

«ЗАТВЕРДЖУЮ»

Ректор

**Центральноукраїнського
державного університету**

імені Володимира Винниченка

Євген СОБОЛЬ

**Схвалено
університету**

вченою радою

(протокол № 13 від 28.04.2025 р.)

ПОЛОЖЕННЯ

**про врегулювання конфліктних ситуацій
у Центральноукраїнському державному університеті
імені Володимира Винниченка**

м. Кропивницький – 2025

1. Загальні положення

1.1. Це Положення регламентує порядок вирішення суперечок між учасниками освітнього процесу (студентами, викладачами, адміністрацією тощо) у Центральнотукраїнському державному університеті імені Володимира Винниченка (далі – Університет) та розроблено у відповідності до чинного законодавства України, зокрема: **Конституції України** (ст. 55 – Правонаосвіту, ст. 34 – Свободаслова, ст. 43 – Право на звернення); **Закону України "Про освіту"** (№ 2145-VIII, 2017) – загальні принципи освітньої діяльності, права учасників освітнього процесу; **Закону України "Про вищу освіту"** (№ 1556-VII, 2014) – ст. 42 (академічна доброчесність), ст. 61 (дисциплінарна відповідальність студентів); **Кодексу законів про працю України** (якщо конфлікт стосується трудових відносин викладачів чи адміністрації) та відповідних нормативно-розпорядчих документів Міністерства освіти і науки України (наприклад, щодо академічної доброчесності чи етики).

1.2. Зміни і доповнення до Положення вносяться у порядку, встановленому чинним законодавством України і прийнятому в Університеті, у випадках необхідності надання нових завдань та обов'язків, а також у разі перерозподілу або вилучення чинних завдань і обов'язків, результатом чого є затвердження нової версії Положення.

1.3. Положення про вирішення конфліктних ситуацій в Університеті має на меті створити справедливу, прозору та ефективну систему встановлення порядку виявлення, попередження та врегулювання конфліктних ситуацій в університеті, яка захищає права всіх сторін і підтримує академічну культуру.

1.4. Головним завданням є забезпечення справедливого, швидкого та ефективного врегулювання суперечок між учасниками освітнього процесу.

1.5. Основні цілі та функції Положення включають:

- Встановлення чітких правил поведінки та комунікації.
- Популяризація культури взаємної поваги та академічної доброчесності.
- Інформування студентів, викладачів і співробітників про їхні права та обов'язки.
- Визначення прозорих процедур врегулювання конфліктів (наприклад, переговори, медіація, апеляція).
- Створення спеціальних органів (конфліктні комісії, етичні комітети тощо) для об'єктивного розгляду.
- Захист прав учасників конфлікту.
- Поетапний порядок подання скарг/звернень.
- Строки розгляду справ.
- Механізми оскарження рішень.

- Запобігання свавіллю, корупції та дискримінації.
- Рівні можливості для студентів, викладачів, адміністрації.
- Конфіденційність процесу (у випадках, коли це необхідно).
- Можливість мирного врегулювання без ескалації.
- Забезпечення довіри до системи освіти в університеті.
- Мінімізація публічних скандалів через ефективне внутрішнє врегулювання.

1.6. Основними принципами врегулювання конфліктів є:

- Добровільність та взаємна згода сторін.
- Конфіденційність.
- Об'єктивність та неупередженість.
- Дотримання законодавства та норм етики.

1.7. У даному положенні використовуються наступні поняття:

Конфлікт - суперечності між сторонами (студентами, викладачами, адміністрацією), що виникають через розбіжності в інтересах, поглядах або діях та потребують врегулювання.

Медіація - процес добровільного вирішення конфлікту за участі нейтрального посередника (медіатора), спрямований на досягнення компромісу.

Конфліктна комісія - орган університету, що складається з представників адміністрації, студентів, викладачів та психологічної служби, який розглядає складні конфлікти та приймає рішення.

Академічний конфлікт - суперечності, пов'язані з навчальним процесом (наприклад, незгода з оцінюванням, вимогами викладача, атестацією).

Булінг (цькування) - це навмисна систематична агресія (фізична, психологічна, соціальна або кібер-) з боку однієї особи чи групи до іншої, що призводить до страху, приниження або ізоляції жертви.

