

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ ЕКОНОМІКИ І ТЕХНОЛОГІЙ

**ПОЛОЖЕННЯ  
ПРО ВРЕГУЛЮВАННЯ  
КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ  
У ДЕРЖАВНОМУ УНІВЕРСИТЕТІ  
ЕКОНОМІКИ І ТЕХНОЛОГІЙ  
(нова редакція)**

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою Державного університету  
економіки і технологій  
протокол від «07» червня 2021 р. № 11

Голова Вченої ради Державного  
університету економіки і технологій

  
А. ШАЙКАН  
«07» червня 2021 р.

Введено в дію наказом  
від «07» червня 2021 р. № 89

м. Кривий Ріг  
2021 р.

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про врегулювання конфліктних ситуацій у Державному університеті економіки і технологій (далі - Положення) має на меті вироблення механізмів вирішення протиріч та розв'язання конфліктних ситуацій, що виникають у освітньому процесі, запобігання виникненню конфліктів в університетському середовищі, вжиття дієвих заходів, які спрямовані на покращення якості освіти та підвищення ефективності діяльності Університету.

Положення розроблено відповідно до Конституції України, Кодексу законів про працю України, Законів України «Про освіту», «Про вищу освіту», «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», Закону України Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо протидії булінгу (цькуванню), Кодексу України про адміністративні правопорушення, Статуту Державного університету економіки і технологій, Правил внутрішнього трудового розпорядку Університету.

1.2. Для цілей даного Положення використовуються такі терміни:

*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;

*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.д.;

*конфлікт інтересів* – реальні або такі, що видаються реальними, протиріччя між приватними інтересами особи та її службовими повноваженнями, наявність яких може вплинути на об'єктивність або неупередженість прийняття рішень, а також на вчинення чи невчинення дій під час виконання наданих їй службових повноважень;

*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;

*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 потерпілого;

*Типовими ознаками булінгу (цькування) є:*

- систематичність (повторюваність) діяння;
- наявність сторін – кривдник (булер), потерпілий (жертва булінгу), спостерігачі (за наявності);

- дії або бездіяльність кривдника, наслідком яких є заподіяння психічної та/або фізичної шкоди, приниження, страх, тривога, підпорядкування потерпілого інтересам кривдника, та/або спричинення соціальної ізоляції потерпілого";

*харасмент* – форма дискримінації, яка включає будь-яку небажану та настирливу фізичну і словесну поведінку, що ображає або принижує людину або порушує недоторканність її приватного життя (двозначні електронні листи та інші повідомлення, непристойні жарти або анекдоти з сексуальним підтекстом, недоречні жести або свист, сексуальні коментарі про зовнішність, одязі або частинах тіла, торкання та погладжування без дозволу, недоречні зображення або відео, питання про сексуальну орієнтацію або

інтимного життя колеги, образливі коментарі про чиюсь сексуальної орієнтації або гендерної ідентичності);

*утиск* – небажана для особи та/або групи осіб поведінка, метою або наслідком якої є приниження їх людської гідності за певними ознаками або створення стосовно такої особи чи групи осіб напруженої, ворожої, образливої або зневажливої атмосфери;

*попередження конфлікту* – це вид діяльності суб'єкта управління, спрямований на недопущення виникнення конфлікту: нейтралізація дій усього комплексу детермінантних факторів, складання з цією метою конфліктограми, яка дає можливість визначити проблему, перепони, сильні сторони, які є в опонентів у конкретній конфліктній ситуації.

1.3. Положення розроблено для запобігання конфліктних ситуацій серед всіх працівників та здобувачів вищої освіти Державного університету економіки і технологій (далі - Університет) й регламентує застосування заходів щодо попередження конфліктних ситуацій (включаючи пов'язані з сексуальними домаганнями, дискримінацією та булінгом), алгоритм дій у випадках вирішення конфліктних ситуацій та способи їх врегулювання.

1.4. Учасники освітнього процесу мають право на захист під час освітнього процесу від приниження честі та гідності, будь-яких форм насильства та експлуатації, булінгу (цькування), дискримінації за будь-якою ознакою, пропаганди та агітації, що завдають шкоди здоров'ю здобувача освіти; отримання соціальних та психолого-педагогічних послуг як особа, яка постраждала від булінгу (цькування), стала його свідком або вчинила булінг (цькування).

