

Міністерство освіти і науки України  
Донецький національний університет економіки і торгівлі  
імені Михайла Туган-Барановського

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою ДонНУЕТ

Протокол № 4 від "10" 10 2019 р.

В.о. ректора ДонНУЕТ

 О.Б. Чернега

набуває чинності згідно з наказом ректора

№ 160 від "31" листопада 2019 р.

Система менеджменту якості

ПОЛОЖЕННЯ

ПРО ПРОЦЕДУРИ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

П ДонНУЕТ 02-09-2019

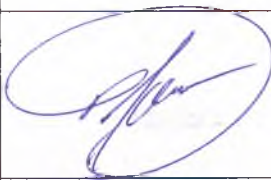

Кривий Ріг



## ВІДПОВІДАЛЬНИЙ ЗА РОЗРОБКУ

Перший проректор

## УЗГОДЖЕНО

Посада	Прізвище, ім'я, по- батькові	Підпис	Дата
Уповноважений представник керівництва з якості	<i>Никитченко Р. Ф.</i>		<i>31.10.2019</i>
Юрисконсулт	<i>Томашини Н. С.</i>		<i>31.10.2019</i>

РІВЕНЬ ДОКУМЕНТА – 2

ПЛАНОВИЙ ТЕРМІН МІЖ РЕВІЗІЯМИ – 1 рік

Контрольний примірник



## ЗМІСТ

1.	ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ	4
2.	ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ПОЛІТИКИ ЗАПОБІГАННЯ, ВИЯВЛЕННЯ ТА ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ	6
3.	ПРОЦЕДУРИ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ	9



## 1 ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1 Положення розроблено відповідно до Конституції України (стаття 28), Законів України «Про освіту», «Про вищу освіту», «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків» та інших актів чинного законодавства України, яких Донецький національний університет економіки і торгівлі імені Михайла Туган-Барановського (далі – ДонНУЕТ, Університет) дотримується у своїй діяльності, з метою виявлення, протидії, запобігання та вирішення конфліктних ситуацій, пов'язаних із забезпеченням гендерної рівності, дискримінацією, сексуальними домаганнями та іншими видами психологічного насилля.

1.2 У своїй діяльності Університет засуджує корупцію, дискримінацію, сексуальні домагання, мобінг та інші види психологічного насилля і сприяє протидії цим явищам.

1.3 У даному положенні терміни розуміються у наступних визначеннях:

конфлікт – особливий вид взаємодії, що характеризується крайнім загостренням суперечностей та протистоянням (боротьбою) двох чи більше сторін у розв'язанні значущої для них проблеми, супроводжується негативними емоціями і вимагає розв'язання; це зіткнення інтересів осіб і груп, їхній ідей, протилежних поглядів, потреб, оцінок, рівня прагнень, домагань тощо; це зіткнення інтересів осіб і груп, їхній ідей, протилежних поглядів, потреб, оцінок, рівня прагнень, домагань тощо;

конфліктна ситуація – ситуація, що об'єктивно містить явні передумови для конфлікту, провокуюча ворожі дії, конфлікт;

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);

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;

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;

мобінг (знущання) – 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 гендерну ідентичність людини без її на те згоди. Аутинг протилежний за змістом камінг-ауту – добровільного розкриття власної сексуальної орієнтації або гендерної 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.

1.4 З метою запобігання конфліктних ситуацій співробітники і здобувачі вищої освіти (далі – здобувачі ВО) Університету повинні дотримуватися норм Кодексу етики та гідності ДонНУЕТ, Правил внутрішнього розпорядку, Правил поведінки в ДонНУЕТ, Положення ДонНУЕТ 02-08-2019 “Про запобігання та протидію булінгу”.

З метою вирішення конфліктних ситуацій, пов'язаних з корупцією, в Університеті діє Рада з питань запобігання та виявлення корупційних правопорушень та затверджено Антикорупційну програму, що містить правила та процедури щодо виявлення, протидії та запобігання корупції у діяльності Університету.




