, конфлікт.

Об'єкт конфліктної ситуації - це матеріальна, соціальна або духовна 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).

Конфліктогенн – слова, дії (чи бездіяльність), які спрямовані на те, щоб образити, принизити опонента, вивести його з себе.

Урегулювання – це термін, що охоплює діяльність щодо різних етапів роботи з конфліктом, тобто дії, спрямовані на попередження, реагування, а саме розв'язання, вирішення конфлікту, та заходи щодо системного закріплення результатів втручання в конфлікт.

Пряма 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, 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.

Сексуальні домагання – дії сексуального характеру, виражені словесно (погрози, залякування, непристойні зауваження, пропозиції, жарти) або фізично (жести, доторкання, поплескування тощо), що принижують чи ображають осіб, які перебувають у відносинах трудового, службового, матеріального чи іншого підпорядкування.

Боулінг (цькування) – діяння (дії або бездіяльність) учасників трудового або освітнього процесу, які полягають у психологічному, фізичному, економічному, сексуальному насильстві, у тому числі із застосуванням засобів електронних комунікацій, що вчиняються стосовно особи, внаслідок чого може бути заподіяна шкода психічному або фізичному здоров'ю потерпілої. Типовим ознаками боулінгу є систематичність (повторюваність) діяння; наявність сторін – кривдник (булер), потерпілий (жертва боулінгу), спостерігачі (за наявності); дії або бездіяльність кривдника, наслідком яких є заподіяння психічної або фізичної шкоди, приниження, страх, тривога, підпорядкування потерпілого інтересам кривдника, спричинення соціальної ізоляції потерпілого.

Мобінг – будь-яка форма гоніння, переслідування на робочому місці, дискримінації – як серед найманих працівників, так і щодо підлеглих з боку керівництва; вороже, неетичне ставлення однієї людини або групи людей, що безпосередньо спрямоване і систематично повторюється стосовно переважно однієї особи, на якій це переслідування відбивається негативно, принижує честь і гідність особи настільки, що часто провокує звільнення людини з місця її роботи та психологічні розлади.

Медіація – це структуровані та конфіденційні перемовини між сторонами конфлікту, які нейтральний та професійний посередник-медіатор веде в такий спосіб, що у сторін з'являється можливість досягнення взаємоприйняттого рішення.

2. ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ПОЛІТИКИ ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТНИМ СИТУАЦІЯМ

2.1. У своїй діяльності СУРА повинен дотримуватись законодавства України в сфері забезпечення гендерної рівності, протидії боулінгу, дискримінації та сексуальним домаганням.

2.2. З метою попередження конфліктних ситуацій, запобігання дискримінації та сексуального домагання в СУРА заборонено:

- дискримінаційні висловлювання, які містять образливі, принижуючі твердження щодо осіб на підставі статі, зовнішності, одягу, сексуальної орієнтації тощо;

- висловлювання, що містять образи, погрози чи заклики до насильства щодо певної особи чи групи осіб, на підставі раси, кольору шкіри, політичних, релігійних або інших переконань, статі, віку, інвалідності, етичного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, мови тощо;

- утиски: небажана для особи 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.

2.3. Система запобігання конфліктних ситуацій в СУРА передбачає:

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

- усунення соціально-психологічних причин конфліктних ситуацій;

- нейтралізацію особистісних причин виникнення конфліктних ситуацій;

- створення сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі;

- демократичність при прийнятті тих чи інших рішень, що стосуються всіх або окремих членів колективу;

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

- справедлива винагорода за працю: моральне і матеріальне заохочення.

- при спілкуванні з підлеглими та здобувачами вищої освіти третього ступеню керівники структурних підрозділів, директор та його замісники повинні бути завжди компетентними, організованими, принциповими, чесними, справедливими, вимогливими, проявляти доброзичливість й терпимість, з повагою ставитися до особистого життя підлеглого (здобувача).

3. ПРОЦЕДУРА ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

3.1. Якщо працівники або здобувачі вищої освіти третього ступеню СУРА вважають, що було порушено їхні права і немає можливості залагодити конфлікт методом переговорів, вони можуть подати скаргу до Комісії з питань врегулювання конфліктних ситуацій (далі – Комісія) письмово або електронною поштою. Скарга повинна містити опис порушень права особи, зазначення часу, коли відбулося порушення, факти і можливі докази, що підтверджують скаргу, прізвище, ім'я та по батькові скаржника, його посаду, контактний телефон.

