

**МІНІСТЕРСТВО ОСВІТИ І НАУКИ УКРАЇНИ
ТЕРНОПІЛЬСЬКИЙ НАЦІОНАЛЬНИЙ ПЕДАГОГІЧНИЙ
УНІВЕРСИТЕТ ІМЕНІ ВОЛОДИМИРА ГНАТЮКА**

ЗАТВЕРДЖЕНО

Вченою радою університету
протокол № 2 від 24 вересня 2019 р.,
уведеними в дію наказом ректора
№ 203-р від 24.09.2019 р.

*Зі змінами і доповненнями,
затвердженими вченою радою
університету
протокол № 11 від 27.01.2026 р.
уведеними в дію наказом ректора
№ 28 від 27.01.2026 р.*



Ректор

Богдан БУЯК

**ПОЛОЖЕННЯ
щодо врегулювання конфліктних ситуацій
у Тернопільському національному педагогічному університеті
імені Володимира Гнатюка**

I. Загальні положення

1.1. Положення про врегулювання конфліктних ситуацій у Тернопільському національному педагогічному університеті імені Володимира Гнатюка (далі – Положення) розроблено відповідно до Конституції України, Кодексу законів про працю України, законів України «Про освіту», «Про вищу освіту», «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», «Про забезпечення рівних прав та можливостей жінок і чоловіків», «Про внесення змін до деяких законодавчих актів України щодо протидії булінгу (цькуванню)» та чинних міжнародних нормативно-правових актів, які ратифіковані Україною у визначеному законодавством порядку, або згода на обов'язковість яких надана Верховною Радою України, зокрема, Конвенції про захист прав людини і основоположних свобод, Конвенції ООН про ліквідацію всіх форм дискримінації щодо жінок, Статуту Університету, Правил внутрішнього трудового розпорядку Університету, Стратегією забезпечення гендерної рівності у ТНПУ на 2024 – 2030 рр., наказів та розпоряджень ректора, інших нормативних документів.

1.2. Положення щодо врегулювання конфліктних ситуацій у Тернопільському національному педагогічному університеті імені Володимира Гнатюка (далі ТНПУ) має на меті врегулювання та вирішення конфліктних ситуацій, засвоєння працівниками та студентами моделей поведінки у конфлікті, правил організації безконфліктної взаємодії, створення сприятливого освітнього середовища, дотримання принципів рівності, недискримінації та поваги до людської гідності учасників освітнього процесу шляхом запобігання конфліктам та забезпечення конструктивного їх вирішення (врегулювання).

1.3. Положення обґрунтовує стратегію запобігання конфліктним ситуаціям суб'єктів навчального процесу ТНПУ.

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 загальні засади із запобігання конфліктним ситуаціям в Університеті, регламентує процедури попередження та вирішення (врегулювання) конфліктних ситуацій (включаючи конфліктні ситуації, які пов'язані з сексуальними домаганнями, дискримінацією та булінгом, мобінгом).

II. Основні поняття

2.1. У цьому Положенні терміни вживаються в такому значенні:

2.1.1. 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 прагнень, домагань тощо.

2.1.2. Конфліктна ситуація — ситуація, що фіксує виникнення реальної суперечності, пов'язаної з сексуальними домаганнями, дискримінацією та корупцією, потребах і соціальних очікуваннях викладачів і студентів (слухачів), або ситуація, що становить перешкоду для досягнення поставленої мети хоча б одного з учасників взаємодії.

2.1.3. Конфліктогени — слова, дії (чи бездіяльність) спрямовані на те, щоб образити, принизити опонента, вивести його з себе.

2.1.4. Об'єкт конфліктної ситуації — це матеріальна (ресурси), соціальна (влада) або духовна (ідея, норма, принцип) цінність, до володіння або користування якою прагнуть сторони конфлікту.

2.1.5. Предмет конфліктної ситуації — це об'єктивно існуюча або уявна проблема, що є основою конфліктної ситуації.

2.1.6. 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).