## 2. ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТНИМ СИТУАЦІЯМ

2.1. З метою попередження конфліктних ситуацій, запобігання дискримінації, сексуальних домагань та булінгу в Університеті керівники структурних підрозділів, директори навчально-наукових інститутів, декани факультетів та куратори академічних груп зобов'язані:

- створювати сприятливий соціально-психологічний клімат в колективі;
- при спілкуванні з підлеглими та здобувачами вищої освіти бути завжди компетентними, організованими, принциповими, чесними, справедливими, вимогливими, проявляти доброзичливість й терпимість, з повагою ставитися до особистого життя підлеглого/ здобувача вищої освіти, уникати порад в цій області;
- проводити педагогічні бесіди із здобувачами вищої освіти та (за потреби) забезпечувати надання їм психологічної підтримки;
- встановлювати довірчі стосунки у взаємовідносинах із здобувачами вищої освіти;
- створювати об'єктивні умови нейтралізації особистих причин виникнення конфліктних ситуацій, а саме дотримуватися принципу соціальної справедливості в рішеннях, які стосуються інтересів особистості здобувача вищої освіти, працівника, викладача.

2.2. У випадку виникнення ситуації, яка може привести до конфлікту, керівники структурних підрозділів, декани факультетів, директори навчально-наукових інститутів та куратори академічних груп 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.

2.3. Керівники структурних підрозділів, директори навчально-наукових інститутів, декани факультетів та куратори академічних груп мають конструктивно вирішувати конфліктні ситуації на рівні «викладач - здобувач вищої освіти» за допомогою стратегії співробітництва та компромісу, мінімізації негативних емоцій опонентів, у розрахунок на високі моральні та професійні якості викладача, тощо.

## 3. КОМІСІЯ З ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

3.1. Для вирішення питань щодо врегулювання конфліктних ситуацій, включаючи пов'язані із сексуальними домаганнями, дискримінацією та булінгом (цькуванням), в

Університеті діє Комісія з врегулювання конфліктних ситуацій, яка є постійно діючим робочим органом.

3.2. До складу Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій входять проректор з науково-педагогічної та виховної роботи, директори навчально-наукових інститутів, декани факультетів, помічник ректора з безпеки, начальник відділу кадрів, начальник юридичного відділу, представники первинних профспілкових організацій, представники органів студентського самоврядування. Склад Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій затверджується наказом ректора Університету. Одночасно з формуванням комісії призначаються голова (проректор з науково-педагогічної та виховної роботи) та секретар комісії. Термін повноважень Комісії – 3 роки.

3.3. Склад комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації формується розпорядженням проректора з науково-педагогічної роботи та виховної роботи і складається не менш як з п'яти членів діючого складу Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій. При цьому до складу комісії обов'язково входять директор навчально-наукового інституту/декана факультету/керівник структурного підрозділу, працівником/здобувачем вищої освіти якого є скаржник, а також помічник ректора з безпеки та начальник юридичного відділу.

3.4. Комісія з врегулювання конфліктних ситуацій зобов'язана у своїй роботі дотримуватися засад поваги до приватного життя та захисту персональних даних учасників конфліктної ситуації.

3.5. Засідання Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій проводить її голова, або, за його дорученням, заступник голови.

3.6. Питання, що обговорюються під час засідань оформлюються протоколами, які підписують головуєчий та секретар Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій.

#### **4. ПРОЦЕДУРИ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ**

4.1. Для вирішення конфліктних ситуацій в Університеті передбачено два способи їх врегулювання - формальний та неформальний.

4.2. Якщо працівники та/або здобувачі вищої освіти Університету вважають, що було порушено їхні права і немає можливості залагодити конфлікт методом переговорів, вони можуть подати заяву до Комісії.

4.3. Заява подається до Голови Комісії у письмовій формі (в паперовому вигляді до канцелярії Університету або в електронному – на електронну пошту Університету) і повинна містити прізвище, ім'я та по батькові скаржника, його посаду (академічну групу), контактний номер телефону та адресу електронної пошти, опис порушення права особи, із зазначенням часу, коли відбулося порушення, фактів і можливих доказів, що підтверджують наявність порушення, підпис скаржника. Інформація, зазначена в заяві, є конфіденційною та не підлягає розголошенню. Члени комісії та працівники Університету, яким стали відомі обставини конфліктної ситуації, повинні забезпечити не розголошення обставин, зазначених в заяві.

4.4. Заяви, оформлені з порушенням вимог п.4.3. даного Положення, у тому числі анонімні заяви, комісією не розглядаються.

4.5. Заяву може бути подано протягом 30 днів з дня виявлення дії чи бездіяльності або з дня, коли Заявнику стало відомо про порушення.

4.6. Реєстрація заяв здійснюється в Журналі реєстрації заяв про розгляд конфліктних ситуацій.

4.7. Після отримання заяви та проведення консультації з представником Комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації, заявник має право обрати один із способів врегулювання конфліктної ситуації.

