

Міністерство освіти і науки України  
Український державний університет  
імені Михайла Драгоманова

**ЗАТВЕРДЖЕНО**

на засіданні Вченої ради  
УДУ імені Михайла Драгоманова  
«09» березня 2023 р.,

протокол № 3

Голова Вченої ради, ректор,  
академік В.П. Андрущенко



**Положення**  
про врегулювання конфліктів в УДУ імені Михайла  
Драгоманова

Київ - 2023

## 1. Вступна частина

1.1. Положення про врегулювання конфліктів в Українському державному університеті імені Михайла Драгоманова (далі – Положення) визначає порядок виявлення, врегулювання та запобігання конфліктам (спорам), що виникають у процесі освітньої діяльності в Українському державному університеті імені Михайла Драгоманова (далі – Університет), а також спрямоване на забезпечення прав усіх учасників освітнього процесу.

1.2. Положення розроблено відповідно до вимог Конституції України, Законів України «Про освіту», «Про вищу освіту», «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків», Статуту Університету, Положення про органи студентського самоврядування в Національному педагогічному університеті імені М. П. Драгоманова.

1.3. Запобігання та врегулювання конфлікту інтересів у порядку, визначеному Законом України «Про запобігання корупції», вирішуються відповідно до Методичних рекомендацій щодо запобігання і врегулювання конфлікту інтересів, затверджених рішенням Національного агентства з питань запобігання корупції від 29.09.2017 р. № 839 та Положення про порядок запобігання і врегулювання потенційного та реального конфлікту інтересів в діяльності посадових осіб УДУ імені Михайла Драгоманова, затвердженому на засіданні Вченої ради 24.09.2020 р. (протокол № 2).

Трудові спори вирішуються в порядку, визначеному Кодексом законів про працю України.

1.4. Для реалізації цілей цього Положення використовуються наступні терміни:  
- **конфлікт** (від лат. conflictus – зіткнення) – найвищий ступінь розвитку протиріч у системі відносин людей, соціальних груп, інституцій, суспільства в цілому, що виникають у процесі спілкування, спільної діяльності через непорозуміння або протилежність інтересів, характеризується протиборством і спрямований на усунення цих протиріч.

- **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 (далі – певні ознаки), зазнає обмеження у визнанні, реалізації або користуванні правами і свободами в будь-якій формі, встановленій чинним законодавством, 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;

- **мобінг** – будь-яка форма гоніння, переслідування на робочому місці; вороже, неетичне ставлення однієї людини або групи людей, яке прямо спрямоване і систематично повторюється по відношенню головним чином до однієї особи,

на якій дане переслідування відбивається негативно. Регулярні випадки негідних чи неприязельських дій по відношенню до деяких працівників, що принижують їх честь і гідність;

- **ейджизм** (англ. ageism, від слова age – вік) – створення стереотипів та дискримінація окремих осіб чи групи осіб за віковою ознакою;

- **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;

- **сексуальні домагання** – будь-яка форма небажаної вербальної, невербальної чи фізичної поведінки сексуального характеру, мета або наслідок якої – порушення гідності особи, зокрема шляхом створення загрозливого, ворожого, принизливого або образливого середовища;

- **мотиви конфлікту** – внутрішні спонукальні сили, що підштовхують суб'єктів соціальної взаємодії до конфлікту. Мотиви виявляються у формі потреб, інтересів, цілей, переконань;

- **конфліктна поведінка** – стиль поведінки суб'єктів соціальної взаємодії (агресія (фізична, вербальна, непрямая), роздратування, негативізм, образа тощо), який детермінує виникнення та розвиток конфлікту;

- **конфліктогени** – слова, дії (чи бездіяльність), що можуть призвести до конфлікту;

- **інцидент** – дії сторін, що характеризуються безкомпромісністю суджень і вчинків та спрямовані на обов'язкове заволодіння об'єктом загостреного зустрічного інтересу;

- **позиції сторін-конфліктерів** – це те, про що заявляють вони один одному в ході конфлікту чи в переговорному процесі.

