

СХВАЛЕНО
Вченою радою
ПЗВО Міжнародний класичний
університет імені Пилипа Орлика
протокол № 11 від 12 червня 2024 р.



ЗАТВЕРДЖЕНО

наказом ректора

ПЗВО Міжнародний класичний
університет імені Пилипа Орлика
Наталя Євдокимова

№ 31/1 від 12.06.2024 р.

ПОЛОЖЕННЯ
про врегулювання конфліктних ситуацій у Приватному закладі
вищої освіти «Міжнародний класичний університет імені Пилипа
Орлика»

ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про врегулювання конфліктних ситуацій у ПЗВО «Міжнародний класичний університет імені Пилипа Орлика» (далі – Положення) має на меті заходи, які спрямовані на покращення якості освіти та підвищення ефективності роботи у ПЗВО «Міжнародний класичний університет імені Пилипа Орлика» (далі – Університет) з метою забезпечення прозорого процесу, спрямованого на вирішення конфліктних ситуацій та проблем в найкоротші терміни.

1.2. Положення розроблено згідно з Конституцією України, Кодексом законів про працю України, Законами України «Про вищу освіту», «Про освіту», «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», а також Статуту ПЗВО «Міжнародний класичний університет імені Пилипа Орлика».

1.1. Для цілей даного Положення використовуються наступні терміни:

1.1.1. **конфлікт** – це протиріччя, що виникає між двома чи більше особами в процесі їхньої спільної діяльності через непорозуміння або протилежності інтересів і поглядів, відсутність згоди між двома та більше сторонами;

1.1.2. **конфліктна ситуація** – це суперечливі позиції сторін за будь - якого приводу, прагнення до протилежних цілей, використання різних засобів по їх досягненню, розбіжність інтересів, бажань і т.п.;

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

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

1.1.5. **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);

1.1.6. **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;

1.1.7. **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 ⁴ потерпілого;

1.1.8. **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;

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

1.1.10. **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);

1.1.11. **медіація** – процес добровільного врегулювання конфлікту за участі нейтрального посередника (медіатора), який допомагає сторонам знайти взаємоприйнятне рішення.

1.1.12. **утиск** – дії, спрямовані на обмеження прав чи приниження особистої гідності іншої особи, що можуть мати ознаки тиску, домінування або виключення.

1.1.13. **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

1.1.14. **урегулювання** – 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.

2. ПРИНЦИПИ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТІВ

Урегулювання конфліктів в Університеті ґрунтується на таких принципах:

- Дотримання прав людини – повага до гідності, свободи думки, права на захист та чесне ставлення до кожної особи незалежно від її статусу чи позиції.
- Конфіденційність – інформація про конфлікт не розголошується третім

особам, окрім випадків, передбачених законом або внутрішніми⁵ процедурами.

- Неупередженість – сторони конфлікту розглядаються на рівних умовах, без привілеїв, упередженості чи дискримінації.
- Прозорість процедур – усі дії та рішення мають чітке нормативне підґрунтя, логіку і можуть бути пояснені учасникам процесу.
- Добровільність участі у врегулюванні – ніхто не може бути примушений до неформальних способів врегулювання без його згоди.
- Відновний підхід – пріоритет надається не покаранню, а конструктивному діалогу, пошуку компромісу, відновленню довіри та взаємоповаги.
- Профілактична спрямованість – процес спрямований не лише на вирішення окремих випадків, а й на запобігання повторенню подібних ситуацій у майбутньому.

3. ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТНИМ СИТУАЦІЯМ

3.1. Конфліктні ситуації в Університеті можуть виникати між:

- здобувачами вищої освіти та адміністрацією;
- здобувачами вищої освіти та науково-педагогічними працівниками;
- батьками здобувачів вищої освіти і адміністрацією/науково-педагогічними працівниками;
- здобувачами вищої освіти;
- науково-педагогічними працівниками;
- науково-педагогічними працівниками і адміністрацією.

