

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ  
МУКАЧІВСЬКИЙ ДЕРЖАВНИЙ УНІВЕРСИТЕТ**

Ухвалено Вченою радою  
Мукачівського державного університету  
від «10» травня 2022 р.



Введено в дію наказом ректора  
№ 64-ОД від «10» травня 2022 р.

**ПОЛОЖЕННЯ**

**ПРО ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ В  
МУКАЧІВСЬКОМУ ДЕРЖАВНОМУ УНІВЕРСИТЕТІ**

## 1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про врегулювання конфліктних ситуацій у Мукачівському державному університеті (далі – Положення) має на меті вирішення конфліктних ситуацій та визначає порядок виявлення, врегулювання та запобігання конфліктам (спорам), що виникають у процесі освітньої діяльності в Мукачівському державному університеті (далі – Університет), а також спрямоване на забезпечення прав усіх учасників освітнього процесу.

1.2. У своїй діяльності Університет у цій сфері керується вимогами Конституції України, законами України «Про освіту», «Про вищу освіту», «Про фахову передвищу освіту», «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків», Кодексом законів про працю України, Статутом Університету, Положенням про органи студентського самоврядування, цим Положенням та іншими внутрішніми нормативно-розпорядчими документами.

1.3. Для реалізації цілей цього Положення використовуються наступні терміни:

**- конфлікт** – це протиріччя, що виникає між двома і більше особами через непорозуміння або протилежності інтересів і поглядів у процесі спілкування, спільної діяльності, характеризується протиборством і спрямований на усунення цих протиріч;

**- конфліктна ситуація** – це суперечливі позиції сторін з будь-якого приводу, прагнення до протилежних цілей, використання різних засобів з їх досягнення, розбіжність інтересів, бажань, тощо;

**- дискримінація та дискримінаційні висловлювання** – 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 майнового стану, місця проживання, мовними та іншими ознаками (зовнішності, одягу, сексуальної орієнтації тощо), які були, є чи можуть бути дійсними чи припущенними або висловлені у будь-якій формі, коли особа зазнає обмеження у визнанні, реалізації або користуванні правами і свободами у будь-якій формі, встановленій Законом України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», крім випадків, коли таке обмеження має правомірну, об'єктивно обґрутовану мету, способи досягнення якої є належними та необхідними;

**- цікування** – діяння (дії, бездіяльність) учасників освітнього процесу, які полягають у психологічному, фізичному, економічному, сексуальному насильстві, у тому числі із застосуванням електронних комунікацій, що вчиняються стосовно малолітньої чи неповнолітньої особи та (або) такою особою стосовно інших учасників освітнього процесу, або виникають усередині трудового колективу;

- **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 відбувається негативно. Регулярні випадки негідних чи неприятельських дій по відношенню до деяких працівників, що принижують їх честь і гідність, зазвичай з метою його звільнення;

- **кібермобінг (кібербулінг)** – мобінг або боулінг, який здійснюється у формі умисних образ, погроз і повідомлення іншим даних, що компрометують особу у колективі, за допомогою сучасних засобів мобільної комунікації, як правило, протягом тривалого часу. Зазначені дії здійснюються в кіберпросторі через інформаційно-комунікаційні канали і засоби, у тому числі в інтерені: за допомогою електронної пошти, програм для обміну повідомленнями в соціальних мережах, месенджерах (Viber, WhatsApp, Messenger, Telegram, Facebook, Instagram, тощо).

- **ейджизм** – 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 вербалної, невербалної чи фізичної поведінки сексуального характеру, мета або наслідок якої – порушення гідності особи, зокрема шляхом створення загрозливого, ворожого, принизливого або образливого середовища, виражені словесно (погрози, залякування, непристойні/небажані пропозиції та/або зауваження, жарти, повідомлення та листи, демонстрація зображень тощо або фізично (небажані доторкання та поплескування тощо);

- **мова ненависті** – висловлювання, що містять образи, погрози чи заклики до насильства щодо певної особи чи груп;

- **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, непряма), 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.

