

Приватне акціонерне товариство «Вищий навчальний заклад
«Міжрегіональна Академія управління персоналом»

Придунайська філія

ЗАТВЕРДЖЕНО

Директор Придунайської філії ПрАТ «ВНЗ
«МАУП» «17» листопада 2021 р.

Протокол № 2 засідання Вченої

Ради Придунайської філії ПрАТ «ВНЗ «МАУП»
від 14 листопада 2021 р.)

_____ д.п.н., професор Т.Р. Гуменникова



Введено в дію наказом

№ 3-0 від «17» листопада 2021 р.

**Положення
про порядок і процедури
врегулювання конфліктних ситуацій у Придунайській філії ПрАТ «ВНЗ
«Міжрегіональна Академія управління персоналом»**

I. Загальні положення

1.1. Положення про порядок і процедури врегулювання конфліктних ситуацій у Придунайській філії Приватного акціонерного товариства «Вищий навчальний заклад «Міжрегіональна Академія управління персоналом» (далі – Філія) має на меті врегулювання та вирішення конфліктних ситуацій, засвоєння науково-педагогічними працівниками та здобувачами вищої освіти моделей поведінки у конфлікті, правил організації безконфліктної взаємодії; заходи, спрямовані на покращення якості освіти та підвищення ефективності роботи Філії для забезпечення прозорого процесу, спрямованого на вирішення конфліктних ситуацій та проблем в найкоротші терміни.

1.2. Положення розроблено згідно з Конституцією України, Кодексом законів про працю України, Законами України «Про вищу освіту», «Про освіту», «Про фахову передвищу освіту», «Про запобігання корупції», «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків», Методичних рекомендацій щодо запобігання та врегулювання конфлікту інтересів, затверджених рішенням Національного агентства з питань запобігання корупції від 29.09.2017 № 839, Правил внутрішнього розпорядку Академії, Статуту ПрАТ «ВНЗ «Міжрегіональна Академія управління персоналом», наказів та розпоряджень Президента Академії, Положення про Придунайську філію ПрАТ «ВНЗ «Міжрегіональна Академія управління персоналом (затверджено Вченою радою ПрАТ «ВНЗ «МАУП» протокол №4 від 27.04.2016 р.), Положення про порядок і процедури врегулювання конфліктних ситуацій у ПрАТ «ВНЗ «МАУП» (затверджено Вченою радою ПрАТ «ВНЗ «МАУП» протокол №1 від 24.02.2021 р.), інших нормативних документів.

1.3. Положення обґрунтовує стратегію запобігання конфліктним ситуаціям суб'єктів освітнього процесу в Філії.

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

1.5. Положення визначає порядок і процедури врегулювання конфліктних ситуацій у таких сферах:

1.5.1. запобігання корупції та врегулювання конфлікту інтересів;

1.5.2. регулювання конфліктів у міжособистісних стосунках суб'єктів освітнього середовища;

1.5.3. конфлікти в освітньому процесі.

Конфліктні ситуації що виникають у сферах протидії дискримінації, булінгу (цькуванню), сексуальним домаганням вирішуються «Положенням щодо протидії булінгу (цькуванню) у ПрАТ «ВНЗ «МАУП», затвердженого Вченою радою від 07.10.2020, протокол №7.

Вирішення спірних питань щодо академічної доброчесності здійснюється на підставі положень «Кодексу академічної доброчесності

Придунайської філії ПрАТ «ВНЗ «МАУП», затвердженого Вченою радою Придунайської філії ПрАТ «ВНЗ «МАУП» від 30.10.2020 року №_____.

II. Основні поняття

2.1. Терміни, які вживаються у цьому Положенні:

академічна етика – сукупність етичних принципів та правил, визначених законом, якими мають керуватися суб'єкти освітнього процесу та освітнього середовища Філії;

академічний етикет – правила взаємодії і поведінки суб'єктів освітнього процесу та освітнього середовища Філії в процесі спільної діяльності та спілкування;

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, їхніх ідей, протилежних поглядів, потреб, оцінок, рівня прагнень, домагань тощо.