#### 1.5. Основними структурними елементами конфлікту є:

- **сторони (суб'єкти) конфлікту** – суб'єкти соціальної взаємодії, інтереси яких безпосередньо порушено, які по-різному оцінюють сутність і походження одних і тих же подій або явищ, що пов'язані з діяльністю протилежної сторони, або особи, які явно (неявно) підтримують конфліктерів;

- **конфліктна ситуація** – ситуація взаємодії суб'єктів, що мають несумісні цілі або способи досягнення цих цілей, ситуація протиборства;

- **предмет конфліктної ситуації** – об'єктивно наявна чи уявна проблема, що служить причиною протиборства між сторонами (проблема влади, взаємин, першості співробітників, їхньої сумісності тощо), суперечність, яка є причиною виникання конфлікту.

#### 1.6. Ознаками конфлікту є:

- наявність ситуації, що сприймається учасниками як конфліктна;

- неподільність об'єкта конфлікту, тобто об'єкт конфлікту не може бути поділено між учасниками конфліктної взаємодії;

- бажання учасників продовжити конфліктну взаємодію для досягнення своїх цілей, а не для виходу із ситуації, що склалася.

*Причинами виникнення конфлікту та конфліктних форм поведінки є наявність у суб'єктів соціальної, соціально-економічної взаємодії протилежно*

спрямованих мотивів і суджень, а також стан протиборства між ними.

Розрізняють *об'єктивні та суб'єктивні* причини виникнення конфлікту:

- *до об'єктивних причин належать* умови перебігу конфлікту, тобто макро- й мікросередовище, у якому виникає конфлікт, соціально-психологічне середовище, найближче оточення особи, соціальні групи, представником яких вона є тощо.

- *суб'єктивні причини конфліктів* в основному пов'язані з тими індивідуально-психологічними особливостями опонентів, які спричиняють саме конфліктний, а не інший спосіб вирішення об'єктивної суперечності, що утворилася. Практично в будь-якій передконфліктній ситуації у суб'єктів соціальної взаємодії є можливість вибору конфліктного чи неконфліктного способу її вирішення. Причини, що зумовлюють вибір конфліктного способу вирішення суперечності, мають переважно суб'єктивний характер.

*Суб'єктивними причинами виникнення конфліктів* є здебільшого такі: негативний соціально-психологічний клімат у колективі, невідповідність офіційної та неофіційної структур колективу (протистояння між керівником і неформальним лідером, ворожнеча між окремими неформальними групами), негативні риси характеру та деякі особливості особистості (егоїзм, неналежні самовладання та витримка, завищена самооцінка та рівень прагнень, висока тривожність), наявність особистісних психологічних комплексів тощо.

1.7. Конфлікти в Університеті можуть виникати між учасниками освітнього процесу (науковими, науково-педагогічними та педагогічними працівниками, здобувачами вищої освіти та іншими особами, працівниками та адміністрацією Університету).

Адміністрація та науково-педагогічні працівники Університету виступають проти будь-яких проявів дискримінації, утисків, булінгу, мобінгу, сексуальних домагань, корупційних дій, конфлікту інтересів тощо, що можуть бути предметом конфліктної ситуації в освітньому процесі, та спрямовують зусилля на упередження й запобігання виникненню конфліктних ситуацій, їх причин і безпосередньо конфліктів.

Усі учасники освітнього процесу та працівники Університету мають дотримуватися таких основних принципів та цінностей: дотримання законів, академічної свободи, відповідальності, моральності, доброчесності, поваги до людської гідності, свободи та ін.

1.8. Для моніторингу за ситуацією щодо конфліктних ситуацій в Університеті Центр моніторингу якості освіти проводить систематичні (не рідше ніж раз на рік) опитування учасників освітнього процесу та працівників.

## **2. Процедури врегулювання конфліктів**

2.1. Кожен учасник освітнього процесу, який вважає, що в Університеті було порушено його права, може подати заяву/скаргу про конфліктну ситуацію. Заява/скарга подається на ім'я ректора відповідно до Закону України «Про звернення громадян» (в паперовому вигляді або в електронному – на пошту: [rector@npu.edu.ua](mailto:rector@npu.edu.ua)). При цьому заява/скарга повинна містити суть порушених прав особи, зазначення часу, коли відбулося порушення, факти, можливі докази, що підтверджують порушення, ПІБ скаржника, його посаду, контактний номер телефону, поштову адресу, електронну адресу або інші

можливі засоби зв'язку.

