

**ЗАКАРПАТСЬКИЙ УГОРСЬКИЙ ІНСТИТУТ ІМЕНІ ФЕРЕНЦА РАКОЦІ ІІ
II. RÁKÓCZI FERENC KÁRPÁTALJAI MAGYAR FŐISKOLA**

Затверджено Вченою радою ЗУІ
Протокол № 2 від «30» березня 2021 р.
Голова Вченої ради ЗУІ




С.С. Черничко

ПОЛОЖЕННЯ

**про порядок врегулювання конфліктів та спорів (суперечок) у
діяльності співробітників та здобувачів освіти Закарпатського угорського
інституту імені Ф.Ракоці ІІ**

Берегове-2021

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення розроблене відповідно до вимог Законів України «Про вищу освіту», «Про освіту», «Про запобігання корупції», «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків» та інших актів чинного законодавства України.

1.2. У своїй діяльності Закарпатський угорський інститут імені Ференца Ракоці II (далі – ЗУІ, Інститут) дотримується законодавства України у сфері виявлення, протидії та запобігання корупції, забезпечення гендерної рівності, протидії дискримінації та сексуальним домаганням. ЗУІ рішуче засуджує корупцію, дискримінацію, сексуальні домагання на робочому місці та в освітньому процесі, і зобов'язується сприяти протидії цим явищам.

1.3. Розгляд звернень, скарг і заяв, що надходять до ЗУІ, відбувається у відповідності до вимог до Законів України «Про доступ до публічної інформації», «Про звернення громадян» шляхом особистого прийому громадян керівництвом ЗУІ у встановлені дні та години відповідно до графіку прийому, який розміщується на офіційному веб-сайті Інституту. Про результати розгляду скарг і звернень громадянина повідомляється письмово або усно, за його бажанням.

1.4. Основні терміни та їх поняття:

конфлікт — зіткнення протилежних інтересів і поглядів, напруження і крайне загострення суперечностей, що призводить до активних дій, ускладнень, боротьби, що супроводжуються складними колізіями; ситуація, в якій кожна зі сторін намагається зайняти позицію несумісну з інтересами іншої сторони;

конфліктна ситуація – ситуація, що фіксує виникнення реальної суперечності, пов'язаної з сексуальними домаганнями, дискримінацією та корупцією, потребах і соціальних очікуваннях викладачів, здобувачів вищої освіти, або ситуація, що становить перекоду 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;

корупційне правопорушення – діяння, що містить ознаки корупції, вчинене особою, зазначеною у частині 1 статті 3 Закону України «Про запобігання корупції», за яке законом встановлено кримінальну, адміністративну, дисциплінарну та/або цивільно-правову відповідальність;

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 стала причиною протиборотства сторін (проблема влади, взаємин, першості, конкуренції, психологічної сумісності тощо);

корупція – використання особою, зазначеною у частині 1 статті 3 Закону України «Про запобігання корупції», наданих їй службових повноважень чи пов'язаних з ними можливостей з метою одержання неправомірної вигоди або прийняття такої вигоди чи прийняття обіцянки/пропозиції такої вигоди для себе чи інших осіб або відповідно обіцянка/пропозиція чи надання неправомірної вигоди особі, зазначеній у частині 1

статті 3 Закону України «Про запобігання корупції», або на її вимогу іншим фізичним чи юридичним особам з метою схилити цю особу до протиправного використання наданих їй службових повноважень чи пов'язаних з ними можливостей;

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, 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 обгрунтовану 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.

1.5. Адміністрація та керівництво структурних підрозділів Інституту зобов'язані проводити внутрішні інформаційні та просвітницькі кампанії, спрямовані на підвищення рівня обізнаності трудового колективу та студентства щодо попередження конфліктних ситуацій, включаючи пов'язаних із сексуальними домаганнями, дискримінацією та корупцією.

1.6. Дане Положення застосовується під час працевлаштування, трудових відносин, оплати праці, освітнього процесу в ЗУІ та має за мету врегулювання та вирішення конфліктних ситуацій, засвоєння працівниками та здобувачами освіти моделей поведінки у конфлікті, правил організації безконфліктної взаємодії тощо.

1.7. Положення регламентує застосування заходів щодо виявлення та попередження конфліктних ситуацій, алгоритм дій у зв'язку із встановленням конфліктних ситуацій та способи їх врегулювання.