конфлікт інтересів – реальні або такі, що видаються реальними, протиріччя між приватними інтересами особи та її службовими повноваженнями, наявність яких може вплинути на об'єктивність або неупередженість прийняття рішень, а також на вчинення чи не вчинення дій під час виконання наданих їй службових повноважень;

конфліктна ситуація – ситуація, що фіксує виникнення реальної суперечності, пов'язаної з сексуальними домаганнями, дискримінацією та корупцією, потребах і соціальних очікуваннях викладачів і здобувачів вищої освіти, або ситуація, що становить перешкоду для досягнення поставленої мети хоча б одного з учасників взаємодії; певна сукупність характеристик освітнього процесу / освітнього середовища та психічних властивостей суб'єктів освітнього процесу / освітнього середовища (здобувачів вищої освіти, викладачів, керівного складу Філії, допоміжного персоналу), яка детермінує зіткнення у ціннісних, емоційних, когнітивних та поведінкових проявах осіб;

корупція – використання особою, зазначеною у частині першій 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 ч. 1 ст. 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;

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.

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

врегулювання конфлікту – приведення сторін конфліктної взаємодії до примирення шляхом переговорів, участі посередників або арбітражного втручання. Це – часткове вирішення конфлікту, припинення відкритої боротьби, при цьому можуть зберігатися внутрішні причини, які спонукають до конфлікту.

вирішення конфлікту – закінчення конфліктної взаємодії між сторонами, подолання основної суперечності сторін, що є джерелом конфлікту, усунення його на рівні внутрішніх установок, а також завершення конфліктного зіткнення з доброї волі його учасників, досягнення ними певної згоди по проблемі.

спосіб вирішення конфлікту – сукупність характерних прийомів (ухилення, пристосування, конфронтація, співробітництво, компроміс), що відрізняють стиль поведінки, образ дій по усуненню причини конфліктного зіткнення.

примирливі процедури – умови і методи (погоджувальна комісія, посередництво, арбітраж) врегулювання конфлікту.

2.2. Конфліктні ситуації у Філії можуть виникати між:

здобувачами вищої освіти та адміністрацією Філії;

здобувачами вищої освіти і викладачами як стороною, що видає навчальні завдання і контролює їх виконання;

трудовим колективом і адміністрацією Філії;

здобувачами вищої освіти;

науково-педагогічними працівниками;

науково-педагогічними працівниками, іншими співробітниками та адміністрацією Філії.

2.3. Для моніторингу за ситуацією щодо конфліктних ситуацій в Філії проводяться систематичні (не рідше 1 разу на рік) опитування суб'єктів освітнього середовища (додаток 1).

III. Система запобігання, виявлення та врегулювання конфліктних ситуацій в Академії

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 Філії, постійне інформування працівників про результати і цілі діяльності Філії;
- гласність і колегіальність, доведення виробничих завдань до розуміння кожним членом колективу, визначення пріоритетів розвитку як усього колективу Філії, так і окремих його членів;
- демократичність при прийнятті тих чи інших рішень, що стосуються всіх або окремих членів колективу Філії;
- розробка чітких посадових інструкцій, які виключають плутанину і безвідповідальність;
- довіра у взаємовідносинах здобувачів вищої освіти, науково-педагогічних працівників, членів колективу та структурних 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 вищої освіти, аспірантів, докторантів, науково-педагогічних працівників Філії;
- дотримання принципу соціальної справедливості в будь-яких рішеннях, що стосуються інтересів колективу й особистості;
- формування у науково-педагогічних працівників та здобувачів вищої освіти Філії високої психолого-педагогічної культури спілкування та інше;
- пріоритетність інтересів здобувачів вищої освіти, дотримання вимог студентоцентрованого навчання і виховання;
- включення виховного контенту, пов'язаного з неприйняттям дискримінації, вихованням толерантного ставлення до інших людей у робочі навчальні програми Філії, а саме: 1) робочі навчальні програми дисциплін гуманітарного блоку включають теми міжнародного взаєморозуміння, співробітництва в розвитку, зміцнення справедливого світу, встановлення соціальної справедливості, поваги і здійснення прав людини і основних свобод, викорінення забобонів, непорозумінь, нерівності та всіх форм несправедливості, які перешкоджають досягненню цих цілей, і формують повагу до національних звичаїв і патріотичні почуття; 2) робочі навчальні програми економічного блоку відображають проблеми економічного зростання і соціального розвитку в їх зв'язку з соціальною справедливістю і боротьбою за кращу якість життя і досягнення найвищого рівня здоров'я; 3) робочі навчальні програми вивчення іноземних мов включають вивчення культур та їх взаємовпливу.