## 2 ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ПОЛІТИКИ ЗАПОБІГАННЯ, ВИЯВЛЕННЯ ТА ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

2.1 Конфліктні ситуації в Університеті можуть виникати між:

- здобувачами ВО та адміністрацією;
- здобувачами ВО і викладачами;
- батьками здобувачів ВО і адміністрацією /викладачами;
- здобувачами ВО;
- співробітниками;
- співробітниками і керівниками структурних підрозділів;
- трудовим колективом і адміністрацією;
- трудовим колективом і первинною профспілковою організацією;
- адміністрацією і первинною профспілковою організацією.

2.2 В Університеті застосовуються наступні напрямки запобігання конфліктним ситуаціям:

- планування соціального розвитку колективу: створення належних умов праці, можливості підвищення кваліфікації, умови для кар'єрного зростання, організації відпочинку;
- відкритість 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 Університету;
- створення об'єктивних умов, що перешкоджають виникненню і деструктивному розвитку передконфліктних ситуацій;
- оптимізація організаційно-управлінських умов створення й функціонування Університету;
- усунення соціально-психологічних причин конфліктних ситуацій;
- нейтралізація особистісних причин виникнення конфліктних ситуацій;
- розробка чітких посадових інструкцій, які виключають плутанину і безвідповідальність;
- довіра у взаємовідносинах здобувачів ВО та співробітників;
- обґрунтована вимогливість до підлеглих у виконанні ними посадових обов'язків;
- справедлива винагорода за працю (моральне і матеріальне заохочення);
- постійна турбота про задоволення потреб та інтересів здобувачів ВО та співробітників;

	Система менеджменту якості Положення про процедури вирішення конфліктних ситуацій	Шифр документа	П ДонНУЕТ 02-09 - 2019
		Сторінка 7 з 10	

- дотримання принципу соціальної справедливості в будь-яких рішеннях, що стосуються інтересів колективу й особистості;
- формування у здобувачів ВО та співробітників високої психолого-педагогічної культури спілкування та інше;
- пріоритетність інтересів здобувачів ВО, дотримання вимог студентоцентрованого навчання і виховання.

2.3 З метою попередження конфліктних ситуацій, запобігання дискримінації та сексуальним домаганням в Університеті заборонено:

- вживання дискримінаційної лексики, дискримінаційних висловлювань та принижуючих тверджень щодо осіб на основі раси, кольору шкіри, політичних, релігійних та інших переконань, статі, віку, інвалідності, зовнішності, сексуальної орієнтації, етнічного та соціального походження, громадянства, сімейного та майнового стану, місця проживання, за мовними або іншими ознаками;
- утиски (небажана для особи та/або групи осіб поведінка, спрямована на приниження їхньої людської гідності за певними ознаками або створення стосовно такої особи чи групи осіб напруженої, ворожої, образливої або зневажливої психологічної атмосфери);
- вживання мови ненависті (висловлювання, що містять образи, погрози чи заклики до насильства щодо певної особи чи групи осіб).
- заперечення факту воєнної агресії Російської Федерації до України.

2.4 Співробітники і здобувачі ВО Університету у своїй діяльності, публічних висловлюваннях (повідомленнях) та публічних матеріалах повинні дотримуватися засад гендерної рівності, запобігання проявам дискримінації та сексуальних домагань.

2.5 Співробітники Університету з метою запобігання конфліктним ситуаціям мають дотримуватися наступних процедур:

- інформування (поширення психологічної інформації, роз'яснювальна робота, проведення бесід, психологічних тренінгів щодо запобігання, виявлення та врегулювання конфліктних ситуацій);
- запобігання (співробітники повинні сприяти формуванню психологічної культури здобувачів ВО та працівників Університету, попереджати виникнення конфліктних ситуацій, своєчасно виявляти їх та інформувати адміністрацію Університету);
- урегулювання (створення умов для вирішення конфліктних ситуацій).

2.6 Дії та способи 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 визнати помилку;
- намагатися підтримувати баланс ділових стосунків у конструктивних межах.

2.7 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).

2.8 Способи реагування на конфліктні ситуації керівником структурного підрозділу:

- бесіда з конфлікуючими сторонами з метою визначення причин та сутності конфліктної ситуації;
- ініціювання створення Комісії щодо розгляду конфліктної ситуації;
- інформування правоохоронних органів у випадках порушення конфлікуючими сторонами законодавства.

