

ДВНЗ «Університет банківської справи»	Система управління якістю	Пол СУЯ 2019
Положення про врегулювання конфліктних ситуацій		стор. 1 з 10
Видання 1	Чинний з 27.12.2019 р.	Примірник: контрольний




**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ДВНЗ «УНІВЕРСИТЕТ БАНКІВСЬКОЇ СПРАВИ»**

Система управління якістю

ПРОЦЕДУРА ПІДПРИЄМСТВА

**ПОЛОЖЕННЯ
ПРО ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ**

Пол СУЯ 2019

<p>Розроблено: Заступник директора ХННІ ДВНЗ «Університет банківської справи» Вядрова І.М.</p> <p>Заступник директора ЧННІ ДВНЗ «Університет банківської справи» Пантелєєва Н.М.</p> <p>Декан факультету ХННІ ДВНЗ «Університет банківської справи» Морозова Н.Л.</p>	<p>Погоджено: Проректор з навчально-методичної роботи д.е.н., проф. Ігнатєва І.А.  «__» ____ 2019 р.</p> <p>Представник керівництва з якості к. філол.н., доц. Семів А.Р.  «__» ____ 2020 р.</p>	<p>Затверджено: Ректор д.е.н., проф. Кузнєцова А.Я.  «__» ____ 2019 р.</p> <p>СХВАЛЕНО: Вченою радою Університету протокол від 26.12.2019 р. № 3</p>
<p>Видання: 1</p>	<p>Введено в дію наказом ДВНЗ «Університет банківської справи» від 27.12.2019 р. №299</p>	<p>Примірник контрольний</p>

ДВНЗ «Університет банківської справи»	Система управління якістю	Пол СУЯ 2019
Положення про врегулювання конфліктних ситуацій		стор. 2 з 10
Видання 1	Чинний з 27.12.2019 р.	Примірник: контрольний

1. ЗАГАЛЬНІ ПОЛОЖЕННЯ

1.1. Положення про врегулювання конфліктних ситуацій (далі - Положення) розроблено як складова внутрішньої системи забезпечення якості освітньої діяльності та вищої освіти ДВНЗ «Університет банківської справи» (далі - Університет). Положенням встановлюються єдині принципи та підходи побудови результативної системи запобігання конфліктним ситуаціям серед учасників освітнього процесу та трудових відносин.

1.2. Положення має на меті виявлення та попередження конфліктних ситуацій, врегулювання та їх вирішення, засвоєння всіма учасниками освітнього процесу працівниками та студентами моделей поведінки у конфлікті, правил організації безконфліктної взаємодії.

1.3. Положення розроблене відповідно до Закону України «Про вищу освіту», Закону України «Про освіту», Закону України «Про запобігання корупції» від 14.10.2014 р. №1700-VII, Закону України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні» від 06.09.2012 р. № 5207-VI, Закону України «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків» від 08.09.2005 р. № 2866-IV та інших актів чинного законодавства України.

1.4. Вимоги положення є обов'язковими для Львівського, Харківського, Черкаського навчально-наукових інститутів, Інституту банківських технологій та бізнесу ДВНЗ «Університет банківської справи» (далі – Інститути), всіх інших структурних підрозділів та учасників освітнього процесу Університету.

1.5. У Положенні використовуються терміни у такому значенні:

Конфлікт – процес крайнього загострення суперечностей та боротьби двох чи більше сторін у розв'язанні значущої для них проблеми, який супроводжується негативними емоціями і вимагає розв'язання; це зіткнення інтересів осіб і груп, їхній ідей, протилежних поглядів, потреб, оцінок, рівня

ДВІІЗ «Університет банківської справи»	<i>Система управління якістю</i>	Пол СУЯ 2019
Положення про врегулювання конфліктних ситуацій		стор. 3 з 10
Видання 1	Чинний з 27.12.2019 р.	Примірник: контрольний

прагнень, домагань тощо.

Конфліктна ситуація – ситуація, що фіксує виникнення реальної суперечності, пов'язаної з сексуальними домаганнями, дискримінацією та корупцією, потребах і соціальних очікуваннях всіх учасників освітнього процесу, або ситуація, що становить перешкоду 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.

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.

Дискримінаційні висловлювання – висловлювання, які містять образливі, принижуючі твердження щодо осіб стосовно статі, зовнішності, одягу, сексуальної орієнтації тощо.