2.2. Заяви/скарги, оформлені з порушенням вимог Закону України «Про звернення громадян» та п. 2.1. цього Положення, не розглядаються.

2.3. Заяву/скаргу може бути подано протягом 30 днів з дня виявлення діяння або з дня, коли повинно було стати відомо про його вчинення.

2.4. Після отримання та реєстрації заяви/скарги наказом ректора створюється Комісія для вирішення конкретної конфліктної ситуації відповідно до вимог цього Положення. Комісія зобов'язана у своїй роботі дотримуватись вимог нормативно-правових актів та засад поваги до приватного життя і захисту персональних даних.

2.5. Склад Комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації складається не менш як з трьох осіб, одну з яких призначають головою. До Складу Комісії обов'язково залучають представників органів студентського самоврядування Університету.

2.6. Засідання Комісії з врегулювання конкретної конфліктної ситуації проводить її голова або, за його дорученням, один з членів Комісії.

2.7. Отримавши заяву/скаргу, Комісія проводить консультацію з заявником/скаржником, після чого голова повинен обрати процедуру та спосіб врегулювання конфліктної ситуації.

2.8. При врегулюванні конфліктної ситуації Комісія отримує від скаржника в письмовій формі пояснення, а також необхідні довідки, накази, інші документи та призначає дату проведення спільної зустрічі зі сторонами конфлікту у термін, який не перевищує 10 календарних днів з дати отримання заяви/скарги, про що повідомляє сторонам.

2.9. 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.

У разі, якщо конфліктна ситуація стосується неповнолітньої особи, Комісія обов'язково проводить зустріч з батьками (законними представниками) неповнолітньої особи і запрошує їх на засідання.

2.10. Протягом 30 календарних днів від дня створення Комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації її члени проводять засідання, на яке запрошують скаржника, потенційного порушника, інших осіб, які можуть надати необхідну інформацію. У разі відсутності однієї зі сторін без поважної причини зустріч проводиться без неї.

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.

2.11. Комісія при вирішенні конкретної конфліктної ситуації аналізує зібранні документи та докази, надає консультації обом сторонам конфлікту, пропонує способи вирішення ситуації, які не передбачають прийняття дисциплінарних рішень ректором Університету.

2.12. За результатами врегулювання конфліктної ситуації спільне рішення оформлюють в письмовій формі, яке підписують всі члени Комісії, кожна зі сторін отримує примірник рішення.

2.13. Примірник рішення та матеріали процедури вирішення конфлікту

зберігаються в канцелярії Університету.

2.14. Застосування вимог цього Положення не виключає можливості застосування норм чинного законодавства України щодо захисту особою своїх прав.

### **3. Особливості вирішення конфліктних ситуацій щодо протидії дискримінації, сексуальних домагань та регулювання конфліктів у міжособистісних стосунках суб'єктів освітнього середовища**

3.1. Будь-які прояви дискримінації, утиску та сексуального домагання є неприпустимими в освітньому середовищі Університету.

3.2. У разі отримання даних щодо випадків дискримінації, утиску або сексуального домагання в Університеті здобувач вищої освіти або працівник Університету має можливість звернутись з метою вирішення ситуації до ректора Університету або одного з проректорів.

Здобувач вищої освіти або працівник Університету має право звернутись з цих питань безпосередньо до правоохоронних органів, суду та інших уповноважених органів.

3.3. Порядок розгляду таких звернень:

- ректор Університету створює Комісію з розгляду звернення, склад якої формується залежно від конкретної ситуації;

- Комісія приймає рішення щодо заходів з приводу отриманого звернення протягом десяти робочих днів з моменту його отримання;

- у разі отримання даних, що підтверджують випадок дискримінації, утиску або сексуального домагання, Комісія приймає відповідне рішення та надає пропозиції ректорові Університету і за необхідності сприяє передачі матеріалів до правоохоронних органів.

3.4. Для отримання допомоги у вирішенні цих конфліктів здобувач вищої освіти або працівник може подати звернення до голови Первинної профспілкової організації, голови Студентського парламенту, декана факультету/директора інституту, керівника структурного підрозділу або ректора Університету.

3.5. Керівник структурного підрозділу або ректор Університету вживає заходів щодо вирішення конфлікту особисто або за своїм рішенням призначає особу, відповідальну за аналіз конфліктної ситуації серед працівників Університету, які пройшли конфліктологічну підготовку (мають психологічну або педагогічну освіту тощо).