4.8. При врегулюванні конфліктної ситуації за неформальною процедурою Комісія для вирішення конкретної конфліктної ситуації, в разі необхідності, отримує від заявника в письмовій формі уточнюючі та додаткові матеріали, пов'язані із конкретною ситуацією, та не пізніше як через 10 календарних днів з дня отримання заяви призначає дату та час засідання комісії за участю сторін конфлікту. Сторони конфлікту та члени комісії повинні

бути завчасно та належним чином повідомлені про дату, час та місце проведення засідання комісії.

4.8.1. У визначену дату Комісія для вирішення конкретної конфліктної ситуації проводить засідання за участю сторін конфлікту. У разі відсутності однієї зі сторін без поважної причини - засідання проводиться без її участі.

4.8.2. Комісія для вирішення конкретної конфліктної ситуації вивчає заяву, надає консультації сторонам конфлікту, пропонує способи вирішення конкретної конфліктної ситуації, які не передбачають застосування дисциплінарних рішень з боку керівництва Університету.

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 протягом 5 років.

4.9. Формальний спосіб врегулювання конфліктної ситуації здійснюється в разі:

- якщо заявником обрано формальну процедуру;
- відмови потенційного порушника 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 заяви обов'язково інформує керівництво Університету та протягом 10 робочих днів проводить своє засідання, на якому вирішується чи належить до компетенції Комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації розгляд заяви. В разі необхідності - отримує у письмовій формі від сторін конфлікту додаткові матеріали, пов'язані із конфліктною ситуацією (дата, місце, час, особи, які залучені до ситуації, свідки, тощо).

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

4.9.3. Строк розгляду заяви 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 заяви.

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. У разі, якщо конфліктна ситуація стосується неповнолітньої особи, Комісія для вирішення конкретної конфліктної ситуації обов'язково проводить зустріч з батьками (законними представниками) неповнолітньої особи та обов'язково запрошує їх на засідання.

4.9.6. 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.

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

4.9.8. Примірник рішення та матеріали процедури вирішення конфлікту зберігаються у Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій 5 років.

4.10. Щорічно до 1 грудня поточного року Комісія з врегулювання конфліктних ситуацій подає ректору звіт про свою діяльність, який містить узагальнені дані про кількість заяв (загальна інформація та в розрізі окремих конфліктних ситуацій) і аналіз з питань, що були порушені в заявах.

4.11. Застосування норм даного Положення не виключає права особи, права якої порушено, застосовувати інші юридичні способи захисту своїх прав.

## **5. ПОРЯДОК РЕАГУВАННЯ НА ДОВЕДЕНІ ВИПАДКИ БУЛІНГУ (ЦЬКУВАННЯ) В УНІВЕРСИТЕТІ ТА ВІДПОВІДАЛЬНИХ ОСІБ, ПРИЧЕТНИХ ДО БУЛІНГУ (ЦЬКУВАННЯ)**

5.1. У разі підтвердження факту вчинення булінгу (цькування), за результатами розслідування Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій, керівник закладу повідомляє уповноважені підрозділи органів Національної поліції України та Служби у справах дітей про випадки булінгу (цькування) в Університеті.

5.2. Комісія за результатами проведеного розслідування щодо з'ясування обставин на підставі заяви про булінг (цькування), визначених сторін булінгу (цькування), встановлених можливих причин булінгу (цькування) розробляє рекомендації для науково-педагогічних працівників щодо освітньої діяльності з здобувачами, причетними до булінгу, їх батьками, законними представниками, заходи стабілізації психологічного клімату у колективі, надання соціальних та психолого-педагогічних послуг сторонам булінгу (цькування).

Науково-педагогічні працівники, які працюють з академічною групою, у якій зафіксовано випадок булінгу (цькування), забезпечують:

виконання рекомендацій Комісії в Університеті щодо доцільних методів навчання та організації роботи із здобувачами, причетними до булінгу (цькування) та їхніми батьками, законними представниками;

дотримання правил поведінки учасниками освітнього процесу в Університеті, визначених Правилами внутрішнього трудового розпорядку в ДУЕТ, діючим законодавством;

виробляють спільно з здобувачами освіти правила взаємодії академічної групи під час освітнього процесу.

5.3. Батьки здобувачів освіти (законні представники) зобов'язані виконувати рішення та рекомендації комісії з розгляду випадків булінгу (цькування) в закладі освіти.

5.4. За виконання та моніторинг запланованих заходів відновлення та нормалізації психологічного клімату в закладі освіти та визначених рекомендацій для учасників булінгу (цькування) відповідає уповноважена особа або особа, яка її замінює у разі відсутності відповідно до наказу про склад комісії.

## **6. ПРИТЯГНЕННЯ ДО ВІДПОВІДАЛЬНОСТІ ВИННИХ ОСІБ**

6.1. Особи, винні у здійсненні насильства в Університеті несуть дисциплінарну, цивільну, адміністративну, кримінальну відповідальність, передбачену законодавством України.