Проблема конфліктної ситуації – це суперечність, що виникає через об'єкт конфліктної ситуації та стає причиною протистояння сторін (проблема влади, взаємин, першості, конкуренції, психологічної сумісності тощо).

1.6. Конфліктні ситуації в Університеті можуть виникати та потребують вирішення за такими відносинами між: 1) здобувачами вищої освіти та керівництвом; 2) здобувачами вищої освіти і викладачами; 3) здобувачами вищої освіти; 4) членами колективу та адміністрацією; 5) членами колективу та керівниками структурних підрозділів; 6) членами колективу.

ДВНЗ «Університет банківської справи»	Система управління якістю	Пол СУЯ 2019
Положення про врегулювання конфліктних ситуацій		стор. 4 з 10
Видання 1	Чинний з 27.12.2019 р.	Примірник: контрольний

II. ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ПОЛІТИКИ ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТНИМ СИТУАЦІЯМ

2.1 З метою попередження конфліктних ситуацій в Університеті заборонені:

- дискримінаційні висловлювання, які містять образливі, принижуючі твердження щодо осіб стосовно 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 стосовно 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. Основними принципами та засобами попередження конфліктних ситуацій є:

- відкритість – постійне інформування про місію, цілі та результати діяльності Університету, пріоритети розвитку та стратегічні завдання, плани та заходи, доведення важливості консолідації спільних зусиль та особистого внеску кожного члену колективу та учасника освітнього процесу для їх реалізації;
- демократичність, соціальна справедливість, гласність і колегіальність при прийнятті тих чи інших рішень, що стосуються інтересів всіх або окремих членів колективу, учасників освітнього процесу;
- довіра у взаємовідносинах членів колективу та всіх учасників

ДВНЗ «Університет банківської справи»	Система управління якістю	Пол СУЯ 2019
Положення про врегулювання конфліктних ситуацій		стор. 5 з 10
Видання 1	Чинний з 27.12.2019 р.	Примірник: контрольний

освітнього процесу;

- пріоритетність інтересів здобувачів вищої освіти, дотримання вимог студентоцентрованого навчання і виховання;

- відмова від авторитарної системи управління діяльністю Університетом та освітнім процесом;

- формування у членів колективу та всіх учасників освітнього процесу високої культури спілкування, взаємної поваги та підтримки тощо;

- постійна турбота про задоволення потреб та інтересів членів колективу та всіх учасників освітнього процесу;

- створення належних умов організації освітнього процесу, праці, можливості підвищення кваліфікації, стажування, кар'єрного зростання, організація дозвілля та відпочинку тощо;

2.3. Тактичні підходи запобігання появі конфліктних ситуацій:

- прогнозування – одержання більш повної, достовірної, різнобічної інформації про діяльність членів колективу та всіх учасників освітнього процесу, виявлення факторів потенційного зростання напруженості, які можуть слугувати передвісниками виникнення конфліктних ситуацій;

- підтримка – здійснення превентивних заходів, зокрема, через допомогу, емпатійне слухання, прояв співпереживання та співчуття тощо;

- аутотренінг – управління емоціями, зняття напруження, тривожності, саморегуляція, самоспрямування, самонавіювання тощо;

- стимулювання – спонукання до об'єктивної оцінки та пошуку конструктивного рішення конфліктної ситуації.

2.4. Основними напрямками попередження конфліктних ситуацій:

- створення об'єктивних умов, що перешкоджають виникненню і деструктивному розвитку передконфліктних ситуацій;

- оптимізація організаційно-управлінських умов для безконфліктного функціонування Університету та структурних підрозділів;

- усунення соціально-психологічних причин конфліктних ситуацій;

ДВНЗ «Університет банківської справи»	<i>Система управління якістю</i>	Пол СУЯ 2019
Положення про врегулювання конфліктних ситуацій		стор. 6 з 10
Видання 1	Чинний з 27.12.2019 р.	Примірник: контрольний

- нейтралізація провокаційних проявів, спрямованих на виникнення конфліктних ситуацій;
- пропагування використання опонентами стратегії співробітництва й компромісу, неупередженого регулювання конфліктних ситуацій;
- мінімізація негативних емоцій опонентів, не допущення нанесення їм моральної шкоди, втрати професійної гідності та достоїнства тощо.