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

3.2. Тактики, щодо запобігання появі конфліктних ситуацій на лінії «викладач – студент»:

тактика прогнозування (чим більш глибока, достовірна, різнобічна прогнозувальна діяльність суб'єктів освітнього процесу, тим більш результативною є стратегія запобігання);

тактика підтримки (використання превентивних дій, певних її видів, зокрема, допомоги, емпатійного слухання, співучасті у спілкуванні);

тактика аутотренінгу (управління емоціями, зняття напруження, тривожності, саморегуляція, самоспрямування, самонавіювання);

тактика стимулювання (збудження прагнення до пошуку, дій).

3.3. Основні напрямки 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 структурних підрозділів Філії;

3) усунення соціально-психологічних причин конфліктних ситуацій;

4) нейтралізація особистісних причин виникнення конфліктних ситуацій.

Попередження конструктивному вирішенню конфліктних ситуацій сприяють використання опонентами стратегії співробітництва й компромісу, регулювання конфліктних ситуацій керівником колективу, мінімізація негативних емоцій опонентів, їх високі моральні й професійні якості тощо.

3.4. Дії та способи запобігання конфліктної ситуації:

– зберігати самовладання, витримку;

– дати можливість партнеру висловити претензії;

– не вступати в суперечку, не переходити на оцінку суб'єкта як особистості;

– висловити прохання партнера, сформулювати зміст претензії і кінцевий результат, якого він прагне;

– чітко та об'єктивно висловлювати свою позицію щодо очікувань партнера;

– намагатися дотримуватися рівності, обмірковуючи проблеми;

– якщо помилилися, визнати помилку, але спокійно, без самоприниження та з гідністю;

– прийняти пропозицію і домовитися про майбутнє;

– намагатися підтримувати баланс ділових стосунків у конструктивних межах.

IV. Вирішення конфліктних ситуацій у сфері запобігання корупції та врегулювання конфлікту інтересів

4.1. У разі отримання даних щодо випадків проявів корупції в Філії, здобувач вищої освіти або співробітник Філії має право подати звернення з метою вирішення ситуації на ім'я Директора Філії або звернутися до «скриньки довіри», яка розміщена на сайті Філії.

4.2. Директором Філії проводиться активна робота з учасниками освітнього процесу щодо наявності та призначення «скриньок довіри».

4.3. Суб'єкти освітнього середовища мають уникати конфлікту інтересів, що виникають як результат особистих стосунків.

4.4. У разі виникнення конфлікту інтересів з боку будь яких суб'єктів освітнього процесу здобувач вищої освіти або співробітник Філії має можливість подати звернення з метою вирішення ситуації на ім'я Директора Філії.

4.5. Порядок розгляду звернень щодо проявів корупції та конфлікту інтересів:

Директором Філії створюється (у разі необхідності) комісія з розгляду звернень щодо проявів корупції та конфлікту інтересів, склад якої формується в залежності від конкретної ситуації;

до складу комісії з розгляду звернень щодо проявів корупції та конфлікту інтересів не може входити особа, дії якої оскаржено у зверненні;

анонімні звернення надходять до «скриньок довіри»;

комісія приймає рішення щодо заходів з приводу отриманого звернення **протягом 10-ти робочих днів** з моменту її отримання.

V. Вирішення конфліктних ситуацій щодо врегулювання конфліктів у міжособистісних стосунках суб'єктів освітнього середовища

5.1. Для отримання допомоги у розв'язанні конфлікту у міжособистісних стосунках, здобувач вищої освіти або співробітник Філії (в залежності від характеру конфліктної ситуації) подає звернення Директору Філії, голови Студентського самоврядування, Уповноваженого з прав студентів Філії.

5.2. На підставі звернення, Директор Філії, вживає заходів щодо розв'язання конфлікту у міжособистісних стосунках або конфліктної ситуації особисто або за згодою сторін призначає особу, відповідальну за аналіз конфліктної ситуації з числа співробітників Філії, які пройшли конфліктологічну підготовку (мають психологічну або педагогічну освіту тощо).

5.3. За результатами аналізу виниклих конфліктів або конфліктних ситуацій особа, відповідальна за вирішення конфлікту надає письмові пропозиції Директору Філії щодо оптимізації умов здійснення освітнього процесу та керування освітнім середовищем Філії.

