

**ДЕРЖАВНИЙ ЗАКЛАД ВИЩОЇ ОСВІТИ
«УНІВЕРСИТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ ОСВІТИ»**

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою ДЗВО

«Університет менеджменту освіти»

від 10 квітня 2020 року

протокол № 5

Ректор

М. О. Кириченко

ВВЕДЕНО

в дію наказом ДЗВО

«Університет менеджменту освіти»

від 10 квітня 2020 року № 01-01/205

ПОЛОЖЕННЯ

**ПРО ПОЛІТИКУ ТА ПРОЦЕДУРУ ВРЕГУЛЮВАННЯ
КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ У ДЗВО
«УНІВЕРСИТЕТ МЕНЕДЖМЕНТУ ОСВІТИ»**

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення розроблене відповідно до Закону України «Про вищу освіту», Закону України «Про 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 ДЗВО «Університет менеджменту освіти» (далі – Університет) дотримується законодавства України в 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 сприяти протидії цим явищам.

1.3. Положення про політику та процедуру врегулювання конфліктних ситуацій у ДЗВО «Університет менеджменту освіти» (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 вищої 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 із встановленням конфліктних ситуацій та способи їх врегулювання.

2. ОСНОВНІ ПОНЯТТЯ

2.1. У Положенні 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 – ситуація, що фіксує виникнення реальної суперечності, пов'язаної з сексуальними домаганнями, дискримінацією та корупцією, потребах і соціальних очікуваннях викладачів і студентів (слухачів), 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).

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.

3. 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, мовними або іншими ознаками);

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

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

3.3. Організації здобувачів вищої освіти та структурні підрозділи Університету повинні дотримуватися у своїй діяльності, публічних висловлюваннях (повідомленнях) та публічних матеріалах засад запобігання та протидії корупції, недискримінації, зокрема гендерної.

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

4. ЗАПОБІГАННЯ, ВИЯВЛЕННЯ ТА ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ В УНІВЕРСИТЕТІ

4.1. Шляхи попередження конфліктних ситуацій:

- планування соціального розвитку колективу: створення належних 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 вищої освіти, працівників, членів колективу та структурних 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 вищої освіти 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-освітньому процесі в Університеті є відмова від авторитарної системи управління освітнім процесом, конфліктологічна поінформованість суб'єктів освітнього процесу Університету, а також формування їхньої культури спілкування.

4.2. Основні напрямки з попередження конфліктної ситуації:

- 1) створення об'єктивних умов, що перешкоджають виникненню і деструктивному розвитку передконфліктних ситуацій;
- 2) оптимізація організаційно-управлінських умов;
- 3) усунення соціально-психологічних причин конфліктних ситуацій;
- 4) нейтралізація особистісних причин виникнення конфліктних ситуацій.

5. МЕХАНІЗМИ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

5.1. Конфліктні ситуації в Університеті можуть виникнути між: здобувачами вищої освіти та адміністрацією; здобувачами вищої освіти і викладачами; трудовим колективом й адміністрацією; трудовим колективом і профспілковим комітетом; адміністрацією і профспілковим комітетом; здобувачами вищої освіти; працівниками; працівниками і керівниками структурних підрозділів тощо.

5.2. У разі виникнення конфліктних ситуацій суб'єкт конфлікту може подати скаргу щодо порушення його прав, свобод, противоправних дій або заяву щодо необхідності вирішення до Комісії з питань врегулювання конфліктних ситуацій (далі – Комісія) (письмово, електронною поштою).

5.3. Для вирішення конфліктної ситуації збирається Комісія, яка є робочим органом Університету.

До складу Комісії входять: заступник керівника (перший проректор - проректор з науково-педагогічної, освітньої роботи та міжнародних зв'язків) відповідно до розподілу функціональних обов'язків; делеговані представники Інституту, до якого належать суб'єкт/суб'єкти конфлікту; уповноважений представник первинної профспілкової організації співробітників Університету; уповноважений представник первинної профспілкової організації здобувачів вищої освіти; представник наукового товариства здобувачів вищої освіти і молодих вчених та інші представники структурних підрозділів (кафедр, відділів, центрів), юрисконсульт (за необхідністю), психолог (за необхідністю).

Склад Комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації формується заступником керівника (першим проректором – проректором з науково-педагогічної, освітньої роботи та міжнародних зв'язків), складається не менше як з трьох членів Комісії і затверджується ректором Університету на час вирішення конфлікту.

5.4. Заява/скарга подається суб'єктом конфліктної ситуації до Комісії у письмовій формі (в електронному або паперовому вигляді) з авторизацією даних скаржника та вказаним описом факту порушення прав і свобод особи, зазначення часу, можливих доказів, що підтверджують скаргу.

Заява/скарга може бути подана протягом 10 календарних днів із дня вчинення діяння або з дня, коли повинно було стати відомо про його вчинення.

5.5. Після отримання та реєстрації заяви/скарги протягом трьох робочих днів члени Комісії знайомляться з наданими фактами та матеріалами та вивчають конфліктну ситуацію. Не пізніше, ніж протягом двох робочих днів Комісією призначається час робочої зустрічі, на яку запрошуються суб'єкти конфліктної ситуації, надаються консультації обом сторонам, пропонуються способи вирішення.

5.6. У разі 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 та продовжити термін роботи.

5.7. За результатами наступного етапу проведення процедури вирішення конфліктної ситуації сторони можуть дійти згоди та порозуміння. У такому випадку конфліктна ситуація є вичерпаною і суб'єкт конфлікту відкликає свою заяву/скаргу. У іншому випадку (за відсутності порозуміння сторін) рішення приймає Комісія більшістю голосів, яке оформлюється у письмовій формі, підписується всіма членами Комісії та сторонами конфлікту, кожна з яких отримує примірник рішення.

5.8. На підставі рішення Комісії керівництво Університету приймає рішення, відповідно до чинного законодавства України та притягає винних працівників до дисциплінарної або матеріальної відповідальності.

5.9. Примірник рішення та матеріали роботи повинні зберігатися в Комісії протягом п'яти років.