1.8. Конфліктні ситуації у закладі вищої освіти потенційно можуть виникнути між:

- здобувачами освіти та адміністрацією;
- здобувачами освіти й викладачами як стороною, що дає завдання, контролює їх виконання;
- трудовим колективом й адміністрацією;
- трудовим колективом і організацією захисту інтересів трудового колективу;
- адміністрацією і організацією захисту інтересів трудового колективу;
- здобувачами освіти;
- працівниками;
- працівниками і керівниками структурних підрозділів тощо.

2. ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТНИМ СИТУАЦІЯМ

2.1. З метою попередження конфліктних ситуацій, запобігання дискримінації та сексуальним домаганням, в ЗУІ 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.

2.2. Задля запобігання виникненню конфліктних ситуацій у власних онлайн і друкованих матеріалах, а також публічних висловлюваннях працівників Інституту:

- 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.

2.3. Здобувачі освіти, керівники ЗУІ та працівники всіх його структурних підрозділів повинні дотримуватися у своїй діяльності, публічних висловлюваннях та підготовлених матеріалах засад запобігання та протидії корупції, недискримінації, зокрема гендерної.

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

3. СИСТЕМА ЗАПОБІГАННЯ, ВИЯВЛЕННЯ ТА ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ В ЗУІ

3.1. Шляхи попередження конфліктних ситуацій:

- планування соціального розвитку колективу: створення належних умов праці, можливості підвищення кваліфікації, умов для кар'єрного зростання, організація відпочинку, в тому числі тимблдінгових заходів;
- відкритість діяльності ЗУІ, постійне інформування працівників про результати і цілі діяльності Інституту; гласність, доведення першочергових та стратегічних завдань до розуміння кожним членом колективу, визначення пріоритетів розвитку як усього колективу ЗУІ, так і окремих його членів;
- демократичність при прийнятті тих чи інших рішень, що стосуються всіх або окремих членів колективу;
- розробка чітких посадових інструкцій (контрактів), які виключають плутанину і безвідповідальність;
- довіра у взаємовідносинах здобувачів освіти, працівників, членів колективу та 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 освіти та працівників ЗУІ;
- дотримання принципу соціальної справедливості в будь-яких рішеннях, що стосуються інтересів колективу й особистості;
- формування у працівників та здобувачів освіти ЗУІ високої психолого-педагогічної культури спілкування;
- пріоритетність інтересів здобувачів освіти, дотримання вимог студентоцентрованого навчання і виховання.

3.2. Важливою умовою запобігання конфліктним ситуаціям у соціально-педагогічному процесі в ЗУІ є відмова від авторитарної системи управління педагогічним процесом, конфліктологічна поінформованість суб'єктів навчального процесу ЗУІ, а також формування їхньої культури спілкування.

3.3. Тактики, щодо запобігання появі конфліктних ситуацій на лінії «викладач-здобувач вищої (фахової передвищої) освіти»:

- прогнозування (чим більш глибока, достовірна, різнобічна прогнозувальна діяльність суб'єктів педагогічного процесу, тим більш результативною є стратегія запобігання);
- підтримка (використання превентивних дій, зокрема, допомоги, емпатійного вислухання, співучасті у спілкуванні);
- аутотренінг (управління емоціями, зняття напруження, тривожності, саморегуляція, самоспрямування, самонавіювання);
- стимулювання (збудження прагнення до пошуку, дій).

3.4. Основні напрямки з попередження конфліктної ситуації:

- створення об'єктивних умов, що перешкоджають виникненню і деструктивному розвитку передконфліктних ситуацій;
- оптимізація організаційно-управлінських умов створення й функціонування організацій;
- усунення соціально-психологічних причин конфліктних ситуацій;
- нейтралізація особистісних причин виникнення конфліктних ситуацій.

4. ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ ТА ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНОЇ СИТУАЦІЇ

4.1. Обов'язки працівників ЗУІ стосовно конфліктних ситуацій:

- інформування (проведення бесід, психологічних тренінгів щодо запобігання, виявлення та врегулювання конфліктних ситуацій);
- запобігання (керівникам структурних підрозділів попереджати виникнення конфліктних ситуацій, своєчасно виявляти їх та інформувати ректорат ЗУІ);
- урегулювання (створення наказом ректора ЗУІ тимчасових спеціальних комісій із залученням психолога, юриста та представників виборних органів, які зобов'язані в 10-денний термін вивчити питання та підготувати висновки, запропонувати проекти рішень);
- утримання від будь-яких дій, рішень та публічних оціночних висловлювань до часу оприлюднення висновків спеціальної комісії щодо врегулювання конфліктної ситуації в Інституті.