3.2. Способи врегулювання конфліктних ситуацій та реагування на них з боку адміністрації Університету:

- інформаційні (ліквідація дефіциту інформації, вилучення з інформаційного поля помилкової, перекрученої інформації, усунення чуток і т.п.);
- комунікативні (організація спілкування між суб'єктами конфліктної ситуації та їх прихильниками; забезпечення ефективного спілкування);
- соціально-психологічні (робота з неформальними лідерами та мікрогрупами, зниження соціальної напруженості та зміцнення соціально- психологічного клімату в колективі, за потреби – залучення третьої сторони);
- організаційні (рішення кадрових питань, використання способів заохочення та покарання, зміна умов взаємодії).

3.3. З метою попередження конфліктних ситуацій, в Університеті керівники структурних підрозділів, декани факультетів, завідувачі кафедр зобов'язані:

- створювати сприятливий соціально-психологічний клімат в колективі;
- проводити бесіди із здобувачами вищої освіти та (за потреби) забезпечувати надання їм психологічної підтримки за допомогою практичного психолога;
- встановлювати довірчі стосунки у взаємовідносинах із здобувачами освіти;

- створювати об'єктивні умови нейтралізації особистих причин виникнення конфліктних ситуацій, а саме дотримуватися принципу соціальної справедливості в рішеннях, які стосуються інтересів особистості здобувача освіти, працівника, викладача.

3.4. У випадку виникнення ситуації, яка може привести до конфлікту, декани факультетів, завідувачі кафедр мають своєчасно виявляти її та реагувати в межах свого підрозділу. Якщо самотужки неможливо утримати ситуацію під контролем та врегулювати конфлікт, вони мають розглянути зазначену ситуацію з фахівцями та відповідними особами у конструктивних межах.

4. КОМІСІЯ З ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

4.1. Для вирішення питань щодо врегулювання конфліктних ситуацій, включаючи пов'язані із дискримінацією, сексуальних домагань та булінгу в Університеті діє Комісія з врегулювання конфліктних ситуацій (далі – Комісія), яка є постійно діючим робочим органом.

4.2. Право встановлювати режим роботи комісії залежно від потреб у проведенні засідань надається самої Комісії.

4.3. До складу Комісії входять ректор (голова комісії), проректори, практичний психолог, декани факультетів, завідувачі кафедр, юрист Університету, представники органів студентського самоврядування. Склад Комісії затверджується наказом ректору Університету, один раз на 5 років.

4.4. Склад Комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації формується наказом ректора Університету і складається не менш як з 3 членів Комісії.

4.5. Засідання Комісії проводить її голова, або, за його дорученням, заступник голови.

4.6. Рішення Комісії приймаються більшістю голосів від загального складу Комісії. У разі рівної кількості голосів «за» та «проти» приймається рішення, яке підтримав голова Комісії.

4.7. Питання, що обговорюються під час засідань оформлюються протоколами, які підписують головуючий та секретар Комісії.

5. ПРОЦЕДУРИ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

5.1. Для вирішення конфліктних ситуацій в Університеті передбачено два способи їх врегулювання – формальний та неформальний. У разі можливості, сторони, залучені до даного випадку, заохочуються до вирішення проблеми неформальним шляхом.

4.2. Кожен учасник освітнього процесу, який вважає, що в університеті було порушено його права, може подати заяву/скаргу про конфліктну ситуацію. Заява/скарга подається ректору Університету відповідно до Закону України «Про звернення громадян» (в паперовому вигляді або в електронному – на е-пошту uevdokumova@mku.edu.ua). При цьому заява/скарга повинна містити опис порушення права особи, зазначення часу, коли відбулося порушення, факти і можливі докази, що підтверджують порушення, ПІБ скаржника, його групу/посаду, контактний номер телефону, поштову адресу, електронну адресу або інші можливі засоби зв'язку.

4.4. Скаргу може бути подано протягом 30 днів з дня виявлення діяння⁷ або з дня, коли повинно було стати відомо про його вчинення.

4.5. Скарги, оформлені з порушенням вимог п.4.2. даного Положення щодо зазначення прізвища, ім'я, та по батькові скаржника не розглядаються.