VI. Вирішення конфліктних ситуацій в освітньому процесі

6.1. Порядок вирішення конфліктних ситуацій, пов'язаних з оцінюванням знань та навчальних досягнень здобувачів вищої освіти передбачає створення на період проведення підсумкового семестрового контролю розпорядженням Директора Філії Апеляційної комісії в складі: голова – заступник директора з навчально-методичної роботи, завідувач кафедри, за якою закріплена дисципліна, викладач цієї або іншої кафедри, який читає відповідну дисципліну, але не брав участь в проведенні цього семестрового контролю, представник студентського самоврядування Філії. З

числа членів апеляційної комісії обирається секретар комісії для розгляду звернень (скарг) здобувача вищої освіти щодо підсумкового семестрового контролю знань здобувачів вищої освіти. До складу Апеляційної комісії може входити Уповноважений з прав студентів Філії.

З метою дотримання принципів доброчесності, відповідальності, академічної свободи, об'єктивності:

6.1.1. Апеляційна комісія розглядає звернення (скаргу) здобувача вищої освіти **не пізніше наступного дня після подання.**

6.1.2. Результати розгляду апеляційного звернення (скарги) здобувачеві вищої освіти повідомляють відразу після прийняття рішення, про що здобувач вищої освіти та члени комісії підписують відповідний протокол.

6.2. Здобувачі вищої освіти Філії мають можливість ініціювати зміну викладача навчальної дисципліни з причини незадоволення процесом та результатом викладання або особистої неприязні з боку викладача.

6.3. Академічна група подає на ім'я Директора Філії вмотивоване (з докладним поясненням причин) звернення щодо зміни викладача навчальної дисципліни, яке має бути прийняте на зборах академічної групи за підтримки як найменш двох третин від повного складу групи та завізоване завідувачем кафедри і директором Філії.

6.4. Порядок розгляду звернень здобувачів вищої освіти щодо зміни викладача навчальної дисципліни:

Директором Філії у разі необхідності створюється комісія з розгляду звернення академічної групи щодо зміни викладача навчальної дисципліни, склад якої формується в залежності від конкретної ситуації;

комісія приймає рішення щодо заходів з приводу отриманого звернення протягом **10-ти робочих днів з моменту її отримання.**

VII. Відповідальність та врегулювання конфліктної ситуації

7.1. Обов'язки науково-педагогічних працівників та керівників структурних підрозділів Філії 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 адміністрацію Філії);

урегулювання (керівникам структурних підрозділів створювати тимчасові спеціальні комісії, які зобов'язані в 10-денний термін вивчити питання та підготувати висновки, запропонувати проекти рішень);

утримання від будь-яких дій або рішень до часу оприлюднення висновків спеціальної комісії щодо врегулювання конфліктної ситуації.

7.2. Методи реагування на конфліктні ситуації Директора Філії:

бесіда з конфліктуєчими сторонами з метою визначення причин та сутності конфліктної ситуації;

ініціювання створення тимчасової спеціальної комісії щодо врегулювання конфліктної ситуації;

інформування органів внутрішніх справ у випадку спірної ситуації або у випадку трактування однієї з конфлікуючих 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.

7.3. Технологія врегулювання конфліктних ситуацій:

інформаційна (вилучення з інформаційного поля помилкової, перекрученої інформації, усунення чуток тощо);

комунікативна (організація спілкування між суб'єктами конфліктної взаємодії та їх прихильниками; забезпечення ефективного спілкування);

соціально-психологічна (робота з неформальними лідерами та мікрогрупами, зниження соціальної напруженості та зміцнення соціально-психологічного клімату в колективі);

організаційна (рішення кадрових питань, використання методів заохочення та покарання, зміна умов взаємодії).

7.4. Способи вирішення конфліктних ситуацій:

адміністративний (попередження, догана, звільнення, переведення на іншу ділянку роботи, рішення суду, виключення з числа здобувачів вищої освіти і т.п.) - згідно з Конституцією України, Кодексом законів про працю, Законом України «Про порядок вирішення колективних трудових спорів (конфліктів)», Правил внутрішнього розпорядку Академії.

педагогічний (бесіда, переконання, прохання, роз'яснення надання психологічної допомоги і т.п.).

VIII. Прикінцеві положення

8.1. Положення про порядок і процедури врегулювання конфліктних ситуацій в Філії є локальним нормативно-правовим актом, що знаходиться у вільному доступі для здобувачів вищої освіти, співробітників Філії та усіх зацікавлених осіб.

8.2. Положення затверджується рішенням Вченої ради Філії та вводиться в дію наказом Директора Філії.

8.3. Зміни та доповнення до Положення можуть бути внесені за рішенням Вченої ради Філії, Вченої Ради ПрАТ «ВНЗ «МАУП».