#### 1.4. 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, відносин мідь учасниками освітнього процесу тощо), суперечність, яка є причиною виникнення конфлікту.

#### 1.5. Ознаками конфлікту є:

- наявність ситуації, що сприймається учасниками як конфліктна;
- неподільність об'єкта конфлікту, тобто об'єкт конфлікту не можебути 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 може бути 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.

## **2. ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТНИМ СИТУАЦІЯМ**

**2.1. Конфліктні ситуації в Університеті можуть виникати між:**

- здобувачами вищої освіти;
- здобувачами вищої освіти та адміністрацією;
- здобувачами вищої освіти та науковими, науково-педагогічними і педагогічними працівниками;
- батьками здобувачів вищої освіти і адміністрацією/ науково-педагогічними і педагогічними працівниками;
- науковими, науково-педагогічними і педагогічними працівниками, співробітниками з керівниками структурних підрозділів або між собою.

**2.2.** 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.

**2.3.** Усі учасники освітнього процесу та працівники Університету мають дотримуватися таких основних принципів та цінностей: дотримання законів, академічної свободи, відповідальності, моральності, добросердечності, поваги долюдської гідності, свободи та ін.

**2.4.** Для моніторингу за ситуацією щодо конфліктних ситуацій в Університеті проводиться систематичне (не рідше ніж раз на рік) опитування учасників освітнього процесу та працівників. Адміністрація та керівництво структурних підрозділів зобов'язані проводити внутрішні інформаційні та просвітницькі кампанії, спрямовані на підвищення рівня обізнаності трудового

колективу, здобувачів вищої освіти з цих питань.

2.5. 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 доброчесливої атмосфери в освітній, службовій та адміністративній діяльності;

2) дотримання професійної етики та моралі, психологічної культури, толерантності, самовладання й витримки під час виконання професійних обов'язків, що є гарантією доброчесливих 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 кadrів, зменшення їх плинності;

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 кadrів;

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

2.6. 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.

2.7. 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 і передвищої освіти.

2.8. Університету та усім працівникам і здобувачам вищої і передвищої освіти задля дотримання вимог цього Положення у власних онлайн і друкованих матеріалах, а також публічних висловлюваннях:

- забороняється вживання дискримінаційної лексики, дискримінаційних висловлювань та мови ненависті стосовно особи чи групи осіб;
- заохочується (у випадку доречності) наголошення на важливості принципів гендерної рівності та недискримінації;
- у аналітичних матеріалах (у випадку доречності) допускається можливість презентувати дані, беручи до уваги гендерну та недискримінаційну компоненти аналізу.

2.9. У кінці календарного року юридичний відділ готує і оприлюднює щорічний звіт, який повинен містити наступні дані:

- проведені юридичним відділом навчання щодо попередження конфліктних ситуацій, сексуальних домагань та дискримінацій;
- проведені структурними підрозділами тренінги, навчання з цих питань;
- кількість скарг щодо конфліктних ситуацій, сексуальних домагань та дискримінацій загалом і по структурних підрозділах;
- аналіз питань, що були порушені у скаргах, поданих до Університету.

### **3. Процедури врегулювання конфліктів**

3.1. Для вирішення конфліктних ситуацій в Університеті передбачено два способи їх врегулювання – формальний та неформальний. У разі можливості, сторони, залучені до даного випадку, заохочуються до вирішення проблеми неформальним шляхом

3.2. Кожен учасник освітнього процесу, який вважає, що в Університеті було порушене 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: [dovira@mail.msu.edu.ua](mailto:dovira@mail.msu.edu.ua). При цьому заява/скарга повинна містити суть порушених прав особи, зазначення моменту (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.

3.3. Заяви/скарги, оформлені з порушенням вимог Закону України «Про звернення громадян» та п. 3.2. цього Положення, не розглядаються.

