

МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
ДНІПРОВСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ УНІВЕРСИТЕТ  
ІМЕНІ ОЛЕСЯ ГОНЧАРА

ЗАТВЕРДЖЕНО:

Рішення вченої ради  
Дніпровського національного  
університету імені Олесь Гончара  
від «22» жовтня 2020 р.  
протокол № 3

ВВЕДЕНО В ДІЮ:

Наказ Дніпровського  
національного університету імені  
Олесь Гончара  
від «29» жовтня 2020 р. № 245

**ПОЛОЖЕННЯ**  
**про порядок врегулювання конфліктних ситуацій у**  
**Дніпровському національному університеті імені Олесь Гончара**

Дніпро

2020

## I. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. «Положення про порядок врегулювання конфліктних ситуацій у Дніпровському національному університеті імені Олеся Гончара» (далі - Положення) регламентує застосування заходів щодо виявлення та попередження конфліктних ситуацій, алгоритм дій у зв'язку із встановленням конфліктних ситуацій та способи їх врегулювання.

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

1.3. 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 студентами моделей поведінки у конфлікті, правил організації безконфліктної взаємодії.

1.4. У цьому Положенні терміни вживаються в такому значенні:

**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 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;

**Дискримінація** - ситуація, за якої особа або група осіб за 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, крім випадків, коли таке обмеження має правомірну, об'єктивно обґрунтовану мету, способи досягнення якої є належними та необхідними;

**Конфлікт/спір** - розбіжності, протилежність інтересів сторін, відмінна позиція двох або більше суб'єктів правовідносин, у зв'язку з якими одній зі сторін чи обом сторонам може бути завдано моральної та/або матеріальної шкоди.

**Конфліктна ситуація** – це накопичені протиріччя, пов'язані з діяльністю суб'єктів соціальної взаємодії, що об'єктивно створюють підґрунтя для реального протиборства між ними. Конфліктна ситуація є основною умовою виникнення конфлікту на підставі порушення балансу інтересів учасників взаємодії.

**Непряма дискримінація** - ситуація, за якої внаслідок реалізації чи застосування формально нейтральних правових норм, критеріїв оцінки, правил, вимог чи практики для особи та/або групи осіб за їх певними ознаками виникають менш сприятливі умови або становище порівняно з іншими особами та/або групами осіб, крім випадків, коли їх реалізація чи застосування має правомірну, об'єктивно обґрунтовану мету, способи досягнення якої є належними та необхідними;

**Позитивні дії** - спеціальні тимчасові заходи, що мають правомірну, об'єктивно обґрунтовану мету, спрямовану на усунення юридичної чи фактичної нерівності у можливостях для особи та/або групи осіб реалізовувати на рівних підставах права і свободи, надані їм Конституцією і законами України;

**Пряма дискримінація** - ситуація, за якої з особою та/або групою осіб за їх певними ознаками поводяться менш прихильно, ніж з іншою особою та/або групою осіб в аналогічній ситуації, крім випадків, коли таке поводження має правомірну, об'єктивно обґрунтовану мету, способи досягнення якої є належними та необхідними;

**Сексуальні домагання** - дії сексуального характеру, виражені словесно (погрози, залякування, непристойні зауваження, пропозиції, жарти) або фізично (жести, доторкання, поплескування тощо), що принижують чи ображають осіб, які перебувають у відносинах трудового, службового, матеріального чи іншого підпорядкування;

**Утиск** - небажана для особи 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.

## **II. ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ПОЛІТИКИ ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТНИМ СИТУАЦІЯМ**

2.1. У своїй діяльності Дніпровський національний університет імені Олеся Гончара (далі – Університет) дотримується законодавства України в сфері виявлення, протидії та запобігання корупції, забезпечення гендерної рівності, протидії булінгу, дискримінації та сексуальним домаганням. Університет засуджує корупцію, булінг, дискримінацію, сексуальні домагання на робочому місці або в освітньому процесі та зобов'язується протидіяти цим явищам

2.2 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);

- 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;

- утиски.

2.3. 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.

2.4. Студентські організації та структурні підрозділи Університету повинні дотримуватися у своїй діяльності, публічних висловлюваннях (повідомленнях) та публічних матеріалах засад недискримінації, зокрема гендерної, запобігання та протидії корупції, попередження та протидії булінгу.

2.5. Керівництво Університету має право в разі порушення вищезазначених положень щодо запобігання конфліктним ситуаціям вживати заходів, передбачених законодавством України.

### **III. Система запобігання конфліктних ситуацій в Університеті**

3.1. 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 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;
- довіра у взаємовідносинах здобувачів вищої освіти, працівників, членів колективу та підрозділів;
- обґрунтована вимогливість до підлеглих у додержанні ними трудової дисципліни;
- справедлива винагорода за працю (моральне і матеріальне заохочення);
- постійна турбота про задоволення потреб та інтересів здобувачів вищої освіти, докторантів, працівників Університету;
- дотримання принципу соціальної справедливості в будь-яких рішеннях, що стосуються інтересів колективу й особистості;
- формування у працівників та здобувачів освіти Університету високої психолого-педагогічної культури спілкування;
- пріоритетність інтересів здобувачів вищої освіти, дотримання вимог студентоцентрованого навчання і виховання.