2.9 Засобами розв'язання конфліктних ситуацій є:

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





### 3 ПРОЦЕДУРИ ВИРІШЕННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

3.1. В Університеті передбачено два шляхи реагування на випадки виникнення конфліктних ситуацій – формальний та неформальний. У разі можливості, сторони, залучені до даного випадку, заохочуються до вирішення проблеми неформальним шляхом.

3.2. Співробітник або здобувач ВО Університету, який вважає, що в Університеті було порушено його права, може подати заяву про конфліктну ситуацію.

Заява подається ректору відповідно до Закону України «Про звернення громадян». При цьому заява повинна містити опис порушення права особи, зазначення моменту (часу), коли відбулося порушення, факти і можливі докази конфліктної ситуації.

Ректор має розглянути заяву і у день подання заяви видати організаційний наказ про створення Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій (далі – Комісія).

До складу Комісії входять ректор, перший проректор, директори навчально-наукових інститутів, директори фахових коледжів, голова первинної профспілкової організації, представник студентського самоврядування, психолог (залучення третьої сторони) та юрисконсульт Університету.

Комісія зобов'язана у своїй роботі дотримуватись засад поваги до приватного життя та захисту персональних даних.

3.3. Після отримання заяви, представник Комісії проводить консультацію зі скаржником/скаржницею, при цьому скаржник/скаржниця повинен обрати бажану процедуру врегулювання конфліктної ситуації - формальну або неформальну.

3.3.1. Неформальна процедура. Після реєстрації скарги, комісія в разі необхідності отримує в письмовій формі від скаржника/скаржниці уточнюючі та додаткові факти, пов'язані із конфліктною ситуацією, та призначає дату проведення спільної зустрічі зі сторонами конфлікту, яка не може перевищувати 10 календарних днів з моменту отримання скарги.

У визначену дату Комісія проводить зустріч за участю всіх сторін конфлікту. Комісія вивчає скаргу, надає консультації обом сторонам, пропонує способи вирішення конфліктної ситуації. У разі досягнення спільного рішення неформальна процедура завершується. На вимогу сторін конфлікту спільне рішення оформлюється у письмовій формі.

3.3.2. Формальна процедура.

Формальний шлях врегулювання конфліктної ситуації здійснюється у разі:

1) якщо скаржником/скаржницею обрано формальну процедуру;



2) відмови відповідача/відповідачки (потенційного порушника/порушниці) від неформальної процедури;

3) якщо шляхом неформальної процедури не було досягнуто спільного рішення.

Комісія в межах формальної процедури протягом 10 робочих днів проводить засідання, на якому розглядається заява і з'ясовується, чи належить до компетенції Комісії розгляд конфліктної ситуації. У разі необхідності, отримує в письмовій формі від сторін конфлікту уточнюючі та додаткові факти, пов'язані із конфліктною ситуацією, зокрема інформацію щодо дати, місця, часу, причетних осіб, свідків тощо.

Комісія призначає дату (дати) проведення засідання (засідань) за участі сторін конфлікту, які не можуть перевищувати 30 календарних днів з моменту отримання скарги.

Протягом 30 календарних днів від дня отримання скарги Комісія проводить засідання, на яке запрошуються скаржник/скаржниця, відповідач/відповідачка (потенційний порушник/порушниця), свідки та інші особи, які можуть надати необхідну інформацію. Строк розгляду може бути продовжено не більше ніж на 30 днів, з прийняттям відповідного рішення Комісії. У разі необхідності Комісія може запитувати додаткову інформацію, а також звертатися за консультацією та/або інформацією до співробітників Університету, які є незацікавленими особами у ситуації, що розглядається.

За результатами проведення формальної процедури оформлюється рішення у письмовій формі, яке підписується всіма членами Комісії та сторонами конфлікту, кожна з яких отримує примірник рішення.

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

На підставі рішення Комісії керівництво Університету ухвалює відповідні рішення, передбачені та дозволені законодавством.