III. ПРОЦЕДУРИ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

3.1. Для врегулювання конфліктних ситуацій в Університеті можуть застосовуватись такі технології:

- інформаційна – ліквідація дефіциту інформації конфліктної ситуації, вилучення з інформаційного поля помилкової, перекрученої інформації, усунення чуток тощо;
- комунікативна – організація спілкування між суб'єктами конфліктної взаємодії та їх прихильниками, забезпечення ефективного спілкування для вирішення проблеми;
- соціально-психологічна – робота з неформальними лідерами та мікрогрупами, зниження соціальної напруженості та зміцнення соціально-психологічного клімату;
- організаційна – використання методів заохочення та покарання, зміна умов взаємодії, рішення кадрових питань, тощо.

3.2. Серед методів реагування на конфліктну ситуацію пропонуються:

- бесіда з суб'єктами конфлікту для визначення причин та сутності конфліктної ситуації;
- переконання конфліктуючих сторін;
- надання психологічної допомоги;
- інформування керівництва та організація роботи комісії з врегулювання конфліктних ситуацій;

ДВНЗ «Університет банківської справи»	Система управління якістю	Пол СУЯ 2019
Положення про врегулювання конфліктних ситуацій		стор. 7 з 10
Видання 1	Чинний з 27.12.2019 р.	Примірник: контрольний

- у випадку трактування одним з суб'єктів конфлікту конфліктної ситуації як кримінальної інформування органів внутрішніх справ;

- контроль за дотриманням запропонованих висновків та рішень.

3.3. В кожному інституті створюється Комісія з врегулювання конфліктних ситуацій (далі – Комісія) як постійно діючий робочий орган Університету. Її завданнями є: 1) поширення інформації про Політику та процедури врегулювання конфліктних ситуацій в Університеті; 2) проведення навчання трудового колективу та студентства щодо попередження конфліктних ситуацій (включаючи пов'язаних із сексуальними домаганнями, дискримінацією та корупцією); 3) надання інформаційної та консультативної підтримки керівництву структурних підрозділів щодо попередження конфліктних ситуацій; 4) отримання і розгляд скарг у випадках виникнення конфліктних ситуацій.

3.4. До складу Комісії входять: заступник директора, декан, юрисконсульт, психолог, представники профкому і студентського самоврядування. Склад комісії затверджується наказом директора інституту і переглядається один раз на рік.

3.5. Комісія зобов'язана у своїй роботі дотримуватись толерантності до професійних та особистих інтересів членів колективу та учасників освітнього процесу, діяти на засадах поваги до приватного життя та захисту персональних даних. У разі необхідності, Комісія надає консультативну підтримку органам студентського самоврядування, структурним підрозділам та персонально членам колективу та учасникам освітнього процесу.

3.6. Комісія має право подавати пропозиції щодо вдосконалення політики та процедур, інших внутрішніх положень щодо попередження і врегулювання конфліктних ситуацій.

3.7. Комісія після отримання та реєстрації скарги обов'язково інформує керівництво Університету (Інституту). Протягом 10 робочих днів проводиться засідання Комісії, де вирішується питання щодо компетенції Комісії стосовно

ДВНЗ «Університет банківської справи»	Система управління якістю	Пол СУЯ 2019
Положення про врегулювання конфліктних ситуацій		стор. 8 з 10
Видання 1	Чинний з 27.12.2019 р.	Примірник: контрольний

предмету скарги та конфліктної ситуації. У разі необхідності Комісії має право отримувати в письмовій формі уточнюючу та додаткову інформацію від сторін конфлікту. Комісія призначає дату проведення засідання за участі сторін конфлікту, не перевищуючи 20 календарних днів з моменту отримання скарги.

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.

3.9. За результатами засідання оформлюється рішення у письмовій формі, яке підписується всіма членами Комісії та сторонами конфлікту, кожна з яких отримує примірник рішення.

3.10. На підставі рішення Комісії керівництво Університету (Інституту) приймає відповідні рішення, які не суперечать діючому законодавству. Примірник рішення передається до відділу кадрів та/або деканат факультету для виконання рішення, внесення записів в особову справу (за необхідності) тощо. Комісія зберігає рішення та матеріали конфліктної ситуації за номенклатурою справ протягом трьох років.

3.11. За підсумками календарного року Комісія звітує на засіданні Вчених радах Університету (Інституту).