Харасмент - небажана поведінка сексуального, психологічного чи емоційного характеру, що порушує гідність людини (наприклад, домагання, зневажливі коментарі).

Дискримінація - обмеження прав або переваги на підставі статі, віку, раси, релігії, стану здоров'я тощо.

Омбудсмен університету - уповноважена особа, яка захищає права учасників освітнього процесу та допомагає вирішувати конфлікти.

Неформальне врегулювання конфлікту - це гнучкий спосіб вирішення суперечки через переговори, медіацію або особистий діалог без жорстких процедур, часто з акцентом на компроміс.

Формальне врегулювання конфлікту - це офіційна процедура, закріплена в документах університету (накази, комісії, скарги), що передбачає чіткі правила, участь адміністрації та можливі санкції.

Профілактика конфліктів - заходи, спрямовані на попередження суперечностей (тренінги, інформаційні кампанії, створення етичних кодексів).

Свідок конфлікту - особа, яка безпосередньо спостерігала події, пов'язані з конфліктом, та може підтвердити факт його існування.

Дисциплінарні стягнення - заходи впливу на порушника (попередження, вимога публічних вибачень, відсторонення від занять тощо).

Конфіденційність - зобов'язання не розголошувати інформацію про учасників конфлікту без їхньої згоди.

Угода про примирення - документ, який підписують сторони після успішної медіації, що фіксує їхні зобов'язання щодо вирішення конфлікту.

Ескалація конфлікту - загострення суперечності, що призводить до збільшення напруженості між сторонами.

2. ЗАГАЛЬНІ ЗАСАДИ ЗАПОБІГАННЯ КОНФЛІКТНИМ СИТУАЦІЯМ

2.1. Конфліктні ситуації в Університеті можуть виникати між:

- здобувачами вищої освіти та адміністрацією;
- здобувачами вищої освіти та науково-педагогічними і педагогічними працівниками;
- батьками здобувачів вищої освіти і адміністрацією/науково-педагогічними працівниками;
- здобувачами вищої освіти;
- співробітниками;
- співробітниками і керівниками структурних підрозділів
- трудовим колективом і адміністрацією.

2.2. Конфлікти класифікуються на:

- Академічні (пов'язані з навчанням, оцінюванням, атестацією).
- Соціально-побутові (у межах гуртожитку, спілкування).
- Трудові (для ПП, співробітників та адміністрації).
- Етичні (дискримінація, булінг, харасмент тощо).

2.3. Способи виявлення конфліктів:

- Усні звернення учасників конфлікту.
- Повідомлення від викладачів, кураторів, деканату.
- Анонімні звернення через електронну систему університету.

2.4. З метою профілактики конфліктів Університет проводить:

- Тренінги з комунікації та медіації для студентів і викладачів.
- Інформаційні кампанії про антибулінг, гендерну рівність тощо.
- Анонімні опитування для виявлення напруженості в колективах.

2.5. Дії та способи для запобігання конфліктної ситуації:

- дотримуватися психологічної культури, толерантності;
- надати можливість супернику (учаснику конфлікту, конфліктанту) чітко й аргументовано висловити власну позицію;
- чітко сформулювати суть, причину конфлікту і кінцевий результат, прийнятні для обох сторін;
- не вступати в суперечку, не переходити на оцінку суб'єкта як особистості;
- з'ясувати пункти перетину інтересів обох сторін конфліктної ситуації;
- визначити найгостріші суперечності для обох конфліктуючих сторін;
- визначити прийнятні для конфліктуючих сторін компромісні варіанти вирішення конфліктної ситуації шляхом взаємних поступок;
- прийняти пропозицію і домовитися про майбутнє;
- у разі виявлення помилок (інформативних, поведінкових, ціннісних, професійних тощо), гідно визнати помилку;
- намагатися підтримувати баланс ділових стосунків у конструктивних межах.