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

3.2. Основні напрями з попередження конфліктної ситуації:

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

#### **IV. Алгоритм протидії дискримінації, утискам, сексуальним домаганням та конфліктним ситуаціям**

4.1. Особа, яка зазнає дискримінацію, утиск, сексуальні домагання або спостерігає їх стосовно інших осіб, може:

- у межах Університету скористатись університетською Скринькою довіри (розміщені на кожному факультеті та у кожному гуртожитку) або Телефоном довіри (056) 374-98-39;
- звернутись до адміністрації структурних підрозділів Університету;
- звернутись до керівництва Університету;
- зателефонувати на цілодобовий телефон відділу поліції – 102.

4.2. Співробітники та здобувачі освіти Університету, у разі, коли їм це стало відомо, зобов'язані повідомити про випадки дискримінації, утисків або сексуальних домагань адміністрацію Університету.

У повідомленні про таку подію слід надати наступну інформацію (якщо вона відома):

- 1) ім'я людини, яка, можливо, відчула дискримінацію, утиск чи сексуальні домагання;
- 2) стислий опис ситуації, що склалася;
- 3) ім'я ймовірної відповідальної сторони (якщо відома);
- 4) дата інциденту;
- 5) дата повідомлення;
- 6) кому було адресовано повідомлення;
- 7) місце інциденту;
- 8) час інциденту.

4.3. Якщо працівник або здобувач освіти Університету вважають, що в Університеті було порушено їхні права, така особа може подати скаргу до адміністрації Університету.

Задля дотримання власних прав особі, яка вважає, що щодо неї мають місце сексуальні домагання, та(або) дискримінація, та(або) корупційні діяння, та(або) булінг чи інші протиправні дії, рекомендується безпосередньо та невідкладно повідомити особу, яка вчиняє відповідні дії, про необхідність їх негайного припинення.

4.4. Скарга подається у письмовій формі (в електронному або паперовому вигляді) і повинна містити опис порушення прав особи, зазначення часу, коли відбулося порушення, факти і можливі докази, що підтверджують скаргу. Скарга може бути подана протягом 30 днів із дня вчинення діяння або з дня, коли стало відомо про його вчинення.

4.5. Скарга може бути подана представнику адміністрації Університету (ректору, проректору, керівнику структурного підрозділу) поштою, електронною поштою, під час особистого прийому чи через Скриньки довіри. Посадова особа, яка отримала скаргу, протягом робочого дня передає скаргу ректору Університету.

4.6. Після отримання скарги та її реєстрації у встановленому порядку ректор у триденний строк створює тимчасову комісію з врегулювання конфліктної ситуації (далі – Комісія) і доручає їй здійснити розгляд обставин конфліктної ситуації та провести консультації зі скаржником/скаржницею.

4.7. Склад Комісії та її голова затверджується наказом ректора або службовим розпорядженням. Комісія складається не менше ніж з п'яти осіб. До складу Комісії можуть входити перший проректор (при розгляді конфліктних ситуацій за участю співробітників Університету), проректор з науково-педагогічної роботи (при розгляді конфліктних ситуацій за участю студентів Університету), проректор з наукової роботи (при розгляді конфліктних ситуацій за участю аспірантів/докторантів, наукових співробітників, або у питаннях порушення наукової етики), керівники

структурних підрозділів (декани факультетів, директори інститутів, центрів), уповноважений представник трудового колективу (при розгляді конфліктних ситуацій за участю працівників Університету), начальник юридичного відділу або юрисконсульт, начальник відділу кадрів, представник профспілкового комітету, представники органів студентського самоврядування Університету та структурних підрозділів.

4.8. Діяльність комісії здійснюється на принципах:

- законності;
- верховенства права;
- поваги та дотримання прав і свобод людини;
- неупередженого ставлення до сторін конфлікту;
- відкритості та прозорості;
- конфіденційності та захисту персональних даних;
- невідкладного реагування;
- комплексного підходу до розгляду конкретного випадку;
- нетерпимості до корупції, булінгу, дискримінації, сексуальних домагань тощо та визнання їх суспільної небезпеки.

Комісія у своїй діяльності забезпечує дотримання вимог Законів України "Про інформацію", "Про захист персональних даних".

4.9. Протягом тридцяти днів з дня свого створення Комісія проводить зустрічі зі скаржником/скаржницею, відповідачем/відповідачкою, свідками та іншими особами, які можуть надати необхідну інформацію. У разі необхідності Комісія має право запитувати додаткову інформацію, а також звертатись за консультацією та/або інформацією до осіб, які є незацікавленими особами у ситуації, що розглядається.

4.10. 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.

4.11. Комісія вивчає скаргу, надає консультації обом сторонам, пропонує способи вирішення ситуації, які не передбачають прийняття адміністративних/дисциплінарних рішень керівництва Університету/структурного підрозділу. У разі погодження сторін із запропонованими способами вирішення ситуації та досягнення спільного рішення, воно оформлюється у письмовій формі, підписується сторонами конфлікту та невідкладно подається ректору Університету.

4.12. Якщо спільне рішення не було досягнуто, за результатами роботи, Комісією приймається рішення, яке оформлюється у письмовій формі, підписується всіма членами Комісії та сторонами конфлікту, кожна з яких отримує примірник рішення. Рішення Комісії невідкладно подається ректору Університету.

На підставі рішення Комісії ректор Університету приймає відповідні адміністративні рішення, передбачені та дозволені законодавством (винесення догани, звільнення співробітника, відрахування здобувача тощо).

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

4.14. Розгляд анонімних скарг здійснюється (за дорученням ректора) профільним проректором із залученням керівників відповідних структурних підрозділів. В разі наявності підтверджень фактів, зазначених у анонімній скарзі, для подальшого розгляду конфліктної ситуації також утворюється Комісія.