4.2. Методи реагування на конфліктні ситуації керівником структурного підрозділу ЗУІ:

- бесіда з конфліктуючими сторонами з метою визначення причин та сутності конфліктної ситуації;
- ініціювання перед ректоратом ЗУІ створення тимчасової спеціальної комісії щодо врегулювання конфліктної ситуації в Інституті;
- інформування органів Національної поліції у випадку спірної ситуації або у випадку трактування однією з конфліктуючих сторін конфліктної ситуації як кримінальної;
- інформування учасників конфліктної ситуації про висновки тимчасової спеціальної комісії та запропоновані проекти рішень;
- контроль за дотриманням запропонованих висновків та рішень тимчасової спеціальної комісії.

4.3. Технологія врегулювання конфліктних ситуацій в ЗУІ:

- інформаційна (ліквідація дефіциту інформації щодо конфліктної ситуації, вилучення з інформаційного поля помилкової, перекрученої інформації, усунення чуток і т.п.);
- комунікативна (організація спілкування між суб'єктами конфліктної взаємодії та їх прихильниками, забезпечення ефективного спілкування тощо);
- соціально-психологічна (робота з неформальними лідерами та мікрогрупами, зниження соціальної напруги та зміцнення соціально-психологічного клімату в колективі);
- організаційна (вирішення кадрових питань, використання методів заохочення та покарання, зміна умов взаємодії).

4.4. Способи вирішення конфліктних ситуацій:

- адміністративний (попередження, догана, звільнення, рішення суду і т.п.) – згідно з Конституцією України, Кодексом законів про працю, Законом України «Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)», правилами внутрішнього трудового розпорядку ЗУІ;
- педагогічний (бесіда, переконання, прохання, роз'яснення, надання психологічної допомоги тощо).

5. ВИРІШЕННЯ ТА РОЗВ'ЯЗАННЯ КОНФЛІКТНОЇ СИТУАЦІЇ

5.1. Основні стратегії розв'язання конфліктної ситуації:

- компроміс;
- співробітництво;
- уникання;
- пристосування.

5.2. Шляхи вирішення конфліктних ситуацій:

- самостійно опонентами;
- за участю третіх осіб;
- переговори.

5.3. Засобами розв'язання конфлікту є :

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

6. КОМІСІЯ З ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

6.1. Комісія з врегулювання конфліктних ситуацій (далі – Комісія) є постійно діючим робочим органом Інституту, який відповідає за поширення інформації про політику та процедури врегулювання конфліктних ситуацій в ЗУІ, надає інформаційну та консультативну підтримку керівництву структурних підрозділів щодо попередження конфліктних ситуацій, отримує і розглядає скарги у випадках виникнення конфліктних ситуацій в ЗУІ.

6.1.1. До складу Комісії входять проректори з науково-педагогічної роботи, з господарської роботи, начальник відділу кадрів, юрист, завідувачі кафедр, директор Фахового коледжу, завідувач відділу моніторингу внутрішнього забезпечення якості освіти, представники органів студентського самоврядування. Склад Комісії затверджується ректором ЗУІ раз на рік – у січні місяці поточного року.

6.1.2. Склад Комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації формується ректором і складається не менше як із трьох членів Комісії, затверджених до її складу на відповідний календарний рік. У разі необхідності до складу комісії для розгляду конкретної конфліктної ситуації можуть залучатися керівники інших структурних підрозділів ЗУІ, відмінних від вказаних у п.6.1.1.

6.1.3. Комісія зобов'язана у своїй роботі дотримуватися засад поваги до приватного життя та захисту персональних даних. У разі необхідності, Комісія надає консультативну підтримку здобувачам вищої освіти та структурним підрозділам ЗУІ.