2.6. Способи врегулювання конфліктних ситуацій та реагування на них з боку адміністрації Університету:

- 2.6.1. інформаційні (ліквідація дефіциту інформації, вилучення з інформаційного поля помилкової, перекрученої інформації, усунення чуток і т.п.);
 - 2.6.2. комунікативні (організація спілкування між суб'єктами конфліктної ситуації та їх прихильниками; забезпечення ефективного спілкування);
 - 2.6.3. соціально-психологічні (робота з неформальними лідерами та мікрогрупами, зниження соціальної напруженості та зміцнення сприятливого соціально-психологічного клімату в колективі);
 - 2.6.4. організаційні (рішення кадрових питань, використання ефективних та доцільних способів заохочення та покарання, зміна умов взаємодії).
- 2.7. З метою попередження конфліктних ситуацій, запобігання дискримінації, сексуальних домагань та булінгу в Університеті керівники структурних підрозділів, декани факультетів зобов'язані:

- 2.7.1. створювати сприятливий соціально-психологічний клімат в колективі;
- 2.7.2. при спілкуванні з підлеглими та здобувачами вищої освіти бути завжди компетентними, організованими, принциповими, чесними, справедливими, вимогливими, проявляти доброзичливість й терпимість, з повагою ставитися до особистого життя підлеглого/здобувача вищої освіти;
- 2.7.3. проводити педагогічні бесіди із здобувачами вищої освіти та (за потреби) забезпечувати надання їм психологічної підтримки за допомогою психолога (тьютора);
- 2.7.4. встановлювати довірчі стосунки у взаємовідносинах із здобувачами вищої освіти;
- 2.7.5. створювати об'єктивні умови нейтралізації особистих причин виникнення конфліктних ситуацій, а саме дотримуватися принципу соціальної справедливості в рішеннях, які стосуються інтересів особистості здобувача вищої освіти, працівника, викладача.
- 2.8. У випадку виникнення ситуації, яка може привести до конфлікту, керівники структурних підрозділів, декани факультетів, психолог університету мають своєчасно виявляти її та реагувати в межах свого підрозділу.
- 2.9. Керівники структурних підрозділів, декани факультетів, психолог мають конструктивно вирішувати конфліктні ситуації за допомогою стратегії співробітництва та компромісу, мінімізації негативних емоцій опонентів, у розрахунку на високі моральні та професійні якості викладача, тощо.

3. КОМІСІЯ З ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

- 3.1. Для вирішення питань щодо врегулювання конфліктних ситуацій (включаючи ті, що пов'язані з сексуальними домаганнями, дискримінацією та булінгом) в Університеті діє Комісія з врегулювання конфліктних ситуацій, яка є робочим органом Університету.
- 3.2. До складу Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій входять: представники адміністрації, профспілки, студради, психологічної служби, юрист.
- 3.3. Склад Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій затверджується наказом ректора Університету.

- 3.4. Комісія з врегулювання конфліктних ситуацій зобов'язана у своїй роботі дотримуватися засад поваги до приватного життя та захисту персональних даних учасників конфліктної ситуації.
- 3.5. Засідання Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій проводить її голова.
- 3.6. Академічні конфлікти, пов'язані з навчанням, оцінюванням, атестацією здобувачів і спрямовані на подолання елементів суб'єктивізму при оцінюванні знань студентів, уникнення непорозумінь та спірних ситуацій, вирішуються згідно [Положення про апеляцію результатів підсумкового контролю](#) Центральноукраїнського державного університету імені Володимира Винниченка.

4. ПРОЦЕДУРИ ВРЕГУЛЮВАННЯ КОНФЛІКТНИХ СИТУАЦІЙ

- 4.1. 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.
- 4.2. Кожен учасник освітнього процесу, який вважає, що в Університеті було порушено його права, може подати заяву/скаргу про конфліктну ситуацію. Заява/скарга подається ректору відповідно до Закону України «Про звернення громадян» (в паперовому вигляді або в електронному – на електронну пошту Університету (mails@cuspu.edu.ua)). При цьому заява/скарга повинна містити опис порушення права особи, зазначення часу, коли відбулося порушення, факти і можливі докази, що підтверджують порушення, ПІБ скаржника, його групу/посаду, контактний номер телефону, поштову адресу, електронну адресу або інші можливі засоби зв'язку (Див. Додаток 2).
- 4.3. Заяви/скарги, оформлені з порушенням вимог п. 4.2. даного Положення не розглядаються.
- 4.4. Заяву/скаргу може бути подано протягом 10 днів з дня виявлення діяння або з дня, коли стало відомо про його вчинення. Після отримання та реєстрації заяви/скарги ректор формує склад Комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації відповідно до вимог п. 3.3. даного Положення. Комісія зобов'язана у своїй роботі дотримуватись засад поваги до приватного життя та захисту персональних даних.