3.4. Заяву/скаргу може бути подано протягом 30 днів з дня вчинення діяння або з дня, коли повинно було стати відомо про його вчинення. Скарга може бути також надіслана на електронну поштову скриньку керівника юридичного відділу або відділу кадрів, або до спеціальної скриньки, які невідкладно протягом робочого дня передаються керівництву Університету.

3.5. 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 зasad поваги до приватного життя і захисту персональних даних.

3.6. Склад Комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації складається не менш як з трьох осіб, одну з яких призначають головою. До Складу Комісії можуть залучатися представники органів студентського самоврядування Університету (за потреби ситуації), а в окремих випадках психологічної служби та профспілкової організації.

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

3.8. Отримавши заяву/скаргу, Комісія, за потреби, проводить консультацію з заявником/скаржником, після чого голова повинен обрати процедуру та спосіб врегулювання конфліктної ситуації, враховуючи думку скаржника/скаржниці.

3.9. При врегулюванні конфліктної ситуації за неформальною процедурою, Комісія, в разі необхідності, 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.

3.9.1. 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.

3.9.2. 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.

3.9.3. Комісія при вирішенні конкретної конфліктної ситуації аналізує зібраний документи та докази, надає консультації обом сторонам конфлікту,

пропонує способи вирішення ситуації, які не передбачають прийняття дисциплінарних рішень ректором Університету (неформальна процедура).

3.9.4. Результатом розгляду за неформальною процедурою є досягнення спільного рішення, яке оформляється в письмовій формі та підписується скаржником/скаржницею, відповідачем/відповідачкою та всіма членами комісії.

3.9.5. У разі досягнення спільного рішення неформальна процедура завершується. Примірник рішення та матеріали процедури вирішення конфлікту зберігаються в канцелярії Університету.

3.10. Формальна процедура розгляду здійснюється у разі:

- якщо скаржником/скаржницею обрано формальну процедуру;
- якщо відповідач/відповідачка (потенційний порушник/порушниця) відмовились від неформальної процедури;
- якщо шляхом неформальної процедури не було досягнуто спільного рішення;
- якщо скаргу було подано безпідставно.

3.10.1. Комісія для вирішення конкретної конфліктної ситуації в межах формальної процедури після отримання скарги обов'язково інформує керівництво Університету та протягом 10 робочих днів проводить своє засідання, на якому вирішується чи належить до компетенції Комісії вирішення конкретної конфліктної ситуації. У разі необхідності – отримує в письмовій формі від сторін конфлікту уточнюючу та додаткову інформацію, пов'язану із конфліктною ситуацією (дата, місце, час, особи, які залучені до ситуації, свідки, тощо).

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

3.10.3. 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.

3.10.4. У разі необхідності Комісія для вирішення конкретної конфліктної ситуації може звертатися за консультацією та/або інформацією до працівників Академії, які є незацікавленими особами у ситуації, що розглядається.

3.10.5. 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 запрошує їх на засідання.

3.10.6. 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.

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

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

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

3.12. Для отримання допомоги у вирішенні цих конфліктів здобувач вищої освіти або працівник може також подати звернення до голови Первинної профспілкової організації, голови Студентського ради, декана факультету, керівника структурного підрозділу або ректора Університету.

3.13. Керівник структурного підрозділу 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. Особливості 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 на період проведення підсумкового семестрового контролю Апеляційної комісії у складі: декана факультету, завідувача кафедри, викладача, представника студентської ради факультету. Ця Комісія розглядає звернення (скарги) здобувача вищої освіти щодо результатів підсумкового семестрового контролю знань здобувачів вищої освіти.

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

Інші питання роботи Апеляційної комісії регулюються Порядком

проведення заліків і екзаменів в Університеті.

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

4.3. 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.

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

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

## **5. Прикінцеві положення**

5.1. 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.

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

6.2. Зміни та доповнення до цього Положення можуть бути внесені зарішенням Вченої ради Університету.