2. Подання скарги у випадку виникнення конфліктної ситуації:

6.2.1. Якщо працівник/здобувач вищої (фахової передвищої) освіти Інституту вважають, що щодо них в ЗУІ було порушено їхні права, він (вона) можуть подати скаргу до Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій. Також задля дотримання власних прав особі, яка вважає, що щодо неї мають місце сексуальні домагання та (або) дискримінація, та (або) корупційні діяння, та (або) інші протиправні дії, рекомендується безпосередньо та невідкладно повідомити особу, яка вчиняє відповідні дії, про необхідність їх негайного припинення.

6.2.2. Скарга подається до Комісії у письмовій формі (в паперовому вигляді) і повинна містити опис порушення права особи, конкретизації моменту (часу), коли відбулося порушення, факти й можливі докази, що підтверджують скаргу. Скарга може бути подана протягом 30 днів із дня вчинення діяння або з дня, коли скаржнику повинно було стати відомо про його вчинення.

6.2.3. Скарга може бути надіслана на електронну поштову скриньку ректора ЗУІ, проректора з науково-педагогічної роботи або поміщена до спеціальної скриньки для анонімного подання письмових скарг. Отримані скарги протягом двох робочих днів передаються до Комісії – голові комісії.

6.3. Розгляд скарги щодо конфліктної ситуації

6.3.1. Після отримання скарги Комісією та проведеної консультації з представником Комісії, скаржник/скаржниця може обрати наступні способи врегулювання конфліктної ситуації:

- 1) неформальна процедура;
- 2) формальна процедура.

6.3.2. Неформальна процедура. Після реєстрації скарги (заяви про конфліктну ситуацію), Комісія отримує в разі необхідності в письмовій чи усній формі від скаржника/скаржниці уточнюючі та додаткові деталі, пов'язані з конфліктною

ситуацією, зокрема дата, місце, час, особи, залучені до ситуації, свідки тощо та призначає дату проведення спільної зустрічі зі сторонами конфлікту, який не може перевищувати 10 календарних днів з моменту отримання скарги.

6.3.3. У визначену дату Комісія проводить зустріч зі скаржником/скаржницею, відповідачем/відповідачкою (потенційним порушником/порушницею). Комісія вивчає скаргу, надає консультації обом сторонам, пропонує способи вирішення ситуації, що виникла у зв'язку з конфліктною ситуацією (які не передбачають прийняття адміністративних/дисциплінарних рішень керівництва ЗУІ).

6.3.4. У разі досягнення спільного рішення неформальна процедура завершується. На вимогу сторін конфлікту спільне рішення оформлюється у письмовій формі. Примірник такого спільного рішення повинен зберігатися в Комісії протягом 5 (п'яти) років.

6.3.5. Формальна процедура.

Формальний шлях реагування на конфліктну ситуацію здійснюється в 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.

6.3.6. Комісія в межах формальної процедури після отримання та реєстрації скарги обов'язково інформує керівництво ЗУІ. Протягом 10 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 уточнюючі та додаткові деталі, пов'язані із конфліктною ситуацією, зокрема дата, місце, час, особи, залучені до ситуації, свідки тощо. Комісія призначає дату (дати) проведення засідання (засідань) за участі сторін конфлікту, який не може перевищувати 30 календарних днів з моменту отримання скарги.

6.3.7. 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 працівників ЗУІ, які є незацікавленими особами у ситуації, що розглядається.

6.3.8. У разі, якщо конфліктна ситуація стосується неповнолітньої особи, Комісія обов'язково проводить зустріч (зустрічі) з батьками (законними представниками) неповнолітньої особи та запрошує їх на засідання. Про проведення формальної процедури обов'язково інформують ректора ЗУІ.

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

6.3.10. На підставі рішення Комісії ректор та/або президент ЗУІ приймає (приймають) відповідні рішення, передбачені та дозволені законодавством, зокрема: винесення догани або звільнення працівника, відрахування здобувача освіти тощо.

6.3.11. Примірник рішення та матеріали формальної процедури повинні зберігатися в Комісії протягом 5 (п'яти) років.

7. ЗАКЛЮЧНІ ПОЛОЖЕННЯ

7.1. Це Положення затверджується рішенням Вченої ради ЗУІ та вводиться в дію наказом ректора ЗУІ.

7.2. Зміни та доповнення до Положення вносяться за рішенням Вченої ради ЗУІ шляхом прийняття нового тексту Положення та вводяться в дію наказом ректора ЗУІ.