- 4.5. Після отримання заяви/скарги, представник Комісії проводить консультацію з заявником/скаржником/скаржницею, при цьому скаржник/скаржниця повинен обрати бажану процедуру врегулювання конфліктної ситуації – формальну або неформальну.
- 4.6. При врегулюванні конфліктної ситуації за **неформальною процедурою** Комісія для вирішення конкретної конфліктної ситуації, в разі необхідності, отримує від скаржника в письмовій формі уточнюючі та додаткові деталі, пов'язані із конкретною ситуацією, та призначає дату проведення спільної зустрічі зі сторонами конфлікту, яка не може бути призначена у термін, який перевищує 10 календарних днів з моменту отримання заяви/скарги.
- 4.6.1. У визначену дату Комісія для вирішення конкретної конфліктної ситуації проводить зустріч з учасниками конфліктної ситуації. У разі неможливості присутності однієї зі сторін без поважної причини – зустріч проводиться без неї.
- 4.6.2. Комісія для вирішення конкретної конфліктної ситуації вивчає заяву/скаргу, надає консультації обом сторонам конфлікту, пропонує способи вирішення конкретної конфліктної ситуації, які не передбачають прийняття дисциплінарних рішень керівництва Університету.
- 4.6.3. У разі досягнення спільного рішення неформальна процедура завершується.
- 4.6.4. На вимогу сторін конфлікту спільне рішення оформлюється у письмовій формі. Примірник такого рішення зберігається в Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій 5 років.
- 4.7. **Формальна процедура.** Формальний шлях врегулювання конфліктної ситуації здійснюється у разі:
- якщо заявником/скаржником/скаржницею обрано формальну процедуру;
 - відмови відповідача/відповідачки (потенційного порушника/порушниці) від неформальної процедури;
 - якщо шляхом неформальної процедури не було досягнуто спільного рішення.
- 4.7.1. 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).

- 4.7.2. 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.
- 4.7.3. 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.
- 4.7.4. 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.
- 4.7.5. 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.
- 4.7.6. 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.
- 4.7.7. На підставі рішення Комісії для вирішення конкретної конфліктної ситуації керівництво Університету приймає відповідні дії, передбачені та дозволені законодавством України.
- 4.7.8. Примірник рішення та матеріали процедури вирішення конфлікту зберігаються у Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій 5 років.
- 4.8. Застосування даного Положення не виключає можливість застосування норм чинного законодавства України щодо захисту особою своїх прав.

5. ПРИКІНЦЕВІ ПОЛОЖЕННЯ

- 5.1. Це Положення приймається вченою радою Університету і вводиться в дію наказом ректора Університету.
- 5.2. Зміни та доповнення до цього Положення вносяться у порядку, встановленому для його прийняття.
- 5.3. У разі внесення змін до нормативних актів, що регулюють відносини, визначені у цьому Положенні, застосуванню підлягають норми законодавства України до моменту внесення відповідних змін до цього Положення.

Додаток 1

Алгоритм дій для постраждалих у конфліктній ситуації

(розроблено для студентів, викладачів та співробітників університету)

1. Забезпечте безпеку

- *Якщо конфлікт загрожує життю або здоров'ю:*
 - *Негайно зверніться до охорони університету: Навчальний корпус 1 (0522-36-15-53); Навчальний корпус 2 (0522-24-34-20); Навчальний корпус 4 (0522-32-72-44); Навчальний корпус 5 (0522-32-72-71); Гуртожиток 1 (0522-32-72-77); Гуртожиток 3 (0522-32-72-73); Гуртожиток 4 (0522-32-72-62) або поліції (102).*
 - *Знайдіть безпечне місце (наприклад, кабінет декана, охорона, кімната психолога).*
- *У випадку психологічного тиску:*
 - *Збережіть усі докази (повідомлення, записи, свідків).*
 - *Обмежте контакти з агресором, якщо це можливо.*

2. Зафіксуйте подію

- *Запишіть деталі:*
 - *Дата, час, місце конфлікту.*
 - *ПІБ учасників (якщо відомі) та їхні дії.*
 - *Свідки (їхні контакти).*
- *Збережіть докази:*
 - *Скріни переписок, аудіо/відеозаписи, фотографії.*
 - *Лікарняні довідки (якщо були травми).*