6.2. Неповідомлення ректором Університету уповноваженим підрозділам органів Національної поліції України про випадки булінгу (цькування) учасника освітнього процесу передбачена відповідальність за ст. 173-4 КУпАП та тягне за собою накладення штрафу від п'ятдесяти до ста неоподатковуваних мінімумів доходів громадян або виправні роботи на строк до одного місяця з відрахуванням до двадцяти процентів заробітку.

## **7. ОСНОВНІ НАПРЯМИ ТА ФУНКЦІЇ РОБОТИ, НАПРАВЛЕНІ НА ПРОТИДІЮ БУЛІНГУ**

7.1. Профілактика булінгу передбачає роботу за наступними напрямками:

- ознайомлення науков-педагогічних працівників з особливостями поширення масових негативних явищ серед здобувачів вищої освіти та загальноприйнятими у світі поняттями «булінг», «третирування», «цькування» з огляду на розуміння проблеми насильства над дітьми та його видами (висвітлення матеріалів на засіданнях кафедри, кураторських годинах);

- просвітницька робота психолога серед молоді щодо попередження насильства з використанням основних форм просвітницької роботи, а саме: лекційної роботи, мінілекцій, круглих столів, бесід, диспутів, годин відкритих думок, усних журналів, кінолекторіїв, організації конкурсів, фестивалів, акцій, створення клубів із правових знань, організації на базі Університету консультативних пунктів, де всі учасники освітнього процесу можуть отримати консультації практичного психолога, де можна провести зустрічі з працівниками правоохоронних органів;

- формування правосвідомості і правової поведінки здобувачів вищої освіти, відповідальності за своє життя, розвиток активності, самостійності, творчості здобувачів вищої освіти, створення умов для самореалізації особистості;
- формування у викладачів та батьків навичок ідентифікації насильства як у своїй поведінці, так і в поведінці дітей з метою формування умінь виокремлювати проблему, що існує;
- створення в Університеті умов недопущення булінгу та відповідного середовища в освітній установі для профілактики та боротьби з негативними соціально-педагогічними наслідками цього явища;
- зміцнення захисних сил особистості та організму в протистоянні цькуванню як для умовно здорових здобувачів вищої освіти, так і для тих, які вже мають соматичну або психічну патологію;
- проведення бесід зі здобувачами вищої освіти з метою профілактики булінгу, виступи провідних спеціалістів у системі профілактичної роботи щодо подолання різноманітних форм агресивної поведінки серед підлітків.

#### 7.2. Основними функціями щодо протидії булінгу є:

- діагностика – соціальне і психологічне вивчення здобувачів вищої освіти, викладачів і співробітників, груп і колективів, моніторинг соціальних процесів та психічного розвитку окремих здобувачів, визначення причин, що ускладнюють особистісний розвиток, навчання та взаємини в колективі;
- корекція – здійснення психолого-педагогічних заходів з метою усунення відхилень у психічному та особистісному розвитку і поведінці, подолання різних форм девіантної поведінки (у разі недостатності психопрофілактичної роботи та за умови необхідності, своєчасності та ефективності застосування методів психокорекції та загальної психотерапії);
- реабілітація – надання психолого-педагогічної і соціальної допомоги здобувачам, які перебувають у кризовій життєвій ситуації, з метою адаптації їх до умов навчання та соціального середовища;
- профілактика – своєчасне попередження відхилень у психічному та особистісному розвитку, міжособистісних стосунках, запобігання конфліктним ситуаціям в освітньому процесі, попередження наркоманії, алкоголізму, суїцидів, расової і соціальної нетерпимості, аморального способу життя та ін.;
- психологічна просвіта – підвищення психологічної культури всіх учасників освітнього процесу – здобувачів вищої освіти, викладачів, співробітників.

7.3. Виховання студентської молоді здійснюють відповідно до принципів науковості, системності, наступності, природовідповідності та зв'язку з реальним життям.

## 8. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

8.1. Положення про порядок і процедури вирішення конфліктних ситуацій у Державному університеті економіки і технологій є локальним нормативно-правовим актом, що знаходиться у вільному доступі для здобувачів вищої освіти, співробітників Університету та усіх зацікавлених осіб.

8.2. Положення затверджується рішенням Вченої ради Університету та вводиться в дію наказом ректора Університету.

8.3. Зміни та доповнення до Положення можуть бути внесені за рішенням Вченої ради Університету.

ПОГОДЖЕНО: на засіданні науково-методичної ради 19.05.2021 року (протокол № 7)

Голова науково-методичної ради,

В.о. проректора з науково-педагогічної роботи, навчальної роботи та міжнародних зв'язків

 С. ГУШКО

В.о. проректора з науково-педагогічної та виховної роботи

 В. ОРЛОВ

Начальник юридичного відділу

О. СЛІСАРЕНКО