3.2. Термін подачі скарги – 30 днів з дня виявлення діяння або з дня, коли повинно було стати відомо про його вчинення.

3.3. Склад Комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації формується керівником СУРА і складається не менше як з трьох членів Комісії, затверджується ректором університету на час вирішення конфлікту.

3.4. Існує два способи розгляду скарги щодо конфліктної ситуації:

3.4.1. *Неформальна процедура розгляду скарги.* Після реєстрації скарги, представник комісії отримує в разі необхідності в письмовій формі від скаржника (-ниці) уточнювальні та додаткові деталі, що пов'язані з конфліктною ситуацією (датою, місцем, часом, особами, що були присутні під час конфліктної ситуації тощо) та пропонує скористатись медіацією – перемовини між сторонами конфлікту за участю медіатора. Протягом 10 робочих днів медіатор знайомить особу, на яку було подано скаргу, зі

змістом скарги та пропонує вирішити конфліктну ситуацію за допомогою процедури медіації. У разі досягнення спільного рішення в процесі медіації, на вимогу сторін воно оформляється в письмовій формі з описом конфіденційної та публічної інформації та підписується сторонами конфлікту і зберігається в Комісії протягом п'яти років.

3.4.2. *Формальна процедура розгляду скарги.* Формальний шлях реагування на конфліктну ситуацію здійснюється в разі:

- 1) якщо скаржником/скаржницею обрано формальну процедуру;
- 2) відмови відповідача (-дачки) від неформальної процедури;
- 3) якщо шляхом неформальної процедури не було досягнуто спільного рішення.

Комісія в межах формальної процедури після отримання та реєстрації скарги обов'язково інформує адміністрацію СУРА. Термін розгляду Комісією скарги не може перевищувати 30 робочих днів.

Протягом 5 робочих днів проводиться засідання Комісії, на якому вирішується, чи розгляд скарги належить до компетенції Комісії та отримує в разі необхідності в письмовій формі від сторін конфлікту уточнювальні та додаткові деталі, пов'язані із конфліктною ситуацією, зокрема датою, місцем, часом, складом осіб, залучених до ситуації, свідків тощо. Комісія призначає дату (дати) проведення засідання (засідань) за участі сторін конфлікту, що не може перевищувати 10 робочих днів з моменту отримання скарги. Протягом наступних не більше як 20 днів Комісія проводить засідання, на яке/які запрошуються скаржник/скаржниця, відповідач/відповідачка, свідки та інші особи, які можуть надати необхідну інформацію.

Строк розгляду може бути продовжено не більше 10 робочих днів з прийняттям відповідного рішення Комісією. У разі необхідності Комісія може запитувати додаткову інформацію, а також звертатися за консультацією та/або інформацію до працівників СУРА, які є незацікавленими особами у

ситуації, що розглядається. Про проведення формальної процедури обов'язково інформують ректора СУРА.

За результатами проведення формальної процедури оформлюється рішення у письмовій формі, яке підписується всіма членами Комісії та сторонами конфлікту, кожна з яких отримує копію рішення впродовж 3 робочих днів з моменту прийняття рішення. На підставі рішення Комісії, яке є рекомендаційним, адміністрація СУРА вживає відповідних заходів згідно з чинним законодавством, зокрема, винесення догани або звільнення працівника/працівниці, відрахування студента/студентки тощо. Рішення та матеріали формальної процедури повинні зберігатися у Комісії протягом п'яти років.

3.4.3. Особи, які проводили процедури урегулювання конфліктних ситуацій несуть відповідальність згідно із законодавством за своєчасність та об'єктивність, обґрунтованість прийнятих рішень та виконання інших обов'язків, визначених цим Положенням.

4. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

4.1. Положення обговорюється та затверджується на засіданні Вченої ради СУРА. Зміни і доповнення до Положення вносяться в тому ж порядку.

4.2. Факт ознайомлення членів Комісії з урегулювання конфліктних ситуацій та їх зобов'язання фіксується особистим підписом у наказі директора про склад Комісії.

4.3. Положення розміщується на офіційному сайті СУРА.