3. Зверніться за підтримкою

- *До кого:*
 - **Куратор/ментор** – для первинного реагування.
 - **Деканат або кафедра** – у академічних конфліктах.
 - **Психологічна служба** – для емоційної підтримки.
 - **Омбудсмен університету** (якщо є) – для захисту прав.
 - **Комендант/черговий** – гуртожитку.
- *Як:*
 - *Усно* (записуйте ім'я співрозмовника та дату).
 - *Письмово* (через офіційну форму або email).

4. Подайте офіційне звернення

- *Заповніть форму звернення* або напишіть заяву на ім'я ректора/декана.
- *Вкажіть:*
 - Чіткий опис ситуації.
 - Ваші пропозиції щодо вирішення (наприклад, медіація, переведення).
- *Очікуйте відповіді* (термін – до 5 робочих днів).

5. Виберіть спосіб вирішення

- *Медіація* (добровільні переговори з посередником):
 - Проводиться психологом або уповноваженою особою.
 - Результат - угода, яку підписують обидві сторони.
- *Розгляд Конфліктною комісією:*
 - За участі представників адміністрації, студентів/співробітників.
 - Може призвести до дисциплінарних наслідків для винних.
- *Звернення до зовнішніх органів* (у разі дискримінації, злочину):
 - До офісу омбудсмена, поліції, суду.

6. Дотримуйтесь рекомендацій

- Виконайте умови угоди (наприклад, вибачення, зміна графіка).
- У разі незадовільного результату - подайте апеляцію або зверніться вище.

7. Після конфлікту

- *Зверніться до психолога* для профілактики стресу.
- *Беріть участь у тренінгах* з комунікації та медіації.

Важливо!

- ✓ Конфіденційність гарантована (ваші дані не розголошуються без згоди).
- ✓ Забороняється використовувати цей алгоритм для фальшивих скарг.
- ✓ У разі помсти з боку агресора – негайно повідомте адміністрацію.

Додаток 2.

Форма звернення щодо конфліктної ситуації

(заповнюється у електронному або паперовому вигляді)

1. Відправник

(Оберіть один із варіантів)

- ☐ Студент
- ☐ Викладач/співробітник
- ☐ Інша особа (вказати роль) _____

2. Ваші контактні дані (для зв'язку, оброблятимуться конфіденційно):

- Прізвище, ім'я, по батькові: _____
- Група/факультет/підрозділ: _____
- Телефон: _____ Email: _____

3. Дані про конфлікт

- Дата інциденту(ів): _____
- Учасники конфлікту (ПІБ, статус у університеті): _____

- Короткий опис ситуації (що, де, коли сталося?): _____

4. Характер конфлікту (оберіть відповідне):

- ☐ Академічний (невдоволення оцінками, викладачем тощо)
- ☐ Соціальний (булінг, дискримінація, харасмент)
- ☐ Побутовий (у гуртожитку, спільних просторах)
- ☐ Трудовий (для ППС/співробітників)
- ☐ Інше (вказати) _____

5. Ваші дії до звернення

(Чи намагалися вирішити ситуацію самостійно? Як саме?)

- ☐ Так, через переговори
- ☐ Так, звертався(лась) до _____ (посада, ПІБ)
- ☐ Ні
- ☐ Інше (вказати) _____

6. Бажаний спосіб вирішення

- ☐ Медіація (переговори з посередником)
- ☐ Розгляд комісією/керівництвом
- ☐ Конфіденційна консультація психолога
- ☐ Інше _____

7. Додаткові матеріали

(Якщо є докази – скріни, аудіо, відео, свідки – вкажіть деталі):

Дата та підпис

(Підпис не обов'язковий для електронних звернень)

Куди надсилати: mails@cuspu.edu.ua

Важливо!

- Анонімні звернення розглядаються, але можуть бути обмежені у врегулюванні через відсутність зворотного зв'язку.
- Термін відповіді – до 5 робочих днів з моменту реєстрації.
- У разі загрози життю або здоров'ю – негайно звертайтеся до охорони університету або правоохоронних органів (тел. 102).