4.6. Після отримання та реєстрації заяви/скарги ректор Університету формує склад Комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації відповідно до вимог п. 3.4. даного Положення. Комісія зобов'язана у своїй роботі дотримуватись засад поваги до приватного життя та захисту персональних даних.

4.7. Після отримання заяви/скарги, представник Комісії проводить консультацію з заявником/скаржником/скаржницею, при цьому скаржник/скаржниця повинен обрати бажану процедуру врегулювання конфліктної ситуації – формальну або неформальну.

4.8. При врегулюванні конфліктної ситуації *за неформальною процедурою* Комісія для вирішення конкретної конфліктної ситуації, в разі необхідності, отримує від скаржника в письмовій формі уточнюючі та додаткові деталі, пов'язані із конкретною ситуацією, та призначає дату проведення спільної зустрічі зі сторонами конфлікту, яка не може бути призначена у термін, який перевищує 10 календарних днів з моменту отримання заяви/скарги.

4.8.1. У визначену дату Комісія для вирішення конкретної конфліктної ситуації проводить зустріч з учасниками конфліктної ситуації. У разі неможливості присутності однієї зі сторін без поважної причини – зустріч проводиться без неї.

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

4.8.3. У разі досягнення спільного рішення неформальна процедура завершується.

4.8.4. На вимогу сторін конфлікту спільне рішення оформлюється у письмовій формі. Примірник такого рішення зберігається в Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій 3 роки.

4.9. *Формальна процедура.* Формальний шлях врегулювання конфліктної ситуації здійснюється у разі:

- якщо заявником/скаржником/скаржницею обрано формальну процедуру;
- відмови відповідача/відповідачки (потенційного порушника/порушниці) від неформальної процедури;
- якщо шляхом неформальної процедури не було досягнуто спільного рішення.

4.9.1. Комісія для вирішення конкретної конфліктної ситуації в межах формальної процедури після отримання скарги обов'язково інформує керівництво Університету та протягом 10 робочих днів проводить своє засідання, на якому вирішується чи належить до компетенції Комісії вирішення конкретної конфліктної ситуації. У разі необхідності – отримує в письмовій формі від сторін конфлікту уточнюючу та додаткову інформацію, пов'язану із конфліктною ситуацією (дата, місце, час, особи, які залучені до ситуації, свідки, тощо).

4.9.2. Протягом 30 календарних днів від дня отримання скарги, Комісія⁸ для вирішення конкретної конфліктної ситуації проводить засідання, на яке запрошуються скаржник, потенційний порушник, свідки та інші особи, які можуть надати необхідну інформацію.

4.9.3. Строк розгляду скарги може бути продовжено не більше ніж на 15 календарних днів, з прийняттям відповідного рішення Комісією для вирішення конкретної конфліктної ситуації. При цьому загальний термін вирішення конфліктної ситуації не може перевищувати 45 календарних днів від дня отримання скарги.

4.9.4. У разі необхідності Комісія для вирішення конкретної конфліктної ситуації може звертатися за консультацією та/або інформацією до працівників Університету, які є незацікавленими особами у ситуації, що розглядається.

4.9.5. За результатами проведення формальної процедури врегулювання конфліктної ситуації у письмовій формі оформлюється рішення, яке підписують всі члени Комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації та сторони конфлікту, кожна з яких отримує примірник рішення.

4.9.6. На підставі рішення Комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації керівництво Університету приймає відповідні дії, передбачені та дозволені законодавством України.

4.9.7. Примірник рішення та матеріали процедури вирішення конфлікту зберігаються у Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій 3 роки.

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

6. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ЗА ПОРУШЕННЯ ВИМОГ ЦЬОГО ПОЛОЖЕННЯ

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

5.2. Особи, які порушують або не виконують вимоги цього Положення, створюють перешкоди щодо врегулювання конфліктних ситуацій або надають неправдиві свідчення, несуть відповідальність згідно із законодавством.

7. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

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

7.2. Факт ознайомлення членів Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій та їх зобов'язання фіксується особистим підписом у наказі ректора Університету про склад комісії.