- дискримінація – 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 та майнового стану, місця проживання, мовними або іншими ознаками, які були, є та можуть бути дійсними або припущеними, зазнає обмеження у визнанні, реалізації або користуванні правами і свободами в будь-якій формі, встановленій Законом України «Про засади запобігання та протидії дискримінації в Україні», крім випадків, коли таке обмеження має правомірну, об'єктивно обґрунтовану мету, способи досягнення якої є належними та необхідними;

- 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;

- 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 (цькування) – систематичні (повторювані) тривалі умисні дії або бездіяльність роботодавця, окремих працівників або групи працівників трудового колективу, які спрямовані на приниження честі та гідності працівника, його ділової репутації, у тому числі з метою набуття, зміни або припинення ним трудових прав та обов'язків, що проявляються у формі психологічного та/або економічного тиску, зокрема із застосуванням засобів електронних комунікацій, створення стосовно працівника напруженої, ворожої, образливої атмосфери, у тому числі такої, що змушує

його недооцінювати свою професійну придатність;

- сексуальні домагання – дії сексуального характеру, виражені словесно (погрози, залякування, непристойні зауваження) або фізично (доторкання, поплескування), що принижують чи ображають осіб, які перебувають у відносинах освітнього, трудового, службового, матеріального чи іншого підпорядкування.

2.2. В подальшому в тексті Положення під терміном «конфліктні ситуації» розуміються у тому числі ситуації, що містять ознаки дискримінації, утиску, булінгу (цькування), мобінгу (цькування) або сексуальних домагань.

2.3. Конфліктні ситуації у закладі вищої освіти виникають між:

- здобувачами вищої освіти та адміністрацією;
- здобувачами вищої освіти і викладачами як стороною, що дає завдання і контролює їх виконання;
- трудовим колективом й адміністрацією;
- трудовим колективом і профспілковим комітетом;
- адміністрацією й профспілковим комітетом;
- здобувачами вищої освіти
- працівниками;
- працівниками і керівниками структурних підрозділів.

III. Система запобігання, виявлення та врегулювання конфліктних ситуацій у межах ТНПУ

3.1. З метою попередження виникнення конфліктних ситуацій, та запобігання конфліктам (дискримінації, сексуальним домаганням, булінгу (цькуванню) або мобінгу (цькуванню) тощо) в Університеті керівники структурних підрозділів, декани факультетів та куратори академічних груп зобов'язані:

- створювати сприятливий соціально-психологічний клімат в колективі, що передбачає формування атмосфери взаємоповаги, довіри та співпраці між усіма членами університетської спільноти;
- при спілкуванні з учасниками освітнього процесу завжди бути компетентними, організованими, принциповими, чесними, справедливими, вимогливими, проявляти доброзичливість й терпимість, з повагою ставитися до особистого життя учасника освітнього процесу;
- сприяти розвитку навичок ефективного спілкування та вирішення конфліктів з метою вдосконалення навичок учасників освітнього процесу конструктивно вирішувати конфліктні ситуації;
- встановлювати довірчі стосунки у взаємовідносинах між учасниками освітнього процесу, запроваджувати принципи «відкритого спілкування» та діалогу між учасниками освітнього процесу задля кращого розуміння один одного та уникнення непорозумінь;
- підтримувати принципи відповідального ставлення до виконання своїх обов'язків задля уникнення конфліктів, пов'язаних з порушенням прав та інтересів інших осіб;

- 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;
- дотримуватися принципів толерантного ставлення до інших людей, незалежно від їхнього віку, статі, національності, релігійних переконань тощо задля уникнення конфліктів на основі упереджень та дискримінації;
- забезпечувати неухильне дотримання працівниками підрозділів Правил внутрішнього трудового розпорядку ТНПУ.

IV. Комісія з врегулювання конфліктів

4.1. Для вирішення питань щодо врегулювання конфліктних ситуацій та конфліктів, включаючи пов'язані із сексуальними домаганнями, дискримінацією, мобінгом та булінгом, в Університеті діє Комісія з врегулювання конфліктів (далі – Комісія), яка є постійно діючим робочим органом. Комісія у своїй роботі керується Порядком реагування на випадки булінгу (цькування) та застосування заходів виховного впливу в Тернопільському національному педагогічному університеті імені Володимира Гнатюка та Порядком подання та розгляду (з дотриманням конфіденційності) заяв про випадки булінгу (цькування).

4.2. Комісія у своїй роботі зобов'язана:

- приймати та розглядати звернення осіб, які вважають, що їхні права та інтереси порушені;
- забезпечувати неупереджений, всебічний та об'єктивний розгляд звернень;
- застосовувати ефективні механізми вирішення конфліктів;
- забезпечувати дотримання прав та інтересів усіх учасників конфлікту;
- дотримуватися засад поваги до приватного життя та захисту персональних даних учасників конфліктної ситуації.