### **4. Вирішення конфліктних ситуацій в освітньому процесі**

4.1. Порядок вирішення конфліктних ситуацій, пов'язаних з оцінюванням знань та навчальних досягнень здобувачів вищої освіти, передбачає створення за письмовим розпорядженням декана факультету/директора інституту на період проведення підсумкового семестрового контролю Апеляційної комісії у складі: декана факультету, заступника декана з навчальної роботи, завідувача кафедри, голови профбюро, голови студентського парламенту факультету. Ця Комісія розглядає звернення (скарги) здобувача вищої освіти щодо результатів підсумкового семестрового

контролю знань здобувачів вищої освіти.

Апеляційна комісія дотримується принципів доброчесності, відповідальності, академічної свободи, об'єктивності.

Інші питання роботи Апеляційної комісії регулюється Порядком організації і проведення контролю та оцінювання знань здобувачів освіти Українського державного університету імені Михайла Драгоманова.

4.1.2. Результати розгляду звернення (скарги) здобувачеві вищої освіти повідомляють відразу після прийняття рішення, про що підписується відповідний протокол.

4.2. Здобувачі вищої освіти Університету мають можливість ініціювати за об'єктивними причинами зміну викладача навчальної дисципліни, зокрема через незадоволення процесом та результатом викладання навчальної дисципліни або особистої неприязні у стосунках з викладачем.

Таке звернення має бути ухвалене на зборах академічної групи за підтримки щонайменше двох третин від повного складу студентів групи та підтримане завідувачем кафедри, деканом факультету/директором інституту.

4.3. Для розгляду такого звернення ректор Університету за необхідності створює Комісію з розгляду цього звернення, склад якої формується залежно від конкретної ситуації.

4.4. Комісія ухвалює рішення за результатами розгляду звернення протягом десяти робочих днів з моменту отримання.

## **5. Заходи з профілактики конфліктних ситуацій в Університеті**

5.1. Попередження конфлікту має на меті завчасно виявити передумови його виникнення та усунути причину. Дієвими заходами попередження конфліктів в Університеті є, зокрема, такі:

1) створення загальної доброзичливої атмосфери в освітній, службовій та адміністративній діяльності;

2) дотримання професійної етики та моралі під час виконання професійних обов'язків, що є гарантією доброзичливих стосунків як між колегами, так і з адміністрацією Університету, іншими учасниками освітнього процесу;

3) підвищення й зміцнення соціального статусу та авторитету освіти та освітян серед населення, формування позитивної громадської думки щодо освітньої діяльності та учасників освітнього процесу;

4) створення в колективі сприятливої атмосфери трудової діяльності, гармонійних взаємин, вжиття заходів щодо збереження в Університеті професійних кадрів, зменшення плинності кадрів;

5) організація правильного сприйняття і розуміння усіма членами колективу професійних завдань, які перед ними постають, за рахунок індивідуального та диференційованого підходу в організації роботи;

6) формування необхідних ділових якостей та професійної компетентності працівників;

7) формування у працівників психологічної стійкості щодо негативного впливу осіб з антисуспільною поведінкою, нейтралізація умов, які сприяють професійній деформації кадрів;

8) проведення роз'яснювальної роботи щодо необхідності дотримання етичних норм у міжособистісному спілкуванні між колегами та студентами.

5.2. Для запобігання конфліктів в освітній діяльності необхідно проведення постійної роботи щодо поваги до законів та їх виконання, дотримання внутрішніх нормативних положень і наказів, вимог етики ділового спілкування та культури соціальної взаємодії між працівниками та усіма учасниками освітнього процесу в Університеті.

5.3. Керівники структурних підрозділів Університету повинні спрямовувати свої зусилля на те, щоб дотримання вимог корпоративної культури стало нормою поведінки для усіх членів трудового колективу, а також бути зразком у цьому для своїх колег та здобувачів вищої освіти.

## **6. Прикінцеві положення**

6.1. Положення про врегулювання конфліктів в Університеті є локальним нормативно-правовим актом, що знаходиться у вільному доступі для здобувачів вищої освіти, працівників Університету, інших зацікавлених осіб.

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

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