4.3. До складу Комісії входять перший проректор, який її очолює, представник органів студентського самоврядування, представники Первинної профспілкової організації студентів та Первинної профспілкової організації працівників, психолог.

4.4. Склад Комісії щороку затверджується наказом ректора Університету за поданням першого проректора згідно із розподілом повноважень.

4.5. Формою роботи Комісії є засідання, які проводяться в разі потреби.

4.6. Для врегулювання *конфліктної ситуації* на рівні структурних підрозділів, факультетів, керівники структурних підрозділів, декани

факультетів, мають право видавати розпорядження про створення робочої групи з врегулювання конфліктної ситуації.

4.7. Для врегулювання конкретного конфлікту за поданою скаргою Голова Комісії – перший проректор своїм розпорядженням із складу Комісії формує Робочу Комісію у складі не менш як з 5 членів Комісії з залученням представників факультету та/або структурного підрозділу, у тому числі: юрисконсульта, практичного психолога, секретаря Комісії.

4.8. Засідання Робочої Комісії проводить її Голова або, за його дорученням, заступник голови.

4.9. Робоча Комісія уповноважена вирішувати питання, якщо на засіданні присутні дві третини від загальної кількості її членів.

4.10. Рішення Робочої Комісії приймається простою більшістю голосів і оформляється протоколом. В разі рівної кількості голосів під час прийняття рішень право вирішального голосу надається голові комісії.

4.11. У разі незгоди з рішенням Робочої Комісії окрема думка члена Робочої Комісії зазначається в протоколі засідання.

4.12. Питання, що обговорюються під час засідань Робочої Комісії оформлюються протоколами, які підписують Голова та секретар Комісії з врегулювання конфліктних ситуацій.

V. Відповідальність та врегулювання конфліктної ситуації у ТНПУ

5.1. У ситуації, яка може викликати конфлікт – Керівники структурних підрозділів, декани факультетів та куратори академічних груп мають своєчасно виявляти/ідентифікувати конфліктні ситуації та негайно вживати заходи для запобігання переростанню конфліктної ситуації в конфлікт (врегулювати конфліктні ситуації) в межах свого підрозділу/академічної групи.

5.2. Методи реагування на конфліктні ситуації керівником структурного підрозділу:

5.2.1. бесіда з конфліктуючими сторонами з метою визначення причин та сутності конфліктної ситуації;

5.2.2. ініціювання створення робочої комісії щодо врегулювання конфліктної ситуації у ТНПУ;

5.2.3. інформування правоохоронних органів у випадку спірної ситуації або у випадку трактування однієї з конфліктуючих сторін конфліктної ситуації як кримінальної;

5.2.4. інформування учасників конфліктної ситуації про висновки робочої комісії та запропоновані проекти рішень;

5.2.5. контроль за дотриманням запропонованих висновків та рішень робочої комісії.

5.3. Технологія врегулювання конфліктних ситуацій у ТНПУ:

5.3.2. інформаційна (ліквідація дефіциту інформації конфліктної ситуації, вилучення з інформаційного поля помилкової, перекрученої інформації, усунення чуток і т.п.);

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

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

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

5.4. Способи вирішення конфліктних ситуацій:

- адміністративний (попередження, догана, звільнення, переведення на іншу ділянку роботи, звернення до 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)», Правилами внутрішнього трудового розпорядку ТНПУ.

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

VI. Вирішення та розв'язання конфліктної ситуації

6.1. Основні стратегії розв'язання конфліктної ситуації:

- компроміс;
- співробітництво;
- уникання;
- медіація;
- пристосування.

6.2. Шляхи вирішення конфліктних ситуацій:

6.2.1. самостійно опонентами;

6.2.2. за участю третіх осіб;

6.2.3. переговори;

6.2.4. медіація.

6.3. Засобами розв'язання конфлікту є:

6.3.1. усунення причин конфлікту, подолання образу «ворога», що склався у конфлікуючих сторін;

6.3.2. зміна вимог однієї зі сторін, якщо опонент йде на певні поступки;

6.3.3. консенсус, що є згодою значної більшості учасників конфлікту щодо його головних питань.